



话题来源

新出台的《济南市住宅物业服务收费管理实施办法》明确了物业等级收费标准。记者调查发现,按照《实施办法》,即使是最低的物业收费标准,也比目前不少小区收取的物业费要高。不少物业公司担心,如果再涨物业费的话,部分业主很可能会拒交物业费。而一些业主担忧,物业费涨上去了,服务跟不上该咋办?



【杠子头】

“杠子头”是剪子巷开设的评谈说理栏目,互动方式有三种:注册微博齐鲁(http://tr.qlwb.com.cn)“杠子头”织围脖;话题投稿:qlwbjzx@163.com;QQ群:107866225。

融基书香苑的物业费为1.5元/月·平方米,部分业主认为收费有些偏高。本报记者喻雯 摄(资料片)



收费涨服务也得涨 别让业主“牛钱买羊”



建议

孙金英 我们小区的业主都比较团结,有什么事都会集体出面与物业协商,一般都会得到合理解决。其实,生活在同一个小区里,业主应该首先认识到自己是小区的主人,小区的环境好坏与每个人的生活质量息息相关。只有业主主动参与到小区的管理中来,与物业公司共同努力,才能打造一个文明小区。

刘丽A 当前的首要工作是规范物业管理市场,培训物业管理人,让物业真正能够把小区的物业管理好。目前小区物业管理水平还达不到需求,因此造成物业管理和业主之间的矛盾。在规范物业管理的基础上,物业收费标准应运而升才是合理的公平的。

赵鹏 涨价要充分考虑到居民的情绪,不要急着涨价,先按照星级标准把服务提升上去,以达标的优质服务,来显示物业的服务诚意。这样,才能以心换心,以优质服务赢得居民的理解和信任,最终提高物业费。

田华 制定实施办法,增加法律依据,使物业和业主在维护自身权利时,都可以有法可依,并能避免许多不必要的纠纷,但是,物业收费还是应该根据各自小区入住业主的情况,通过物业和业主的协商,达成彼此都能接受的实施办法,而不是一刀切地实施统一的物业收费标准(虽然是等级收费标准)。

卿之语 为推动《实施办法》的执行,有关部门要采取有效措施。首先,要做好对物业公司 and 广大市民的宣传,增强他们严格执行新规的自觉性;其次,要加大新规执行情况的监督检查,对不执行新规的物业公司,加大查处力度,给予经济处罚。

打油

郭汉杰 服务项目不一样,划分级别理应当。按级收费也合理,就怕借此捞款项。业主花钱雇物业,你的服务应跟上。牛钱买羊谁乐意?别让业主心里凉。

黄伟民 业主物业纠纷多,“实施办法”定规则。双方是否能认同?恐怕问题难解决。制定“办法”是好事,事好未必成现实。物业牵扯你我他,消除矛盾应第一。

巩强国 物业业主本一家,何必猜疑像冤家。面对物业费用涨,互相信任尤重要。建立双方交流箱,你言我语把话讲。签署协议讲诚信,有理有据有保障。

本期杠子头

【苏小北】

通过对来稿数量、质量统计,苏小北获得了本期“杠子头”称号,获得杠子头津贴100元,其他见报作者将根据稿件长短及质量分别获得30元、20元肯德基餐券。



人性化服务,才会得到业主信任

@辛玉

新出台的《济南市住宅物业服务收费管理实施办法》明确物业等级收费标准,即收费不同,业主享受的服务内容、质量等有所区别。这本身体所应当,无可非议。问题是作为物业是否只涨物业费,服务却维持原状,甚至是敷衍了事。

物业说到底拿着业主的钱为业主有偿服务的,和业主的关系是雇佣和被雇佣关系。现在,物业和业主的矛盾众多,很大一部分是因为物业摆不正自己的位置,拿了业主的钱,却不尽力为业主解决实际问题,甚至还为难业主。这使得按时缴纳物业费的业主感到委屈气愤,不得不采取一些极端做法

来维护自身权益。而物业针锋相对,利用自身工作的便利,对不按时缴纳物业费的业主,以不代收水电费,甚至断水断电等更为不人性的举措来报复。物业和业主的关系由此变得紧张,甚至针尖对麦芒。

由此而言,作为物业必须真正明确自己的职责,不能把收费管理办法单纯错误地理解为物业费涨价。应充分认识到只有脚踏实地地为业主服务,尽善尽美地为业主解决遇到的在自己职责范围内的问题,表现出一种人性化,那么,才会得到业主的信任,物业费难收的难题就会迎刃而解,物业和业主的关系才会融洽。



物业服务延伸,靠“全能”吃饭

@付黎明

笔者的朋友在物业公司工作,所以对物业工作略知一二。“物业”的出现,也算经历了风雨坎坷,人们已逐渐适应了物业的存在,物业和居民的关系越来越密切。没有了物业,小区内脏乱差,垃圾满地;没有了物业,小区的绿化带荒草丛生,失去生机。

现在很多物业公司处于微利状态,捉襟见肘,新出台的《济南市住宅物业服务收费管理实施办法》很好,可以提高物业管理水平,本着为居民为业主服务的宗旨,物业公司也可以提高自己的技能,有有偿为居民服务。例如与公安机关备案的开锁公司合作,物业公司核实好业主信息请开锁公司为业主提供开锁服务;电脑保姆,现在几乎家家有电脑,电

脑生病也需要看,与有资质的电脑公司合作为业主解忧,物业公司可以收取合理管理费;学生托管,对小区内放学后无人照管的孩子进行集中管理,这样既解决了业主的后顾之忧,又提高了物业公司的口碑;家政服务,业主家庭的保洁工作,由业主自愿选择;车辆租赁,对一些偏僻小区和别墅来说比较适用,为业主的出行带来方便。

诸如此类的便民措施,物业公司都可以考虑涉足。之前,可以召开一个全体业主大会,征求一下意见,看看哪些可行哪些不妥,了解了业主的需要,才能更好地为业主服务。只要物业公司用诚心对待业主,关心业主,那么业主回报的也是理解与支持。

精论

林毅 物业与业主之间,需要第三方监管,没有考核,只能培养惰性。优胜劣汰,择优录用,让业主感到钱花了,服务质量上去了才行。

陈小二 买物业,就是买服务。如果仅买看大门一项服务,用得着那么多的物业费吗?所以,新规定除了规定收费标准之外,更要强调对服务项目的规定及检查。

高登峰 《实施办法》开始施行,有些业主担心服务跟不上,其实存在一些误区:灯泡坏了也要物业公司来管,这属于特约服务,不是公共服务;还有,冬季暖气不热也找物业,这应当找专营单位。

马修 本来就是物业提供给业主有偿服务,怎么现在好像是物业与业主的博弈呢?希望物业与业主坐下来谈一谈,公开透明收费情况,不能在大门口贴一张“收费公告”,动辄以“停水”、“停电”相要挟。

王婷 希望《实施办法》,不要成为物业变相涨价的挡箭牌。毕竟物业公司是为业主服务的,即使盈利也应在一定范围内。如果超出业主承受限度,又看不到服务水平明显提升,那物业费的收缴很可能成问题。

青柳河岸 物业等级制收费,看起来更规范了,但是服务规范了吗?零散的业主和物业一比,就显得弱小了。由于业主不是一个而是很多家,很容易形成意见不统一的现象,即使物业服务不好也不能做到说换就能换,除非差到极点。

鞠灵运 如果单纯实行物业等级收费,而相关服务提高不了,业主们肯定不会同意,拒交物业费也肯定会出现。更高的收费就要带来更好的配套服务。



让住得更舒适,成物业管理风向标

杠上花

@苏小北

《实施办法》出台有人欢喜有人愁。欢喜的是物业,新办法明确了住宅收费的硬杠杠,它的实施或将成为涨价的风向标。忧的是随着物业费的上涨,住不起成为弱势群体心里的痛。而对于另外一部分高收入业主来说,服务能否跟上,物业管理星级达标如何鉴定也是他们关注的。

对于办法的实施,人性化的物业管理是我们关心的问题。如

何做到收费合理化,管理人性化,服务加法化?物业自治有很多成功的列子。对于更多的物业来说,能否建立第三方管理平台?让物业公司只参与管理和收费,把物业收益交给专业的会计师事务所。一个可信赖的物业管理对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿地、道路养护统一实施专业化管理,并向居民提供多方面的综合服务,这

些都可以让更权威更专业更有说服力的数字来说话。

物业管理的对象是物业,而服务的对象是每个居住在这个区域的人。自古以来,衣食住行就是老百姓最切身的问题。而住是前提和基础,居住得更舒适也是每个市民的心愿和目标。

让居住得更舒适成为物业管理的风向标,提高每个居民的幸福度!

亲历

三天两头来推销的

马卫 我的亲身经历告诉我,物业公司所承诺的服务实在差强人意,比如楼道卫生,我们第一年搬来的时候,说的是从一楼打扫到六楼,然而事实是,我所住的三楼,就没见干净过。

社区内三天两头来推销的,这商品那商品琳琅满目,但我们业主不需要,我们需要的是一个安静的环境。推销的高音喇叭给居民生活带来极大困扰,而这些商户之所以无所顾忌,原因是给物业公司“进贡”。而这些,从没有和业主商量过,占用的是小区公共场地,影响的也是业主的生活。

物业上门收费 啥事当面说清

段玉文 我们小区物业公司收取物业费从来不发公告,也不张贴欠费名单,为了避免收费的敏感,水电气等费用都是业主直接交给相关单位,物业不代管。物业费也不是让业主到办公室缴纳,而是物业相关人员两人一组,下班后进户收取,业主反映的问题能解决的解决,能解释的解释,这样既容易交流,还避免了群体事件。至于物业费收缴情况,有没有欠费、欠费多少,业主们并不知道。这些年来,物业公司就这样平安无事地运行着。这就说明,物业费高低并不是主要问题,关键是不断提高服务(包括沟通)和管理水平,让大多数人满意或基本满意。

张榜公布 更难收费

钟倩 笔者居住在某家属大院,每年收取卫生费都是家委会工作人员上门一次性收取,每回都有不交的。对此,家委会开始是将不交卫生费者张榜公布,以督促大家按时交钱。张榜公布的作用并不好,那些按时交钱的人看到有这么不交的,以后也就跟着不交钱。至今,卫生费收取仍是个“老大难”。