

业主和物业 如何为小区当好家？



今年3月1日,修改后的《上海市住宅物业管理规定》正式施行,给予了一系列解决方案。同时,沪上部分住宅小区积极探索,出现了一批可以复制的管理经验。

物业费上调?没得谈;提升服务质量?不可能!业主和物业的矛盾真的陷入不可调和的“死胡同”?

记者调查发现,物业服务的人力成本占近七成,公共事业费和物耗占比近三成。部分住宅小区的物业费长期“原地踏步”,为维持小区正常运营,部分物业公司或减员节流降低人工成本,或偷工减料降低服务标准,从而导致小区在安全、环境、设施等方面暴露出诸多问题和隐患。



保洁员认真工作,保持小区的环境整洁



本版图片除署名外均由 本报记者 周馨 摄



梅雨季来临前,物业在准备防汛物资



物业公司公告栏



物业公司公示牌



物业人员定期检查设备设施

调查 1 东方康达面临“三无”困境

位于三舒路192弄的东方康达家园(一期),尽管原来有业委会、物业公司,但业委会却已全体辞职,物业公司也已决定于9月4日撤场,而该小区业主的手机,也往往信号不畅时断时续。居民说,小区面临“三无小区”局面:无业委会,无物业公司,无畅通通信信号。

造成如此局面,与管理上的一些“不透明”做法不无关系。小区业主自建了微信群,但难以在微信群里看到来自业委会或物业公司的官方信息,他们聊天后调查又发现,小区地下停车场每年有一笔80多万元的公共收益,各大通讯公司在小区内安装基站(业

行对物业公司的监督职能,没有在保护业主权益方面有让业主们看得见的作为,有的业主甚至怀疑业委会与物业公司间有“猫腻”。指责、质疑声中,业委会全体辞职了,也不愿接受采访。虽然,愿意“发声”的小区所在居委会有关负责人张先生解释称,业委会没按业主公约组织业主们开业主大会,就“擅自”决定公共收益的“使用权”,是因为测算发现,维修小区正常运转的物业费应达到1.8元/月/平方米,而小区物业费实际只有1.15元/月/平方米,其中,0.4元/月/平方米左右还要用于小区电梯维保,出发点也是为了把小区建设得更好。然而,业主不接受解释,还质疑当初选举业委会成员的“透明性”和公正性。来自三林镇房办的信息显示,为解决该小区的“窘境”,已指导该小区成立业委会成为理顺该小区管理的当务之急,待新的业委会成立后再选聘新的物业公司。

调查 2 业主集资打造星级楼组

推开南京西路1191号楼道的防盗门,楼道两侧贴着带有自然纹路的大理石面砖,简洁又大气,头顶是一盏设计别致的水晶吊灯,扶梯而上,楼道内还悬挂着多幅装饰画……静安区南京西路街道华业居民区党总支书记金玉莘自豪地介绍道,这是一栋近100岁的老建筑,楼组正在参评“五星级美丽楼组”。几年前,这里楼道的脏乱也让业主头疼:墙体斑驳处不断掉渣,楼道堆放着电瓶车、自行车、鞋柜等物品,头顶上方还悬挂着数十条电线……2015年,喜欢老房子的市民江华购买了该楼的一套商品房。室内装修一新,室外空间却让人感到“糟心”。江华提议自费装修一下楼道,得到大部分业主的支持。“居民热心是好事,如何将好事办好?”金玉莘和楼组长、业主代表商量了很久。随后,

业主代表和楼组长向20多户业主发放《居民意见征询单》,结果,只有2户业主持“反对”意见。经过楼组长朱大卫多次上门沟通,这2户业主也改变了主意。去年年底,大楼的公共空间修缮工程启动,楼道内的电线都一一整理、入盒,自行车、电瓶车被推入小区内指定停放区域。装修后,墙面贴上了大理石面砖,并悬挂了几幅老房子艺术画……昔日昏暗拥挤的楼道,如今变成艺术味十足的公共空间。16户业主出资,承担了6万余元装修费。“一人提议,大家参与。星级楼组评选让邻里关系更和睦了。”南京西路街道副主任张梅娟介绍道,以民生推进自治,以自治促进共治,取得了成效。一系列老旧住宅“急难愁”问题迎刃而解,实现了自治的长效常态。

调查 3 第三方测评化解矛盾

物业公司“入不敷出”,业主却认为“物非所值”!如何让物业公司、业主都达到一个“质价相符”平衡点?记者从静安区获悉,为进一步提升区内旧住宅小区物业管理水平,加强对物业服务质量的监管,政府引入第三方专业测评机构,对物业一体化管理服务实效进行测评。日前,记者在巨鹿路568弄四方新城小区看到第三方专业测评机构的行业专家朱荣妹正在进行突击检查:物业管理处,小区维修项目是否明码标价、公示?最近两周,小区业主报修记录及反馈记录是否齐全?梅雨季来临,小区内是否做好应急维修预案?朱荣妹一边在小区内检查,一边拍照、记录。朱

荣妹拿着一叠测评表,包括人员管理、管理制度、台账管理等方面100多个测评明细。她会根据检查情况进行打分,整理出一份小区的物业管理全套“体检”报告。原来,四方新城小区也是一个业主和物业公司矛盾比较突出的小区之一。南京西路街道房管办主任朱文凯介绍道,这个近20年的商品房小区,物业管理费从未调整。同时,业主对物业公司意见大,矛盾多。新一届业委会成立后通过选聘新物业,前期物业公司于2017年离开,新物业公司入驻。在街道房管办、第三方专业测评机构指导下,新物业逐渐获得了业主及业委会支持

和信任。今年年初,物业公司通过成本核算与实际收支等财务报表,向业委会提出适当提高物业管理费,已获业委会支持并在程序操作中。“街道房管办收到专业机构测评报告,会对各小区物业服务水平进行排名,并将排名结果同步发送给房管局、居委会、物业管理公司的上级部门。”南京西路街道副主任沈伟介绍道,对于个别物业服务项目测评结果不理想,按期整改不到位,街道会遵从民意,劝退管理效能低下的物业企业。引入第三方专业测评后,物业服务管理的水平明显上升,住宅小区的群体性投诉几乎没有发生。

本报记者 杨玉红 罗水元

申城业委会组建率高达92.47%居全国第一 细化运作规范 不再“两头难”

小区业委会难成立?成立起来不运作?运作起来“走形”?……今后,申城居民再也不用担心这些问题发生了。记者从上海市房管局获悉,目前,上海市已经成立9478个业委会,组建率高达92.47%,位居全国第一。值得一提的是,截至今年4月底,40岁以下青年业委会委员1491人,超过2000名青年以服务代表、志愿者等形式参与业委会日常工作。3月1日起,新规对业委会组建和运作有更多规范:建筑面积在1万平方米以下的住宅小区,业主委员会可以由三人组成,以解决小型小区业委会成立难问题;建立业委会培训制度,将培训记录作为业委会备案要件;对业委会的换届选举、补选、会议制度等作了更为细化的规定,确保业委会能够正常运转等。

“透明”管理 吸引居民回搬

徐汇区肇嘉浜路上的嘉乐公寓里,178户业主虽没有物业公司,但是,在业委会的“透明”式自治下,依然井井有条。小区建于1984年,没有车库,一梯12户。虽然户型小,但走进该公寓,宽敞的楼道内却见不到什么杂物,业主们提供的书法作品更是让公寓楼道透出文化气息。

业委会主任韩东萌回忆道,业委会成立前,曾有居民将杂物堆放到楼道;下雨天,有的居民还让宠物在楼道内小便。业委会成立后,很多陋习逐渐消失了。其秘诀就是“透明管理”:对有乱堆乱放等

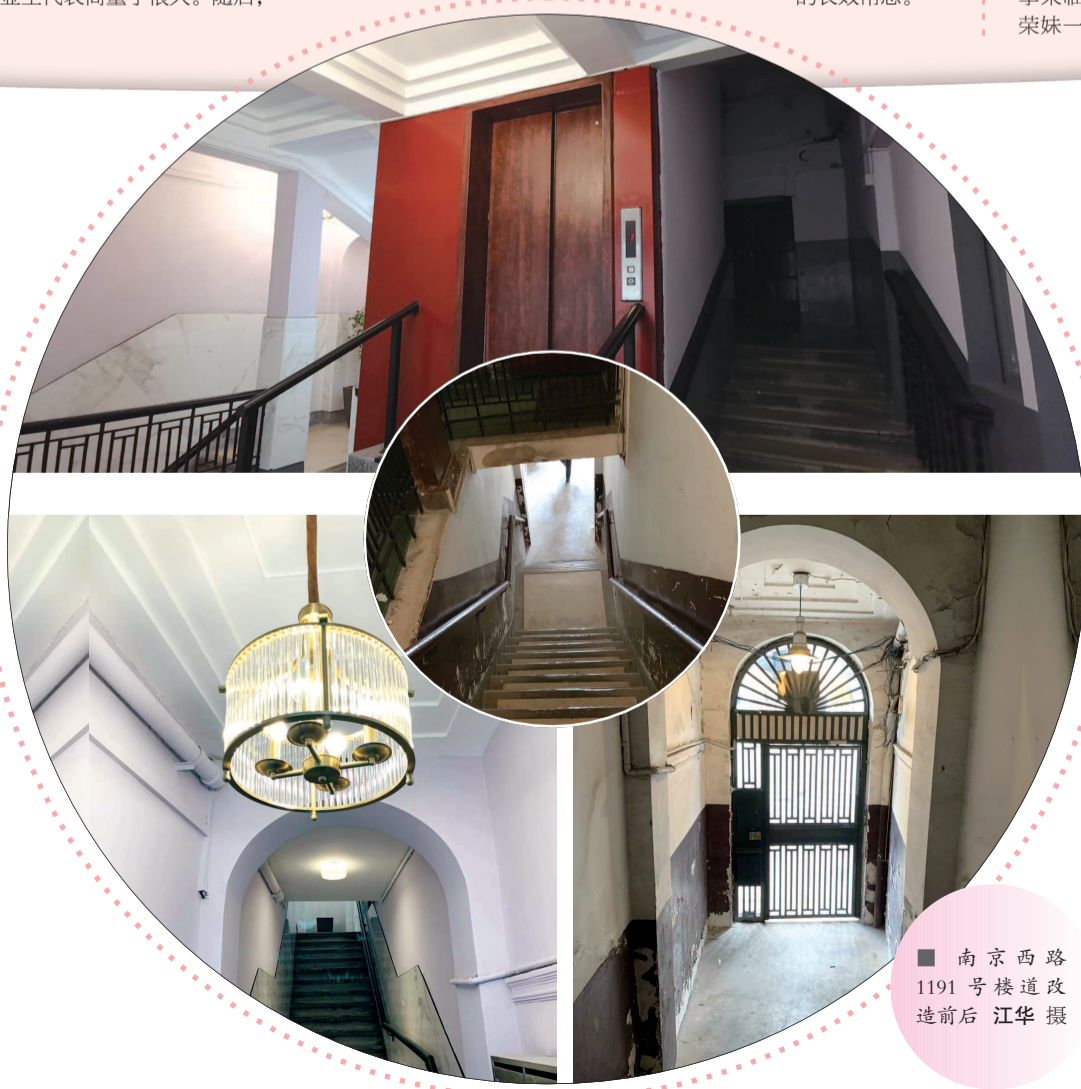
陋习的业主,先好言相劝;如果找不到陋习主人,就“上墙”“上线”。“上墙”,就是拍照张贴于公寓内的公示栏内,或上传到小区业主群,让陋习接受业主们的阳光监督。韩东萌介绍,小区内建立了多个微信群。有关业主利益的事情,都会在群里讨论,充分听取业主意见后再决定。考虑到专门聘请一个物业公司,需有维修、保洁、经理等职务人员,费用相对会比较高,业委会便采取了委托附近小区物业公司“托底”的方式来管理。让相应物业人员根据业主的需求,以“临时工”的形式给业主们提供维修、保洁等服务,按次结算有关费用。记者采访时,一室内漏水的业主报修后,仅5分钟左右,“托底”的物业公司就派出了维修工上门服务。韩东萌说,这种“托底”的方式,不但能满足业主的物业需求,也能节省小区在物业管理方面的开支。同时,业委会对公寓内的电梯广告费、快递箱设置费等公共收益,以及各种支出,也通过“上墙”“上线”的方式向所有业主公开,接受业主们监督。韩东萌笑道,因为透明管理,公寓内的业主缴纳物业费的比率长期达到了100%。一些原来因种种原因搬出这里的居民,也纷纷回搬了。

直面“痛点” 业委会应有作为

小区物业服务公司拟退出、连续两届业委会集体辞职……黄浦区五里桥社区瑞南新苑物管

理曾一度陷入困境。瑞南新苑是一个2000年建成的封闭式商品房小区。2004年后,小区业委会、物业公司和部分业主在物业管理费、小区改造等涉及资金和业主利益问题上逐渐产生分歧和矛盾,老物业——上实物业因持续多年亏损,提出拟退出小区的申请。同时,连续两届业委会集体提出辞职。2014年6月,小区业委会换届选举成功。新任业委会主任帅帅上任,遇到第一件难题是:上实物业申请退出小区,希望业委会还清累计275万元亏损。随即,业委会立即开始调查走访,发现大多数业主希望物业能留下来,且上实物业确实存在入不敷出的现状,近80%成本是员工工资及“五险一金”,为了挽留老物业,业委会提出继续聘用该物业公司,愿意支付相关亏损金额。随后,业委会提出上调物业服务费建议。参考上海最低工资标准平均每年调整幅度,业委会建议将物业服务费从每平方米1.5元调整至2.5元。通过透明、公开、公正地做方案,耐心、细致地给业主做解释工作,最终,超过75%业主同意上调物业服务费。物业服务费调整取得成功后,业委会立即和物业公司制定小区物业服务质量标准;物业公司需要配备45名工作人员;小区出入口实行机动车和行人分流。至此,困扰瑞南新苑物业服务的矛盾得到化解。如今,瑞南新苑的业委会、居委会、物业公司每个月都会举行联席会议,通报过去一个月的工作,介绍小区物业服务近期计划。

本报记者 罗水元 杨玉红



南京西路1191号楼道改造前后 江华 摄

去年17万件投诉 超三成吐槽物业服务

停车、维修、保安、保洁……好的物业服务,是业主住得安心、舒心的第一保障。近期,上海市房管局对2018年12345市民热线受理的“物业管理类”投诉数据进行全方位分析。2018年,12345市民热线受理的“物业管理类”诉求共29.9万件,除去物业报修、咨询、无关及无效诉求,属于有效投诉并能明确关联住宅小区的投诉有17.3万件,涉及小区12099个;平均每个小区14

件,每10万平方米房屋建筑面积22件。数据统计显示,投诉热点主要聚焦在8个方面:物业服务、综合执法、小区停车、物业相邻关系、群租、绿化环境方面、业主大会业委会、占用消防通道等。其中,关于物业服务投诉的数据占比超过三成。经市房屋管理局分析,全市投诉数量在31件以上的住宅小区有1407个,小区数量只占上海市住宅小区总数的

11%,涉及投诉数量80980件,占投诉总量的47%;同时,17万件有效投诉关联到物业服务企业后,投诉数量在上海市排名前200名的物业服务企业均进行排名。市房屋管理局已将分区分析报告和投诉集中的重点街镇、小区及企业的清单发相关单位,要求各有关地区和单位“挂牌督战、销项管理、做好减法”,确保市民群众反映的诉求及时处理解决,投诉量明显下降。 本报记者 杨玉红

相关链接

小区的公共收益应当如何使用?业委会委员应当符合什么法定条件?遇到紧急维修事项如何处理?物业公司经营服务行为谁来监督、如何监督?违规违约行为有什么后果?聚焦市民投诉热点,3月1日,修改后的《上海市住宅物业管理规定》已正式施行,强化物业行业监管的一系列配套政策文件陆续制定实施。新规对住宅物业管理中的突出矛盾和市民群众关心的热点问题提出了解决方案。新增物业服务合同备案制度,便于及时掌握和掌握为住宅小区提供物业服务的企业主体、服务价格、服务标准等相关情况,加强对物业服务企业和项目经理的日常监督检查;明确开发商在业主大会成

新规提出解决矛盾方案

立前不得擅自调整前期物业服务合同约定的产权车位租赁价格,设立了业主大会成立后开发商产权车位调整租赁价格的备案制度,解决实行市场调节价情况下开发商产权车位乱涨价问题;明确市房管部门定期发布住宅小区物业服务标准,物业协会定期发布物业服务价格监测信息,实行包干制收费方式的小区物业服务费调整前必须经过审计或者评估,促进形成“质价相符”的物业服务收费定价机制;进一步规范公共收益的用途和使用程序,优化专项维修资金续筹机制和紧急维修的相关程序,加强住宅小区资金监管,强化政府托底义务。按照事前告知承诺,事中多维度评价、

事后联动奖惩的基本原则,上海市不断完善强化物业服务企业和项目经理事中事后监管1+X政策体系,提升行业监管效能。值得一提的是建立失信行为记分制度,对物业服务企业和项目经理的失信行为分别记18分、9分、6分、3分的条款;明确了上海市施行物业服务企业及项目经理失信信息记分制度,进一步加强了对失信企业及项目经理采取书面警示,责令限期改正,予以约谈、行政告诫;对被列为重点监管对象的,增加监管频次,加强现场检查;要求其提升守信意识、职业操守和执业能力等监管惩戒措施。 本报记者 杨玉红