

全市小区物业集体晒“年终总结”

圆桌
主持人

杨荣峰

圆桌
嘉宾

蔡亚东 明泽第六区业委会主任
谢丹 武汉伟秀物业管理服务有限公司明泽第六区项目经理

问题一:最近武汉很多小区的物业公司陆陆续续都在向业主公布2025年的工作总结,你们是否注意到这个现象?

谢丹:确实是这样的,2025年6月,省住建厅印发《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》的通知,明确了物业服务公开内容、公开主体、公开渠道、公开时限、信息审核、答疑沟通等信息公开工作要求,并提供公示内容参考清单和基本信息公示栏参考模板。

所以,各个物业公司都在陆续公布2025年的年终总结。就我们公司而言,我们在2020年就开始主动公示季度工作情况,今年在新规指引下,公示合同履行情况、公共收益、投诉处理、设施维护等核心内容,公示更规范、细致。

蔡亚东:是的,包括我们小区在内,最近各个小区物业都在晒年终总结。像我们小区,物业公司按照工作指引进行了相关公示,尤其是在投诉处理情况公示中,公布了全年收到的业主反馈数量、解决数量、没解决的原因以及下一步整改计划等。

问题二:你们小区物业晒出的年终成绩单,各方面的反馈是怎样的?

谢丹:在晒总结之前,我们就一直注重和业主的沟通互动,业主有任何诉求,都会第一时间处理。所以我们与小区业主的关系比较融洽。这次晒出总结后,我们也主动安排客服管家上门倾听业主的心声,搜集意见建议。

晒总结相当于把自己一年的成绩单摆在了业主面前,做得好的地方得到业主认可,大家工作的积极性也明显提升。我们会针对业主提出的建议,逐一整改,把工作做得更细致,促进小区业主满意度提高。



武汉市一小区物业公司在小区公示物业工作总结,包含物业公司收支、公共收益账目及日常工作的图片。 记者杨荣峰 摄

蔡亚东:我们小区业主的反馈整体是正面且积极的。大部分业主都觉得内容说得明、数据列得实,合同履行、公共收益、投诉处理这些核心项都讲得清清楚楚,对小区的物业服务也多了份直观了解。也有部分业主对公示里的细节提出了一些疑问,比如部分公共收益的使用明细、个别设施维护的后续计划等。还有业主希望后续公示得更细化,比如增加一些服务指标的对比。业委会及时收集了这些意见建议并和物业做了沟通。物业也承诺会尽快做出详细回应,并进一步完善公示内容和形式。这次公示让业主和物业之间的沟通更顺畅了。

问题三:从今往后,物业每年都要在年中、年终晒两次“总结”,会不会有压力?

谢丹:说实话,我们肯定是

有压力的,但有压力才有动力,这是对物业服务工作的鞭策。以前没有明确的公示要求,我们的工作更多是“自我要求”,现在定期公示,相当于把工作置于全体业主的监督之下。做得好不好、有没有落实到位,业主一眼就能看到。这样,我们不能有丝毫松懈,必须实打实做好每一项工作。

公示也能让业主更了解我们的工作,多一分理解和包容。后期,我们会把每一次公示都当作一次升级,总结经验、查找不足、及时整改。

蔡亚东:对业委会而言,物业每年晒两次总结并非负担,而是推动小区物业工作、维护业主合法权益的重要抓手。以往,业委会监督物业主要依靠日常巡检和收集业主反馈,常面临信息不透明的困境。物业定期公示总结后,业委会可对照总结内

容,逐一核实工作落实情况。若发现物业未按计划履职或数据不实,业委会可依据相关规定,要求其限期整改、补充说明。同时,业委会可以引导业主共同参与监督,形成“物业履职、业委会监督、业主参与”的良好氛围。

问题四:既然晒“年终总结”得到业主普遍好的评价,那接下来在小区公共事务中,怎样进一步推动“公开”?

蔡亚东:下一步,我们业委会会以物业晒总结为契机,进一步拓宽公开范围、细化公开内容、规范公开流程。首先,我们会联合物业,制定详细的信息公开清单。其次,我们会丰富公开渠道,除了门口公告栏、业主群,还会在小区的微信公众号上公示;把所有公开信息分类整理、长期留存,方便业主随时查看。另外,我们会建立“定期公示+临时公示”相结合的制度,常规信息定期公示,重大临时事项随时公示。最后,公示过程中会收集业主的意见和建议,不断完善公开工作。

谢丹:接下来我们物业会更主动、积极地配合业委会,进一步深化信息公开工作。首先,严格按照《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》要求,按时、按标准完成公示,不仅要公示“做了什么”,还要公示“完成效果”“下一步工作计划”。

其次,主动拓展公开内容,比如明确公示公共收益每一笔收入的来源和支出用途。另外,优化公开方式,确保每一位业主都能及时了解相关信息。最后,主动接受监督,公示后及时回应业主的疑问,对业主提出的合理建议,及时整改落实并公开整改情况,共建和谐美好的小区。