



朗诗集团助理总裁刘毅



南京市作协副主席薛冰



圣典律师事务所律师王宏



锁金村街道物业科主任朱明勇



旅美作家娜嘎



南京民间维权代表陈伯元

业主多参与,小区才能管得好

核心议题之 业主自治

业主自治是物业管理的核心

社区由业主进行自治,历来是物业管理的一个热门话题。《物权法》赋予了小区业主自治的权利,这是论坛上众多专家学者的共识。在这个问题上,几乎所有的与会代表都认为,业主自治是一种必然的趋势。“业主自治是物业管理核心”的说法,受到了大多数专家的认可。

业主自治的难处太多

“在物业管理中,业主自治是核心。”江苏圣典律师事务所律师王宏表达了这样的观点:“物业管理的本质就是业主自治,我们物业管理条例第二条,就已从法的层面定义了什么是物业管理。”王宏认为,所有的物业管理内容,必须要服从一个规则,“这个规则是由业主大会通过并同意制订以后的管理规约。”而这就是自治的首要体现。

“《物权法》给自己当家作主的权利。”南京民间维权代表陈伯元也有着相同认识。“但如果业主不参与,就是我们的问题了。”不过,大多数人明白,这条道路上必定不会一帆风顺。

首先是自治主体与其他部门关系的协调问题。张鸿雁表示:“中国有自己的特色,业主、物业、自治委员会等多方的矛盾冲突,在中国是缺乏处理经验的。在美国有很多自治组织。而在国内,住三层的连楼上业主姓什么都不知道。”

南京市作协副主席薛冰认为,业主自治的要求和行为规范的形成需要有一个过程,以前大杂院里邻里沟通良好人文生态是几百年形成的,但现在业主进入新型小区时间很短,在这个期间要形成新的人文生态确实很困难,造成小区里面的沟通少合作少,在这种情况下就很难形成自治的形态。新人文生态的形成需要漫长的时间,在这个状况下应通过社会各方面的努力,把大家从被动接受逐渐转向自治参与,要积极应对增加理解,如

果大家多搞活动,多联系,可能就会在业主中出现有影响力的人物,业主大会能够按照业主自己的意志建立的时候,才能把物业管理协调好。

此外,另一小区自治难的重要原因就是经费。中国物业管理委员会主任的舒可心在论坛中透露,即使像万科这样中国较好的物业管理模式,也已经由于经费问题而不堪重负了。“万科的费用越来越多,他们已想搞业主自治了。”但舒可心认为万科搞不起来,原因就是:“现在万科物业每年由开发商大量补贴。”业主已经习惯。

自治两年盈余十来万

虽说业主自治困难重重,可在一位73岁老人的带领下,百合华府的业主却为小区自治树立了一个良好的榜样。

百合华府的业主自治取得了明显成效。原小区业委会主任陈伯元在论坛上“现身说法”,据他的统计,以百合华府为例,物业一年收取每户公摊电费800元,而自治后一年只收公摊电费300元。“还用不了。截至到现在,我们小区自治两年,第一年结余了5万元,第二年结余了更多。”不过,有物业公司代表提出,该小区规模较小,一共只有248户。而且从法律上说,由于缺乏法人身份,业委会在法律上也很难得到法律保护。“是否具有可复制性,还有待观察。”

目前业主自治的探索越来越深入。玄武区锁金村街道物业科主任朱明勇介绍,该区域已实现了三分之一市场化管理,三分之一左右业主自管,三分之一社区管理。 快报记者 李汇丰



业主与专家现场交流



记者提问



聚焦论坛



业内关注

核心议题之 模式探寻

被管理和自主管理将长期共存

物业管理既是地产经营管理的重要组成部分,又是现代化城市管理不可缺少的一环。正因如此,本次论坛对于未来的物业管理模式也进行多角度的探讨。

高端项目:开发商托管

包括金地集团、朗诗集团一些品牌开发商很早以前便已认识到了物业管理的重要意义。单纯的高品质住宅只能算是半成品,只有加上高质量的服务才能形成一个完整产品,因此,在这些品牌企业开发的众多高档楼盘中,依托地产开发培育起来的物业管理模式最普遍。

金地集团上海地产南京公司总经理邓耀东就坦言,金地集团在整个华东区每年投入的物业管理支持高达上千万,凭借金地优质的物业服务,金地地产的品牌价值却得到了极大提升。金地一流的物业管理也因此成为了金地品牌的最重要支持之一。朗诗集团助理总裁、朗诗物业公司总经理刘毅也介绍了朗诗物业以人为本、和谐、智能、经济的物管思路,提出了朗诗物业的绿色、阳光服务。

未来趋势:业主自治

长期以来,大量业主仍然喜欢“政府当大而全的保姆”的传统模式;但随着商品房社区的产生,业主不再满足政府提供的有限的公共服务而追求更高水平

的社区服务,这就必然产生业主自主治理的社区治理模式。在这种模式下,政府仅提供最基本的公共服务,而社区业主的其他需求,则由业主通过自我服务或自主采购的方式进行。

舒可心表示,从政府管理到自主治理,业主则从被政府看护、照顾的人群变成自己美好生活的主导者、建设者、实施者。后者显然需要业主有适当的管理水平和恰当的管理理念,搞不好也许还不如政府管理社区的传统模式,甚至还可能倒退回由政府主导的社区管理模式中。因此,被管理和自主管理的不同模式之间的转化过程,还将是一个长期存在的现象。而包含商品房的现代城市社区的管理中,业主

以资产管理为主要目标的物业管理活动,是社区管理中非常重要的一部分,甚至是很大部分。

体制创新:街道接管

从去年上半年开始,南京市物业管理在全市范围内挑选了10个街道,进行了体制创新试点。每个试点街道,设置了“两站一中心”,即物业管理矛盾投诉调解站、物业应急维修站和物业服务中心。锁金村街道物业科主任朱明勇介绍,在锁金村被定为物业管理创新街道后,即引入市场化运作的物业公司,委员会则主动带头,并将考核成绩作为物业企业自治评优的标准。街道还成立了矛盾调解工作站,街道成为了业主投诉有效渠道。 快报记者 葛九明

核心议题之 中外对比

没接触过物业却感受到服务

旅美多年的作家娜嘎回忆起在美国的生活唏嘘不已。她觉得,仅从物业角度看,美国是看似无人管理,实则细致入微;而国内大部分小区还处在管不好、没人管的阶段。从舒可心的专业视角观察,美国物业的优势更在于服务成熟,权责明晰。

夜不闭户的旅美生活

“我一直在学校读书,研究生毕业后先后在日本、美国生活过几年。日本的经验就不说了,因为居民自我管理意识很强,路上很干净但没有一个垃圾筒,自己的垃圾要带回来,一个星期清理几次。在美国时住在斯坦福大学附近,小镇上的房子非常贵,但居住环境非常棒,我租了一所每月1000多美金的房子。那里给了我幸福最幸福的居住回忆。”

外部环境值得一提。在美国每一个略微有些规模的小镇,都有一个自己的图书馆,这也算是美国的特色之一了,在图书馆内经常举行各种文化讲座,都是平常事。然后就是大面积的草坪,几乎每一家门前屋后都有草坪,经常会看到几户人家之间就有一块地辟出来给孩子们做娱乐的儿童场。

我住的房子前面有一块大的绿地,我没与物业管理有过正面接触,但那块草地每个星期有人过来修剪两次。房子后面有一个自己的院子,那个一推即开的篱笆门可以直接走近我的房间,但却非常安全,周围也几乎没有发生过失窃之类的。这就是美国物业给我的感觉,它无形地在我身边服务,给人安全感和舒适。“这种感觉在回国后荡然无存,因为工作的原因,我需要住在南大广州路校区附近,但附近都是非常老的老房子,除了周围环境、楼道比较脏,也几乎处在无人管理状态,到底这种老小区由谁来管呢?希望能引起重视。”

透明化管理值得借鉴

以推动物业民主为己任的舒可心,则早在上世纪80年代就赴美考察过。在他看来,西方早在19世纪的工业革命时期就有了物业管理,中国大陆到1981年深圳才成立第一家物业管理,在运营、服务等方面还需要时间成熟,但美国税费透明化管理的模式值得借鉴。

舒可心从包里拿出一张A4文件,分别给记者观看了纸张的正反面。“正面是你所交纳的各项税费明细,反面就是这些税费有多少比例用于城市建设、多少比例用于治安、教育、环境、社区建设等。物业费用也是如此。公民交纳的物业费用多数返回社区了,自然没有纠纷,自觉建设和和谐的社区。”

事实上,北京已经参考了这种模式,在公民的税费回执中有税费去向的比例示意图。而无论是品牌物业公司还是居民自治,这种透明化示意图若能广泛推广,相信会在物业管理上前进一大步。

快报记者 杨连双
本版摄影 快报记者 唐伟超