

服务标准滞后背景下物业服务“质价相符”困境与对策研究 ——以重庆市为例

唐均伟¹, 阮全忠², 黄治辉^{3,*}

(1.云南财经大学国际工商学院, 云南 昆明;

2.重物教育咨询(重庆)有限公司, 重庆 九龙坡;

3.重庆兴汉环保科技有限公司, 重庆 大渡口

摘 要:随着我国物业服务收费制度改革的深入推进,服务质量与收费标准之间的匹配性问题日益突出,成为影响业主满意度和社会稳定的重要议题。2023年底重庆市发布修订版《重庆市物业服务收费管理办法》,对前期物业服务实行政府指导价制度,但其所依赖的服务等级标准仍沿用2015年版本,形成“价新质旧”的制度错位,引发了“质价不符”的认知争议。本文以重庆市为研究对象,通过梳理物业服务价格政策的演变过程,分析当前制度设计中的关键矛盾,重点探讨前期物业合同标准不明确、监督机制不健全、信息公开不足等问题如何共同导致业主对物业服务的信任危机。在此基础上,结合深圳、广州、上海等地的实践经验,提出完善合同模板、引入第三方评估、建立服务质量评价体系、推动业主组织建设、优化信息披露机制等路径建议。本文认为,唯有尽快出台与价格机制相配套的服务等级标准和履约监管制度,才能实现物业服务的“质价相符”,推动城市基层治理体系现代化发展。

关键词: 物业服务; 质价相符; 服务等级标准; 第三方评估;

一、引言

随着我国城市化进程的不断推进,住宅小区物业服务作为社区治理体系的重要组成部分,其服务质量和收费标准之间的匹配性日益受到社会各界的关注。业主对物业服务的认知,已不再局限于基础设施维护 and 环境卫生保障,而更多关注服务是否与所支付费用“质价相符”。特别是在物业收费制度改革深入推进的当下,“服务水平是否匹配收费水平”已成为衡量物业管理有效性的一个重要标准^[1]。

收稿日期: 2025年11月30日; 修订日期: 2026年3月10日

*通讯作者, 邮箱: 327668308@qq.com

2024年，重庆市正式施行新版《重庆市物业服务收费管理办法》^[2]，该办法提出对住宅前期物业服务实行政府指导价，并强调服务等级制度与明码标价要求，反映出地方政府在规范物业定价机制方面的积极尝试。然而，该办法所引用的《重庆市住宅物业服务等级标准》仍为2015年版本，尚未进行同步更新。在当前社区服务内容、业主预期、智能化技术迅速变化的背景下，旧版服务标准与新收费制度之间形成了“质滞价新”的制度错位，引发部分业主对于“质价是否相符”的质疑和争议。

已有研究指出，物业服务收费与居民满意度之间存在显著关联。服务内容、服务频次和服务公开程度等因素直接影响业主对费用合理性的主观判断^[3]。当服务标准滞后、绩效评价机制缺位时，即便收费在政府指导价范围内，仍难以获得业主的信任与认可，从而产生“质价不符”的认知偏差与支付抵触情绪^[4]。

在英美等国家的物业管理与设施管理研究中，“value for money (VfM)”已成为衡量公共服务效果核心理念。Hunhevicz、Motie 和 Hall (2021)^[5]提出，若能将数字孪生与智能合约相结合，构建基于绩效的自动化支付机制，可有效解决服务过程中的信息不对称与信任问题。Newell G 等人 (2006)^[6]提出子构建了基于服务水平协议的绩效导向合同体系，强调通过明确合同目标与周期性评估，提升服务透明度与价格合理性。此外，近年多国亦通过立法方式改善物业服务信息披露和费用监管体系，以回应公众对于服务收费公正性的诉求 (The Sun, 2025)^[7]。

因此，本文以重庆市2024年新物业收费政策实施为现实背景，聚焦服务标准滞后引发的“质价相符”困境，分析其制度根源与治理逻辑，结合国内外实践经验，提出推动服务标准动态更新与监督机制完善的对策建议，为实现居民获得感、服务透明化和物业管理现代化提供理论支撑与实践路径。

二、文献综述

“质价相符”是服务经济学、消费者行为学和政府监管理论中的基础性判断标准，一般指服务的实际内容、频率与水平应与其价格相匹配。该概念在物业管理领域主要通过业主对服务满意度的反馈进行体现，常被用于衡量物业服务收费的合理性和公平性^[1]。国内多采用“业主满意度调查”“服务达标率”“等级服务履约情况”等方式作为质价评估的基础指标^[3]。但也有学者指出，满意度评价存在较强主观性，无法全面反映服务绩效，因而“质价相符”仍缺乏统一标准与客观量化体系^[4]。

（一）国内相关研究现状

在我国,关于物业服务收费与服务质量之间“质价相符”关系的研究,主要集中在价格机制设计、服务等级标准构建、业主满意度评估与服务透明度分析等相关领域。

多个学者探讨了物业服务价格制定机制的合理性问题,强调服务价格应与服务等级标准紧密对应。蒋英等(2020)^[3]指出,当前物业收费机制中存在标准模糊与监督薄弱的现象,业主对物业服务“物有所值”的认知往往缺乏依据,易引发纠纷。部分研究关注物业服务标准的滞后问题。沈馨怡,沈家凯,李小瑞,等(2017)^[8]在对苏州的物业小区的调研中发现,尽管政府设有服务分级制度,但大多数物业公司仍沿用数年前版本的服务指南,导致服务项目与居民需求严重错配。陆鲁弘琰等(2023)^[9]进一步指出,在缺乏动态更新的服务标准体系下,即使物业企业履行合同义务,业主仍可能认为其服务“不值所费”。已有学者对“质价认知差异”的心理成因结合消费者行为学理论进行了分析。张庆春(2019)^[10]发现,业主是否认为物业服务“值这个钱”,不仅取决于实际服务水平,还取决于信息公开程度与邻里口碑影响。物业服务价格的“透明度”与“认知可感性”成为影响“质价认同”的关键变量。

在维权实践方面,付剑钟(2023)^[11]指出,“质价不符”纠纷多以“物业涨价—服务未感知提升”为导火索,反映出服务评价与服务收费之间缺乏“中介机制”。他建议建立第三方物业服务绩效评价机制作为“价格与服务之间的信任桥梁”。

总体来看,已初步建立了“物业服务质量-价格-业主认知”三者之间的关系模型,但对“服务标准滞后”如何引发认知错位、制度如何同步更新以实现质价匹配的研究仍不充分。

(二) 国外相关研究综述

在国外,尤其是英国、新加坡、澳大利亚等国家,关于物业服务“质价相符”问题的研究和实践相对成熟,主要集中于三个方向:绩效导向型合同制度、服务水平协议(SLA)机制与服务费用透明化治理。

许多研究将“Value for Money (VfM)”作为服务供给合理性的重要评估工具。Hunhevicz等人(2021)^[5]在研究中指出,通过建筑信息模型(BIM)、数字孪生和区块链智能合约结合的方式,可以实现物业服务的绩效实时监测和自动结算,从而使服务与价格高度对称。SLA机制是国际通行的服务管理工具。G Newell等(2004)^[6]在香港提出“基于绩效的物业服务合同模型”,明确服务周期、服务响应时间与质量等级,将服务履约与价格标准紧密绑定。该模型在英国和新加坡的政府住房项目中也被广泛采用。英国在《2024年租赁与自由持有改革法案》中明确要求物业公司公开服务收费结构、等级标准和独立评估结果。媒体调查也显示,超八成租户认为“无法理解费用构成”是信任危机的根源^[7]。Heinis S(2022)

[12]提出，服务绩效合同的可持续实施需配套“多边评估结构”，包括第三方监督、用户反馈评分与合同惩罚机制，以实现真正意义上的“质价平衡”。

总体而言，国外文献为“服务定价与绩效挂钩”提供了理论工具和实践案例，但其前提是标准动态调整、信息充分披露与机制保障，值得我国借鉴。

（三）研究空白

综合来看，国内外研究均已触及“质价相符”的核心，即需要可衡量、可监督、可信赖的履约标准。国内研究侧重于制度设计，国外研究则长于技术工具和合同模型。然而，现有研究多集中于“应然”层面的探讨，对于一项新价格政策落地后，因配套标准更新迟缓这一具体制度性矛盾所引发的社会认知困境，其内在机理和化解路径的实证性研究尚显不足。特别是从物业服务提供方和监管方如何协同破局的角度，缺乏系统性的操作方案。因此，本文将重庆市2024年物业服务收费办法为背景，深入分析“服务标准未同步更新”与业主“质价不符认知”之间的逻辑联系，提出以制度更新与信息机制为核心的优化路径，试图填补这一研究空白。

三、制度背景分析：重庆市物业服务收费管理制度演变

（一）政策演变与改革动因

随着物业服务在城市基层治理中的作用日益凸显，重庆市近年来持续推动物业管理体制改革。自2015年发布《重庆市物业服务收费管理办法》（渝府办发〔2015〕36号）以来，政府主要通过政府指导价与市场调节价并行的模式规范物业收费。然而，随着住宅社区类型多样化、业主对服务质量认知提高，以及前期物业合同争议频发，该制度在实际操作中暴露出多个问题，如定价依据模糊、服务标准滞后、价格争议频发、监管机制薄弱等。

2024年6月1日，《重庆市物业服务收费管理办法（2023年修订版）》^[13]（以下简称《办法》）正式施行，标志着重庆市进入新一轮物业服务价格制度改革阶段。该办法以规范服务收费、强化信息公开和维护业主合法权益为核心，在“价格机制”和“透明机制”上进行了重大调整。

（二）政策核心内容与潜在张力分析

2024年施行的《办法》核心目标在于规范前期物业服务定价乱象，其制度设计的亮点在于试图通过刚性约束与透明化机制来保障公平。具体而言，其核心内容可概括为以下四点，但这些内容内部及其与现实之间，均蕴含着本文所关注的核心张力。

第一，实行政府指导价与等级收费。《办法》规定住宅前期服务收费须遵循政府指导价，并要求“服务分等级，价格分档次”。然而，这一旨在确保“质价挂钩”的关键机制，

其依据的却是 2015 年颁布的《物业服务等级标准》。近十年未更新的标准与当下业主的服务需求之间已然存在巨大鸿沟，这使“按等级定价”的合理性基础受到了根本性质疑。

第二，强化价格与服务信息的公开透明。政策要求开发商和物业公司对合同、等级、费用等进行全过程公示。这一规定旨在解决信息不对称问题，但其有效性的一个关键前提是：所公示的“服务标准”本身是清晰、可衡量且符合时代预期的。如果标准本身是模糊或过时的，那么信息的透明化反而可能凸显“质价不符”的矛盾。

第三，规范特约服务与超等级服务。《办法》对市场调节价服务和超等级服务设置了审批或备案程序。这反映了政策试图在规范基础服务与鼓励优质服务之间取得平衡。但另一方面，这也反衬出“基础服务等级标准”的局限性——当基础服务标准无法满足部分业主要求时，需要通过复杂程序来提供“超等级”服务，这在一定程度上揭示了基础标准本身可能已无法涵盖普遍性的基本需求。

综上所述，新版《办法》在价格形成机制和透明度建设上取得了显著进步，但其制度效能正被其所依赖的、滞后的服务等级标准所削弱。这种“新价格机制”与“旧服务标准”之间的内在张力，是导致当前“质价相符”困境的直接制度根源。

（三）制度执行中的核心矛盾：服务标准滞后

尽管新版政策在制度设计上较为完善，但执行过程中暴露出一项核心结构性问题：服务标准滞后于价格机制更新。重庆市沿用的《住宅物业服务等级标准》仍为 2015 年版本，距今已近十年。其主要存在以下问题：

1.内容老旧，难以覆盖当前业主服务预期

在 2015 年版等级标准中，对智能安防、电梯运行安全、绿化管养细化要求等方面内容仍停留在“是否配备”或“按规定频次”，未能体现如今部分小区对精细化服务如“故障响应时间”“客户服务态度”等方面的实际需求。

2.缺乏动态更新机制

现行制度未规定等级标准的定期评估与修订流程，导致价格制度改革后，服务评价标准仍滞后运行。

3.业主认知错配，信任基础受损

业主在支付物业费时，往往依据自身“体验式认知”判断服务是否值得，缺乏对“政府定价依据”的信服。当服务等级与服务体验之间存在认知落差时，即使物业公司按合同履行，依旧可能被业主质疑“质价不符”。

4.引发潜在纠纷与治理压力

政策虽强调价格透明，但标准陈旧，使物业公司在面对“为什么涨价”“服务凭什么值这个价”的质疑时难以有理有据回应，形成“信任赤字”问题。综上，重庆市目前面临“价格制度先行、服务标准滞后”的结构性矛盾。

除服务标准滞后问题外，重庆在实施新版《物业服务收费管理办法》^[13]的过程中，还面临制度配套滞后与监管力量不足的双重挑战。目前，物业服务质量的评价仍主要依赖企业自报与业主主观感受，缺乏具备独立性和专业性的第三方评估体系，导致服务水平难以量化与比较。同时，不少小区业主委员会未依法成立或运行不畅，难以在服务内容和价格协商中发挥应有作用，业主与物业企业之间缺乏有效的博弈与制衡。另一方面，虽然“12345”政务平台设立了投诉通道，但投诉处理周期长、责任划分不清等问题普遍存在，削弱了问题反馈和纠纷调解的效率。此外，尽管政策明确要求实行“明码标价”，但现实中多数物业公司仍仅以纸质价目表形式公示收费标准，服务履行记录、工单响应效率等关键信息尚未纳入公开范围，信息透明度不足进一步制约了社会监督的有效性。

2023年修订版《重庆市物业服务收费管理办法》^[13]在机制设计上迈出了关键一步，通过制度化提升服务价格的规范性与公开性。但由于服务等级标准未及时同步更新，形成了“价新质旧”的制度结构性矛盾。这一矛盾直接影响业主对物业服务“质价相符”的认知评价，削弱了政策实施的信任基础，成为当前重庆物业管理治理中最亟需解决的问题之一。

四、合同标准与组织监督缺位下的“质价认知困境”

（一）合同约定的服务标准与实际履行的偏差

《重庆市物业管理条例》^[2]第四十五条等规定，建设单位应当与物业服务企业签订前期物业服务合同，明确服务内容、服务标准、服务费用等事项，并在房屋销售前予以公示。在实际操作中，前期物业服务合同中对服务标准的描述往往较为笼统，缺乏具体的量化指标。例如，对于“绿化养护”“保洁服务”等项目，合同中未明确服务频次、质量要求等具体内容，导致业主在实际居住过程中难以判断物业服务是否达到合同约定的标准。

物业服务企业在履行合同过程中，缺乏有效的自我监督和第三方评估机制，导致服务质量难以保证，业主对服务质量产生质疑，进而引发“质价不符”的认知偏差。合同条款的可量化不足使“是否达到标准”难以核验，成为“质价不符”认知的首要制度根源。

（二）监管责任主体的缺位与衔接断档

根据《重庆市物业管理条例》^[2]第二十五条，同时需结合第四十六条、第六十七条等条款进一步明确，未成立业主大会的住宅小区，由社区居民委员会牵头组织成立物业管理委员会，行使业主大会的部分职责，包括监督物业服务企业履行合同、协调服务争议等。

在实际操作中，物业管理委员会的组建和运行存在诸多问题。一方面，部分社区未能按照规定及时组织成立物业管理委员会，导致监管责任主体缺位；另一方面，即使成立了物业管理委员会，由于缺乏专业知识和监管经验，其在监督物业服务企业履行合同方面的作用有限，难以有效保障业主的合法权益。

街道办事处、乡（镇）人民政府在指导和监督物业管理活动方面的职责落实不到位，未能有效协调和解决业主与物业服务企业之间的矛盾，进一步加剧了“质价不符”的认知困境。监督主体名义存在、实务弱化，削弱了合同执行的约束力与威慑力。

（三）信息公开与反馈机制的缺失

《重庆市物业管理条例》^[2]第六十一条规定，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示服务项目、服务标准、服务人员、服务时间等信息。在实际操作中，物业服务企业往往未能按照规定及时、全面地公示相关信息，导致业主对物业服务的内容和质量缺乏了解，难以对服务质量进行有效监督和评价。

同时，缺乏有效的反馈机制，业主在发现物业服务问题后，难以及时、有效地向物业服务企业或相关监管部门反映问题，导致问题得不到及时解决，进一步加剧了业主对物业服务质量的不满情绪。缺乏过程数据的持续公开与便捷反馈，致使业主“看不清—评不了一—不信任”，形成负向循环。

因此，当前重庆市物业服务领域存在前期物业服务合同标准不明确、监管责任主体缺位、信息公开与反馈机制缺失等问题，导致业主对物业服务质量产生质疑，进而引发“质价不符”的认知困境。为解决上述问题，需进一步完善前期物业服务合同的服务标准，明确监管责任主体的职责和权限，建立健全信息公开和反馈机制，提升物业服务的透明度和业主的满意度。

五、优化路径与对策建议

（一）完善前期物业服务合同的标准化与透明度

《重庆市物业管理条例》^[2]第四十五条、第四十六条、第五十五条等规定，建设单位应当与物业服务企业签订前期物业服务合同，明确服务内容、服务标准、服务费用等事项，并在房屋销售前予以公示，同时条例中还有其他条款涉及第三方机构参与的相关评估 / 评审（如共有资金审计、专项维修资金使用评审）。为提高合同的可操作性和透明度，建议：

1. 制定统一的合同模板

由政府或政府主管部门牵头，制定统一的前期物业服务“统一模板+附件清单”，明确各项服务内容、标准、频次等具体指标，供建设单位和物业服务企业参考使用。其中主文本包括“服务项目清单+边界（含不含）”；附件包括：附件 A：频次（如保洁天/次、绿化周

/次)、响应时限(报修 N 小时到场)、质量指标(如电梯停梯率 $\leq X$, 公共照明完好率 $\geq Y$);

附件 B: 对标表(本项目承诺等级 vs2015 版通用标准 vs 超标服务清单); 附件 C: 信息披露与评估周期(月度公示项、季度第三方抽评、年度总评) 等内容。

2.加强合同内容的公示与备案

要求建设单位在销售现场显著位置公示前期物业服务合同的主要内容,并将合同备案至相关主管部门,确保业主在购房前充分了解物业服务的具体内容和标准。

3.引入第三方评估机制

在合同履行过程中,引入第三方评估机构对物业服务质量进行定期评估,评估结果应向业主公示,作为物业服务企业信用考核的重要依据。

(二) 强化物业服务质量的监督与评估机制

为确保物业服务质量与收费标准相匹配,应在现有监管体系基础上进一步完善监督与评估机制。首先建立物业服务质量第三方评估制度。由区县住房城乡建设部门牵头,通过政府购买服务的方式,委托具备专业资质的第三方机构定期对物业服务企业进行综合评估。评估周期建议实行“季度抽查、年度总评”的形式,确保评价结果具有持续性和代表性。评估结果可纳入企业信用考核和年度绩效排名。其次构建多维度质量指标体系。评价内容应包括服务达标率、工单响应与闭环时效、电梯停梯率、安防巡更到位率、环境保洁合格率及业主投诉复发率等关键指标,从服务过程与结果两个层面衡量企业履约情况,形成可量化、可对比的评价依据。最后强化评估对结果的应用机制。第三方评估结果应向社会和业主公开,张贴至物业管理区域显著位置,同时纳入企业信用档案和政府信用平台。对连续评价优良的企业,可在评优表彰、项目准入等方面予以激励;对连续评价不合格的企业,则应限制其参与新的物业项目招投标,并视情节启动整改、降级或更换程序,实现“奖优惩劣”的良性竞争机制。可借鉴深圳动态加减分制做法,建立多维度评价体系并定期公示结果。

表 1 物业服务质量评价指标(示例)

评价维度	指标名称	评价标准(示例值)	数据来源与频次
服务响应	报修首响时间	白天 ≤ 2 小时, 夜间 ≤ 4 小时	工单系统 / 每周汇总
服务闭环	报修处理完成率	$\geq 95\%$	工单系统 / 每月统计
设备运行	电梯停梯率	$\leq 0.5\%$	设备运行日志 / 每月
安防巡查	巡更到位率	$\geq 98\%$	智能巡更系统 / 每周

评价维度	指标名称	评价标准（示例值）	数据来源与频次
环境卫生	公区洁净度合格率	≥95%	第三方抽检 / 每月
绿化养护	植被完好率	≥96%	日常检查 / 每季度
客户反馈	业主满意度	≥85%（样本量≥20%）	问卷调查 / 每季度
投诉治理	投诉复发率	≤5%	12345 平台及社区平台 / 每月
信息公开	服务履约信息更新率	100%	物业公示栏与信息平台 / 每月
综合绩效	总体服务得分	≥80 分（满分 100）	第三方综合评估 / 每年

注：作者编制

（三）推进业主自治组织的建设与能力提升

《重庆市物业管理条例》^[2]就未成立业主大会的住宅小区，由社区居民委员会牵头组织成立物业管理委员会，行使业主大会的部分职责。为加强业主对物业服务的监督和参与，应加快业主大会和业主委员会的组建，社区居委会应积极履行牵头职责，推动尚未成立业主大会的小区尽快完成组建工作，确保业主在物业管理中的主体地位。应加强对业主自治组织的培训和指导，相关主管部门或行业协会等应定期组织培训，提升业主委员会成员的法律法规知识和管理能力，增强其履职能力。应建立业主与物业服务企业的沟通机制，鼓励业主委员会与物业服务企业定期召开沟通会议，及时反馈业主意见和建议，促进双方良性互动。

5.4 借鉴国内外先进经验，推动制度创新

为进一步提升物业服务质量和水平，建议：

1.其它省市的学习经验

（1）学习深圳市的物业服务评价管理办法

深圳市通过建立动态加减分制的评价体系，对物业服务企业进行综合评价，并将评价结果与激励措施挂钩，取得了良好效果。重庆市可借鉴其经验，建立适合本地实际的评价机制^[14]。

（2）参考广州市的前期物业服务标准化管理

广州市明确要求前期物业服务标准不得低于对应等级的通用服务标准，并将“履约标准”与通用物业服务标准对比表作为合同附件，保障业主知情权和监督权。重庆市可结合本地实际，制定相应的标准化管理措施^[15]。

2.引入第三方评估机构进行服务质量评估

如上海市长宁区通过政府购买服务的方式，委托第三方机构对物业服务企业进行综合测评，提升了评估的客观性和权威性。重庆市可探索类似模式，增强物业服务质量监管的专业性^[16]。

上述经验显示，建立动态评估与信息公开联动机制是破解“价新质旧”矛盾的关键。通过以上措施的实施，可逐步建立起科学、规范、透明的物业服务管理体系，提升物业服务质量，增强业主满意度，实现物业服务的“质价相符”。

六、结论

（一）研究回顾

随着城市化进程的不断加快，物业服务在城市基层治理体系中的重要性日益凸显。服务质量与服务价格之间的匹配程度，已成为影响业主获得感与满意度的核心问题。虽在透明化与规范化方面迈出积极步伐，但在执行过程中也暴露出服务标准滞后、监督机制不健全、业主与物业之间认知偏差扩大等现实矛盾，尤其是在政府层面尚未同步更新服务等级标准的背景下，“质价是否相符”成为广泛争议焦点。

本文以重庆市为研究对象，通过对地方性法规政策的文本解读、实际运行逻辑的梳理以及他城经验的归纳比较，系统分析了“质价不符”认知困境的制度性成因，并提出相应的优化建议与路径。

（二）主要研究结论

尽管现已执行新版“办法”并确立了政府指导价机制，但由于现行物业服务等级标准依然沿用2015年版本，服务内容缺乏更新与细化，难以适应当前服务收费的变化，导致业主对物业费用上涨或维持的正当性产生怀疑，从而形成“质价落差”的主观认知偏差。作为当前唯一具有法律效力的服务规范文本，《前期物业服务合同》在实践中存在大量内容表述笼统、缺乏操作性的问题，未能明确服务质量可量化的评价标准，也缺少有效的履约监测机制，难以支撑监管和业主判断，影响其应有的规范性和约束力。

虽然《重庆市物业管理条例》^[2]已赋予业主大会、业主委员会以及过渡时期的物业管理委员会相应监督职责，但由于组织建设推进缓慢，物业管理委员会运行流于形式，致使监督责任主体存在“名义有之，实践无效”的问题，物业服务缺乏制度化、稳定化的日常监督机

制,业主在体验服务过程中的评价缺乏出口与渠道。在信息披露方面,现行制度虽有公示义务规定,但实际落实情况不一,服务内容、频次、完成情况等关键数据缺乏动态公开,致使业主对物业服务“看不清、评不了”,由此引发对费用合理性的怀疑和抵触心理,进一步激化“感觉不值”的社会情绪。

最后,通过比较深圳、广州、上海等地在合同标准化、服务评估、第三方机制引入等方面的先进做法可见,他城在制度联动与治理创新方面已有一定积累,重庆在完善自身体系时具备可资借鉴的现实路径与经验参照。

(三) 政策建议

针对上述问题,提出五方面优化路径:一是完善前期物业服务合同的内容标准化与细化,明确服务频次、质量指标与履约边界;二是推动第三方物业服务质量评估机制的制度化建设,引导评估结果纳入绩效与定价依据体系;三是强化业主组织建设,提升其治理能力与协商参与度,实现居民自治向制度治理的有效转化;四是推进信息平台化建设,公开服务过程、响应记录与满意度评价数据,提升服务透明度与信任基础;五是借鉴先进城市经验,建立动态更新的服务等级与价格联动机制,增强服务供需匹配的弹性与适应性。

(四) 研究局限与展望

本研究以政策文件与典型制度实践为主要分析材料,采用归纳与规范分析的方法,未开展问卷调查、实地访谈或履约数据的量化分析,理论推演虽较为充分,但经验基础仍有一定局限。未来可通过设计居民满意度调查问卷、采集物业服务合同与履约日志、构建履约表现数据库等方法进一步丰富研究数据,增强分析的实证性与适用性。

此外,本文研究对象集中于重庆市住宅小区的前期物业服务情境,尚未涉及商业综合体、产业园区、农村集体物业等多种业态类型,其制度适配性与评价机制尚待拓展与验证。未来研究可结合不同业态下的业主构成、服务需求与治理结构,开展更具针对性的对比研究。物业服务“质价相符”问题不仅关乎服务交付,更关系到基层治理中的公众信任与制度响应。构建一个合理透明、可评估、能反馈的物业服务制度体系,应当成为未来城市治理精细化改革的重要方向之一。

参考文献

- [1] 罗智阳,李胜波.基于结构方程模型的物业服务满意度影响因素研究——以重庆市为例[J].计算机与数字工程,2023,51(2):532-537.

- [2] 重庆市人民代表大会常务委员会. 重庆市物业管理条例[EB/OL].(2024-05-30) [2025-06-26]. <http://www.cqrd.gov.cn/>.
- [3] 蒋英,李德智,谷甜甜,等.基于有序多分类Logistic回归的物业服务收费满意度及影响因素研究[J].住宅与房地产, 2020(4):6-8.
- [4] 田圆.常态化监督物业提供质价相符服务的探索与实践[J].住宅与房地产, 2023(1):104-104.
- [5] Hunheviz J J, Motie M, Hall D M. Digital building twins and blockchain for performance-based (smart) contracts[J]. Automation in construction, 2022, 133: 103981.
- [6] Newell G, Kwong Wing C, Siu Kei W. The level of direct property in Hong Kong property company performance[J]. Journal of Property Investment & Finance, 2004, 22(6): 512-532.
- [7] The Sun. The sneaky service charges adding thousands to YOUR bill and how to fight back[EB/OL]. (2025-06-07) [2025-06-07]. <https://www.thesun.co.uk/money/35276354/leaseholders-service-charges-houses-money-property/>.
- [8] 沈馨怡,沈家凯,李小瑞,等.基于业主满意度的普通住宅物业服务质量研究——以苏州市为例[J].现代商贸工业,2017,38(20):78-79.
- [9] 陆鲁弘琰,范冬梅,杨霞,等.加快推进住宅小区物业费调整工作,促进本市物业服务“质价相符”[J].上海房地, 2023(7):23-25.
- [10] 张庆春.在物业服务行业中增强服务黏性的探索[J].企业文化(中旬刊), 2019, 000(008):277.
- [11] 付剑钟.物业服务合同纠纷中业主的抗辩权探析[D].:上海师范大学,2023.
- [12] Heinis S, Bamford D, Papalexi M, et al. Services procurement: A systematic literature review of practices and challenges[J]. International Journal of Management Reviews, 2022, 24(3): 352-372.
- [13] 重庆市人民政府办公厅. 重庆市物业服务收费管理办法[EB/OL]. (2023-12-29) [2025-06-08]. https://wap.cq.gov.cn/zwgk/zfxxgkml/szfwj/xzgfxwj/szfbgt/202312/t20231229_12770179.html
- [14] 深圳市住房和建设局. 深圳市物业服务评价管理办法[EB/OL]. (2021-01-12) [2025-06-08]. https://www.sz.gov.cn/ztfw/zfly/wyk_184880/content/mpost_9495465.html

- [15] 广州市发展和改革委员会等. 关于进一步规范我市住宅物业服务收费有关问题的通知
[EB/OL]. (2023-11-28) [2025-06-08].
https://www.gz.gov.cn/gzzcwjk/gzdata/content/post_9345679.html
- [16] 上海市长宁区人民政府. 关于开展 2025 年长宁区住宅物业服务企业综合测评的通知
[EB/OL]. (2025-05-01) [2025-06-08].
<https://zwgk.shcn.gov.cn/xxgk/wygl-hglzdgz/2025/127/77560.html>

Research on the Dilemma of “Quality – Price Consistency” in Property Services and Its Countermeasures under Lagging Service Standards: A Case Study of Chongqing

Tang Junwei¹, Ruan Quanzhong², Huang Zhihui^{3,}*

*(1. School of International Business, Yunnan University of Finance and Economics, Kunming,
Yunnan, China;*

2. Chongwu Education Consulting (Chongqing) Co., Ltd., Jiulongpo, Chongqing, China;

*3. Chongqing Xinghan Environmental Protection Technology Co., Ltd. Dadukou District,
Chongqing, China*

** Corresponding author: E-mail:327668308@qq.com)*

Abstract: With the deepening reform of China’s property service charging system, the mismatch between service quality and charging standards has become increasingly prominent, emerging as an important issue affecting homeowner satisfaction and social stability. At the end of 2023, Chongqing released a revised version of the *Measures for the Administration of Property Service Charges in Chongqing*, which retained the government-guided pricing system for preliminary property services. However, the service grading standards on which the pricing mechanism relies are still based on the 2015 version, resulting in an institutional mismatch of “new prices with outdated quality standards” and triggering disputes over the perceived inconsistency between service quality and service charges. Taking Chongqing as the research object, this paper reviews the evolution of property service pricing policies and analyzes the key contradictions in the current institutional design. It focuses on how such issues as unclear standards in preliminary property service contracts, inadequate supervision mechanisms, and

insufficient information disclosure jointly contribute to a crisis of trust among homeowners in property services. On this basis, drawing on practical experience from Shenzhen, Guangzhou, Shanghai, and other cities, the paper proposes a series of policy recommendations, including improving standard contract templates, introducing third-party evaluation, establishing a service quality assessment system, promoting the development of homeowners' organizations, and optimizing information disclosure mechanisms. The paper argues that only by introducing service grading standards and performance supervision systems that are properly aligned with the pricing mechanism can “quality–price consistency” in property services be achieved, thereby promoting the modernization of urban grassroots governance.

Keywords: property services; quality–price consistency; service grading standards; third-party evaluation