

## 今日黄三角·聚焦

# 小区物业管理:难不难?

## 东营小区物业管理的四个样本调查

本报记者 郝文杰 见习记者 闫西龙 吕增霞

物业管理是一种新兴行业,在我国仅有20年左右的发展历史。由于每个小区情况不同,各个小区的物业管理模式也有些差别。东营市市直安居工程的传统物业管理模式因业主不交物业费而陷入尴尬境地,深圳物业因引入第三方监管而得到绝大多数居民的认可,海河小区采取了业主自治管理,惠园小区物业和业主之间的良性互动营造了双赢局面。

### 安居工程

### 物业管理陷困局

在东城黄河路以北,分布着12个市直安居工程小区。自2008年11月起,安泰南区等9个小区的物业由东营市整顿和规范市直安居工程居住区物业办公室(以下简称物业办公室)负责。这9个小区共有居民10542户,物业交费率只有19%。过低的收费率,让物业服务正面临困局。

自从进入2010年12月,物业办公室负责报修的小刘和小许的公休时间就全部被加班代替。“进入供暖季,需维修的地方多,工作量更大了,我们本来人手少,为了保证及时维修,只能加班。”小刘告诉记者。小刘的加班费是每天40元,工资为每月1300元,但现在

2010年9月、10月、11月的工资还没有领到。

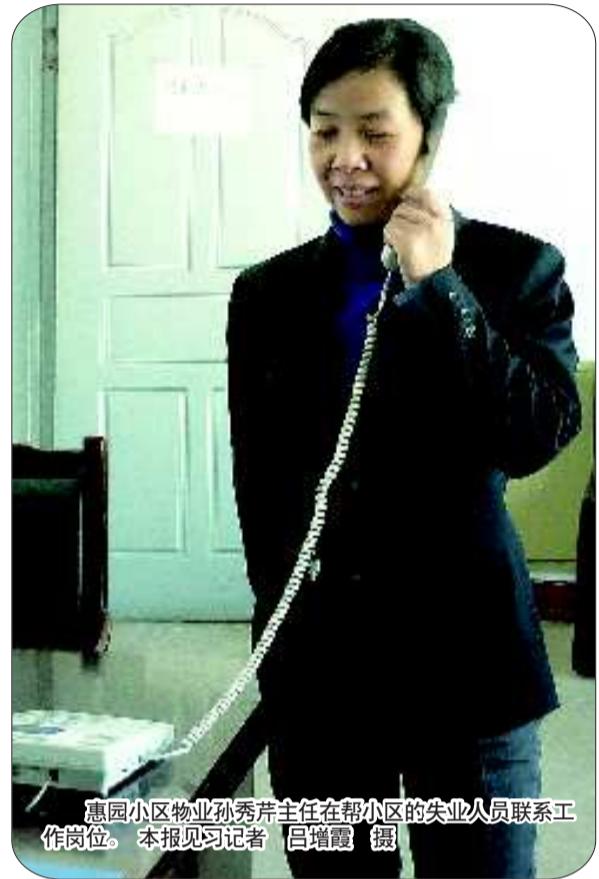
物业办公室的张部长介绍,物业办公室现有200多人,每个月收的物业费都不够发工资的。但为了保证物业管理的正常进行,这本来就不多的物业费要优先用于公用水电、垃圾清运费等支出,员工的工资就只能拖欠了。

安泰北区业主委员会余成海主任介绍,许多业主不交物业费的原因主要是房屋的遗留问题太多,一直得不到解决。另外,物业服务按照二级标准收费,但服务却达不到二级标准。有的业主表示,只要遗留问题不解决,就不交物业费。虽然,物业办公室尽量提高自己的

服务质量,但业主的交费率一直没有较大提高。

说起业主不交费的原因,物业办公室的每个人都会说出七八种。物业办公室的一位负责人告诉记者,最初业主不交物业费主要是因为房屋建造的遗留问题,但房子有问题的业主在1万多户中毕竟是少数。后来,不交物业费逐渐成了一种风气。

物业费收得太少,不但导致物业工作人员工资的拖欠,也使得小区内较大规模的维修不能进行,影响了物业服务的水平。而物业服务的不到位又会成为业主不交物业费的缘由。物业服务陷入了一个恶性循环的怪圈。



惠园小区物业孙秀芹主任在帮小区的失业人员联系工作岗位。本报见习记者 吕增霞 摄

### 深圳物业

### 引入第三方监管

同样是公务员集中居住小区的东营区新区,在物业管理中探索出了一种新的物业管理方式。

“我们小区的物业管理是东营市最好的,有什么事情打个电话,他们立马就上门服务。”说起物业管理,家住竹香苑的张大妈赞不绝口。“我们的物业费是直接从工资里扣掉的,都交了物业费,他们服务能不好吗?”张大妈一语道出了物业服务好的原因。

深圳市住宅物业管理公司东

营分公司(以下简称深圳物业)负责新区桂香苑、竹香苑、菊香苑和华都橄榄城四个小区的物业服务,辖区内共有业主1309户,其中1000多户业主的物业费由东营区行政事务管理局代付。另外300户自助交费的业主中不交费的只有2户,交费率99%以上。

据了解,新区1000多户业主为政府工作人员。他们的物业费从工资卡中统一划到东营区行政事务管理局专用账户。由行政事务管理

局对深圳物业的服务按照物业服务合同的约定进行监督和打分考核。每个月按照打分考核的情况,将物业费按照事先约定的比例划拨给深圳物业公司。

因为物业有了行政事务管理局的监管,深圳物业自2005年6月进驻新区以来,每月评分一般是95、96分。物业服务得到业主和行政管理局的认可。调查显示,居民对物业的满意程度达98%。2007年,深圳物业被评为省级优秀物业公司。

### 物业费收取难题

#### ◆ 物业公司多不愿意采取诉讼手段

深圳市住宅物业管理有限公司东营分公司项目经理赵润海介绍,在南方,业主的物业意识要强于北方。其中一个原因是,物业公司会对拒不交费的业主向法院提起诉讼,通过法院调解或者判决来解决。而东营本地的物业公司对采取法律途径的方式比较谨慎。

《山东省物业管理条例》规定,物业服务企业依法履行义务的,业主应当按时交纳物业服务费,不得以放弃共有权利为由拒绝。近日,东营市中级人民法院下发《关于依法保障城市社区集中整治工作的意见(试行)》显示,人民法院受理业主或物业使用人不交纳物业费形成的诉讼,并可根据权利人的申请发出支付令;人民法院对社

区集中整治活动中形成的纠纷应当优先立案、优先审理、优先执行。

山东德文律师事务所的赵律师介绍,业主只要购买了房子办理入住手续之后,就必须交纳物业费。物业服务不到位给业主造成损失的,业主可以通过协商和诉讼方式解决,属于另案处理,不能成为不交物业费的理由。在东营,也有物业公司对拒交物业费业主提起诉讼的情况。

而对于通过诉讼解决物业费收取难题的方式,大多数物业公司并不愿意采取。“要是通过诉讼方式,物业的人力成本和经济成本都比较高。”除了成本外,担心物业与业主间关系不好处也是物业公司考虑的另一个主要因素。

#### ◆ 捆绑水电暖有效但无法律依据

物业费难收的问题,是多数物业公司面临的问题,也有部分物业公司对物业费的收取方式进行了探索。在东营,部分由开发商自己成立物业公司提供物业服务的小区,将物业费与水、电、气等居民日常生活必需费用进行了捆绑。不按时交纳物业费,就不能购买水、电、气,这在物业费的收取上起到较大作用。

张主任介绍,实行物业费捆绑的确是有效收交物业费的方法,但在这方面缺乏法律依据,物业办公室也不敢贸然实施。

东营市住建委物业科的工作人员也表示,实行物业费捆绑确实是解决当下物业费收取难的一个有效方式。在其他省市、地区也推出了集水、电、气、民政补助、物业费于一体的“一卡通”方式,但这种方式因缺

乏法律依据,在东营只能是个别物业公司实行,还不能大规模推广。

山东天地恒律师事务所的张律师告诉记者,如果物业费与水、电、气等费用实行捆绑,从道理上讲没有问题,因为物业费是必须要交纳的。但是,要是说这样做就完全正确,也存在问题,因为《物权法》、《物业管理条例》对此都没有明确的规定,缺乏法律依据。如果提起诉讼,只能是根据具体情况进行处理。

齐征律师所的高律师说,捆绑式销售要根据当初业主与物业签订的物业合同,如果双方约定实行捆绑那么是没有问题的;如果一开始约定水、电、气等单独收费或业主自行到相关单位交费,这时再推行捆绑,那么就有可能触犯《合同法》。

### 海河小区

### 采取自治管理

2010年7月,海河北区业主在居委会的组织下选举产生业主委员会,下设业主自治办公室,负责小区的物业管理相关工作。海河南区在海河社区的指导下成立了业主自治办公室。

业主自治办公室就相当于小区的物业公司,在业主委员会的监督、领导下开展工作。与之前业主委员会和物业公司之间监督的关系相比,业主委员会不仅要监督,还要直接参与管理,是物业公司的主人。

海河小区自治委员会办公室自2010年9月1日正式成立以来,为小区做了一系列的工作。多年没有清理的卫生死角被清理了,枯死的树木被清理,绿化带重新浇灌。小区道路路面进行了修补,小区道路照明灯进行了更换、修理,楼道内声控灯进行了改造,污水井及污水管道进行了清理,落水管也进行了更换。

业主自治委员会办公室实行的是三级物业服务,按照物价局规定,应按0.4元/m<sup>2</sup>的标准收费,现

在小区实行的是25元/户,平均不到0.3元/m<sup>2</sup>。小区的物业服务实行严格的考核评估标准。

业主自治办公室收取的物业服务费用于小区的日常维护、维修等事务,不具有盈利性质。海河北区业主委员会的周主任说:“我们收取的物业费要做到取之于民,用之于民,年底的时候还要张榜公布小区物业费花销的明细账,让业主知道每一笔钱的去处,做到账目公开,接受全体业主的监督。”

### 惠园小区

### 物业与业主真诚沟通

在东营的登州路上有个惠园小区,里面住的大部分是下岗职工,这里的房子也是政府为其建设的经济适用房和廉租房,然而就是这样一个“拮据”的小区,几乎所有的业主都积极并及时地交物业费。

小区的王先生介绍,刚住进来的时候大家都很不习惯住楼房,连水卡、电卡如何使用都不知道,这时候物业就过来一家一户地教大家使用。小区的张女士告诉记者,很多事情其实不属物业负责,但是他们也积极主动地承担下来了,比如房屋问题,防盗门,甚至是买来的插座坏了也找物业。惠园小区物业主管孙秀芹主任告诉记者,小

区的业主没事的时候经常到办公室里来找物业的工作人员聊天,什么都聊,有时候就聊婆媳关系、孩子的教育问题,甚至有时候也聊夫妻关系。

据了解,惠园小区很多人是失业下岗的。由于没有工作,他们不知道如何找工作,很多人就主动找物业,询问能否帮助找个岗位。孙主任发现有这种需求的人不在少数,于是每次聊天中她就把他们的信息记录下来,只要看到有合适的岗位就通知他们,截止到现在物业已经为小区的20多人解决了就业问题,孙主任告诉记者,下一步就想再搞些创收的项目,比如手工作

坊帮助大家解决就业问题。

已经找到工作的韩女士告诉记者,当时从农村来到东营,没有学历,找不到工作,大家一有什么烦心事就去物业找孙主任聊天,后来孙主任就知道了韩女士的情况,“结果没过几天就告诉我帮我找了一份工作,现在我一个月能拿到一千块钱,可以填补一下家用,真的是打心底里感谢我们的物业。”

孙主任告诉记者:“物业和小区业主的关系之所以如此的融洽,关键是我们物业和业主真诚沟通、互相理解,站在对方的角度上思考问题。”