

## 业主电子投票首次启用维修资金

春天花园成第一个尝鲜的小区

本报11月13日讯(记者 喻雯 实习生 王雪芃) 济南业主表决系统研发完成三个多月,经历种种遇冷后首次“破冰”。春天花园小区使用该系统征求业主意见时,30名业主全部参与,73%业主同意,使用维修资金成功。

据了解,7月30日,济南市房

管部门研发完成了业主表决系统。10月24日,春天花园小区业主于先生收到了网上投票的短信。登录系统后他对是否同意使用维修资金表了态:同意。整个过程不到五分钟。

据悉,春天花园单元门和对讲系统2005年交付使用,目前发生损坏,经多次维修后已经

无法正常使用。上个月底,小区业委会委托物业公司提出申请使用维修资金进行维修更新改造。

济南维修资金管理中心有关工作人员刘保瑞说,该小区一号楼一单元单元门和对讲系统更换,涉及分摊的业主共有30户。在规定时间内,这些业

主参与了意见表决,22名业主同意,占了工程对应已交付使用房屋业主总户数的73.33%,其对应房屋建筑面积为1930.94平方米,占工程对应交付使用房屋总面积的72.72%,均达到了法定的三分之二的比例。

“这个数据通过业主自治平台传输到了维修资金管理系统

中,我们会做出审核。”刘保瑞说,资料齐全符合条件,五个工作日内就会把工程预算资金的70%划转至物业服务企业或者相关单位。

济南业主表决系统研发完成三个多月来,在20多个小区试点,春天花园是第一个成功运用的小区。

## 业主表决系统为何屡屡遇冷

春天花园成功案例值得管理者借鉴和思考



楼市喻闻

济南业主表决系统已研发完成三个多月,在全市20多个小区试点,春天花园是第一个成功动用维修资金的小区。事实证明,物业在征求业主意见时的准确性和效率都大大提高。春天花园小区成功的经验是什么?其他试点小区又为何屡屡遇冷?

▶春天花园小区一号楼一单元单元门及对讲系统坏了,通过网上投票系统,成功批准动用维修资金,下一步将对损坏的设施进行更新。

本报记者 喻雯 摄



本报记者 喻雯 实习生 王雪芃

### 春天花园经验

### 网下电话主动沟通,网上积极进行指导

业主意见征求达标,资料齐全后,维修资金中心在五个工作日内就把维修的费用批了。春天花园小区在使用时为何成功?

小区物业负责人霍经理说,业主自治系统对业主来说是个新鲜事物,系统给业主发了信息后,很多业主对一些具体的问题其实不是很清楚。

对此,系统在对每个业主发了信息后,物业又给每名业主打了电话,具体核实业主是否知道这个情况。“刚开始的

时候只有四五名业主投票,多数没有动静。”霍经理说,他们就继续跟进,了解不投票的原因。经了解得知,有的业主是老人,他们虽然看到了短信但不会上网投票,有的业主是因忙起来忘记了,还有的业主对维修资金使用不了解或者不清楚投票是有时间限制的……全面摸清情况后,物业就逐个“击破”,指导老人上网投票,向业主讲解维修资金政策等。“业主只有了解系统对他们的帮助后才会愿意参与

其中,要不怕麻烦对他们进行指导和解释。”

济南维修资金管理中心工作人员刘保瑞认为,此次维修的是小区的单元门和对讲系统,这个与整个单元的业主关系都很密切。不管是一楼还是高楼层的业主,每天都会出门,也都会在意整个单元的安全性等,所以他们都愿意参与。

但是像下水道坏了,或是屋顶漏水等,一般都是一楼或是顶楼的业主着急,其他楼层的业主多少会感到“事不关己”。

其中,要不怕麻烦对他们进行指导和解释。”

济南维修资金管理中心工作人员刘保瑞认为,此次维修的是小区的单元门和对讲系统,这个与整个单元的业主关系都很密切。不管是一楼还是高楼层的业主,每天都会出门,也都会在意整个单元的安全性等,所以他们都愿意参与。

但是像下水道坏了,或是屋顶漏水等,一般都是一楼或是顶楼的业主着急,其他楼层的业主多少会感到“事不关己”。

不好开展。

济南维修资金中心有关负责人张平表示,这也充分反映了不少市民意识观念的薄弱,这种积极参与的意识急需唤醒。平时不关注,一旦房屋需要维修时就会抓瞎慌乱。也有的业主认为,屋面漏雨,只是顶楼人的问题,维修事不关己,也不想花心思关心。

“春天花园小区涉及到的业主人数只有30户,沟通工作做起来相对容易。如果维修涉及到的人数达到上百人,这就是个大工程。如何进行引导和沟通,也是我们下一步思考的重点问题。”张平说。

### 行业信息

### 缺乏服务信用 五物业被扣分

本报11月12日讯(记者 喻雯) 12日,济南市住房保障和房产管理局对2013年第三季度济南市物业服务企业信用记分情况进行通报,5家物业公司因停水停电催交物业费、重复投诉等问题被处3分至10分的信用扣分。

根据《济南市物业服务企业信用信息档案管理办法(试行)》的相关规定,经考核,济南市住房保障管理局对山东省诚信行物业管理有限公司等36家物业服务机构2013年第三季度的信用情况进行了信用记分,对其中31家物业服务企业分别予以3-8分的信用加分;对济南和利时物业管理有限公司等5家物业服务企业分别予以3-10分的信用扣分。

从通报的情况看,加分原因主要是物业管理项目在物业服务企业服务期间获得省级政府或物业管理主管部门表彰和具体物业服务行为被新闻媒体(包括电视、电台、报刊、网络等)表扬。

从扣分情况来看,五家物业公司因重复投诉,擅自占用道路损害业主利益等问题被扣分。其中,济南和利时物业管理有限公司在其服务某项目中通过停水、停电、停暖、停气等方式催交有关费用被扣信用分10分;济南舜德物业管理有限公司通过擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地,损害业主共同利益被扣6分;济南润德亨物业有限公司在德亨大厦服务项目中,未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务,被扣信用分3分;济南市新世界商城物业管理有限公司在新世界商城项目中,未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务,同样被扣信用分3分;成都德昌行物业服务有限公司济南分公司在伟东新都一、二、三区服务中,未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务被扣3分。

济南市房管局表示,今后将加大奖罚力度,促进物业服务企业更好地为业主和所服务的小区服务。

### 相关链接

### 业主表决系统流程

本报记者 喻雯

记者了解到,济南市业主自治管理平台通过采用互联网投票、二代身份证验证机(PDA)投票、短信通知等方式,补充纸质签字投票,结合济南市专项维修资金业务,以解决“业主自治,共管模式”下投票过程中虚假签名、意见难收集、意见不真实等问题。

济南维修资金管理中心资金使用管理科有关负责人介绍,一般来说,如果小区某个公共部位坏了,物业或是业委会会通过维修资金管理系统发起维修申请,与此同时,业主表决系统也发起投票申请。维修资金管理中心审核通过后,会对相关的业主发布信息,告知他们上网进行投票。一般来说,网上投票是有时间要求的,过了这个期限,物业公司可以再入户通过刷二代身份证的形式征求业主的意见。

业意见达到三分之二以上同意后,这个数据就会传到维修资金管理系统中。维修资金管理中心有关人员会做出审核,通知专户管理银行将工程预算资金的70%划转至物业服务企业或者相关单位。

### 其他小区败因

### 事不关己高高挂起,信息有误沟通不畅

就在半个月前,龙泉山庄师大新村小区一栋楼下水管道堵塞不通,需要动用维修资金进行维修。在使用业主表决系统进行征求意见时,虽然都通知到人,但是24名业主仅有一名业主参与网上投票,相关程序无法进行。至今,下水道都没有修成。

在试点屡屡遇冷后,维修资金管理中心也做了有关思考。刘保瑞说,这套系统是一个新鲜事物,老百姓接受起来需要时间,目前刚刚试点,可能大家都还没有适应。

“目前业主还没有意识到系统的方便。”刘保瑞说,系统通过

对业主发信息告知其上网投票,业主看到信息后,可能一忙就忘记了,也没有人现场催着,投票就没有一种“迫切性”。以往工作人员入户“面对面”,业主就不好“逃避”,一般情况下,当面就表态了。

此外,物业公司在前期录入业主信息时并不准确。有的业主交房时留下电话,后来换了联系方式后没再告知物业。这样一来,系统就通知不到业主。

有的物业公司不想做前期工作,毕竟录入小区业主信息等基础数据是很麻烦的事,物业嫌麻烦没有积极性,以后的工作也