

去年今年 维修基金使用更快捷 业主投票将可以上网

南京物业行业发展迅速,但是仍然存在着不少问题,一方面,业主投诉不断增加,另一方面,不少物业企业的生存状况堪忧。物业行业要想做到可持续发展,必须转变发展模式,这就要求行业主管部门创新管理模式。南京市物业管理委员会主任胡俊成昨天介绍了全市物业工作下一步方案。

□快报记者 周彤



南京市物业管理委员会主任 胡俊成

南京物业发展仍是粗放型

南京物业从1994年12月成立第一家物业服务企业,到现在已经有18年的历史。目前,全市物管项目有2400多个,管理面积1.75亿平方米,基本覆盖了所有类型的物业,其中住宅占主要的部分。物业企业近800家,从业人员也有8万余人,受益人群超过500万人。尽管南京的物业管理行业的发展已经达到了一定规

模,但行业仍然处于粗放型、外延性的发展阶段,这表现为物业企业仍然没有完全找准中国国情下企业发展的一种成熟的机制。

十二五期间,南京市委市政府确定了三件大事,率先实现现代化、举办青奥会和建设人文城市。三大目标的确立给城市的管理也带来了非常高的要求,这对物业企业来说是非常好的机遇。

管理部门创新管理模式

目前,南京市物业管理委员会积极推进南京物业体制创新,构建了一个重心下移,依靠区政府街道管理,与一系列相关的部门形成了齐抓共管的工作格局。

以去年为例,首先,南京市物业管理委员会推出了物业行业的信用体系。其次,南京市物业管理委员会还推出了物业维修基金便捷使用的意见,以简化程序,提高维修基金的使用效率。这包括两个方案,第一是年度中维修基金使用方案,比如以前电梯坏了、公共设施有问题等,业主要一次次地通过三分之二表决才能使用维修基金。现在在整个年度以内,所有问题放在一起,通过业主的三

分之二表决一次就可以解决所有问题。第二是推出了应急使用方案,对于涉及到的房屋、设备、设施、公用部位的安全问题,在通过业主公约明确,或者是一次性三分之二投票的明确,在一定时间内议案都有效,不再需要临时动用业主投票解决问题。

今年,南京市物业管理委员会还将出台物业管理品质的专项检查制度,每个月对物业管理小区进行抽查,全市的2400个物业管理项目在一年之内都要实行全覆盖地检查,市级主管部门会对检查之后再进行一次检查,针对小区里面存在的一些问题及时查处,及时整改。

新措施加强业主自治

物业管理是建立在物业企业与业主大会双方合同基础上的市场行为。但是从我国物业管理诞生起至今,由于多方面原因,业主大会、业主委员会等业主自治组织还很难承担起自我管理、自我服务责任,物业管理买方监督作用没有得到很好地发挥,政府大包大揽的时候还比较多。

作为物业行业管理部门,今年预计推出三个措施来提高业主的自治能力和自我管理的能力。首先要加强对业主委员会的日常运行以及换届的日常监督和指导。

台,为业主们提供一个高效的载体。传统的业主决策通常要召开全体会议或者是一家一家地上门进行投票,这两种方式都费时费力,同时投票过程也不透明。而通过网络建立公共决策平台,既可确保业主本人投票,而且方便快捷。其次是加大业主委员会培训,今年准备政府买单,对业主委员会的成员进行业务培训,要逐批地覆盖到全部的委员会。第三个要加强对业主委员会的日常运行以及换届的日常监督和指导。

典型物业

会舞蹈的大象畅谈大象的舞蹈

众所周知,物业行业“吃力不讨好”。不少物业公司腹背受敌,一方面入不敷出,一方面与业主矛盾重重。

但就在这样的行业氛围中,中国物业管理协会会长谢家瑾形容万科物业是“会跳舞的大象”。该公司成立21年,累计物业费缴纳率高达97%,远远高于行业平均水平。名列2011年“全国物业服务企业综合实力”总排名第一位。

3月21日,记者采访到万科物业首席执行官朱保全,获悉舞蹈的真谛。

快报记者 杜磊



万科物业首席执行官 朱保全

更多利润。这样来化解日益增长成本的方式同样不可取。

朱保全认为,物业公司的生存现状需要政府调控的配合。他坦言,与其他行业相比,物业是处在一个角落里面的服务行业,包括针对服务业提出的税收减免政策等都未能对物业行业产生直接利好。“体制和政策才能让行业真正地可持续发展”。

物业创新以求“自生”

物业可持续发展离不开不了创新。就在今年,万科物业对未来发展进行了调整。从原本单向地“全心全意为民”转变到“安心、参与、信任、共生”的新模式,强调物业公司与业主的双向互动性,以谋求更好地可持续性发展。

朱保全认为,可持续发展不仅需要物业公司与业主的良好沟通与协调,同时也需要开发商在前期的介入。他举例说:“如果无负压供水、车库节能灯等设计在小区建设阶段执行,将为后期物业管理提供很多方便。”

2008年开始,万科物业与万科地产之间解除了补贴关系,开始完全自营。虽然万科物业的成绩在业内有目共睹,但收支也只是基本持平,略有盈余。之所以会有盈余,是拓展了包括小区二手房买卖在内的多种经营渠道的结果。朱保全认为,这样的补贴与地产公司给的补贴在本质上并没有什么区别。

所以,朱保全总结物业公司的第一步是要做好“自生”。在刨除掉非物业管理收入之外的利润后,这个行业的从业者必须有很强的信念。

欠费是欠邻居的费

“你家楼下的路灯坏了,灯归谁管?”在物业论坛一开始,朱保全就抛出这样一个问题。

就像公共道路上的设施一样,如果小区无人管理,那么路灯将无人修理。对于类似的公共物,小区业主需要请一个机构来打理,物业公司就是这样一个基于业主对公共物权的委托而来打理小区的机构。

“业主欠费的话究竟是在欠谁的费?”朱保全抛出新问题。

朱保全认为,所有业主共同缴纳的物业费是为了维护业主楼下的路灯乃至整个小区的公共环境。如果小区只有两个人,两个人中有一人不缴费,结果就会导致物业公司只能用50%的资金为100%的小区业主服务。因此,不缴费业主欠的是其邻居的费用。一旦物业公司只依据50%的费用提供50%的服务,将导致100%的

业主不满,从而进入恶性循环。

所以,“业主可以对物业公司不满意,但采用不缴费的方式来抵抗并不明智。”朱保全说道。这一番分析在论坛现场得到了旁听的业主代表们的一致赞同。

成本飞升引发侵权

据到场物业企业负责人反映,人工费的上涨及其带来的收支压力已成为行业的现状。

朱保全坦承,随着这几年来人工费的增长,物业公司每年的成本都以大于20%的速度增长,而小区的物业费却基本保持平稳,即使有所增长也无法达到相同的增幅。因此,如何谋取生存,是物业公司的共同问题。

朱保全直言,为了解决这一问题,物业行业出现了两种非常不好的现象。一个是通过苛刻员工工资来降低成本,另外一个就是滥用权力来获取收益,如占用小区的公共空间收取广告费谋求

“恒护”是业主不离不弃的秘诀

物业管理企业和业主唇齿相依。一个和谐幸福的小区,需要物业积极构建平等和谐的沟通平台。昨天,仁恒物业副总经理袁艳军在快报物业论坛上做了相关主题发言。

“如果说地产的精工细作让消费者们对仁恒开发的房子一见钟情,那么优质的物业服务才是让业主对仁恒不离不弃地追随的关键。”仁恒置地一位负责人总结道。

快报记者 周映余



仁恒物业副总经理 袁艳军

务、送餐、订奶、订票、车辆清洗、代购日用品、送花租绿、老弱扶助、代缴市政设施费用、医疗保健、应急支助等方便居住的内容。

仁恒对服务品质的要求也相当严格。一是不断提高从业人员的岗位业务技能,注重培训和考核;其次注重内部管理,使各项制度和操作更趋科学合理,狠抓细节,通过一定的规范和量化指标不断提高服务水平。

秘诀3

对业主有求必应亲如一家

“助人为乐是他们的‘副业’。我经常看到物业帮老年人拎重物;如果户外晾晒的衣物被风刮落地面,他们都会拾起来给你保管好。”仁恒玉兰山庄一位业主对物业的热情服务深有感触。

据了解,仁恒要求物业服务人员对业主有求必应。物业公司管理人员尽职尽责,帮助业主解决了许多实际的困难。

“有一次,我外出有急事往家中打电话,怎么打总是忙音,怕家中发生意外,无奈只好打电话给物业公司。接电话的付小姐马上到我家去查看原因。”梅花山庄一位业主感动地回忆,仁恒的工作人员总是随叫随到。“我觉得整个梅花山庄就像一个大家庭,生活中处处存在关爱。”

秘诀1

“恒护中心”不让业主两头跑

很多业主在房屋交付时都有这样的经验,遇到问题找物业,物业则找开发商,互相踢皮球,让业主兜了一大圈,浪费大量时间才拿到解决方案。这种情况在仁恒却不会出现。为提升售后服务水平,仁恒设立“恒护中心”,实现物业与地产全面联动。

“恒护中心”通过房产公司与物业公司的内部资源整合,确定相关运作制度,全面保障房屋及其附属设施在交付使用后的质量和维护。

秘诀2

服务广泛不止于合同约定

“现在的物业服务,已经不是几年前保安捡个烟头就能打动业主的时代。”一位业内人士感叹,一个优秀物业企业提供的服务已经远远超越“等值消费”和合同约定。

仁恒物业副总经理袁艳军清晰记得,仁恒物业成立17年来,服务内容远远超越合同约定,已经不局限于常规的维修、养护、绿化养护、保洁等内容。设置了诸如家政服务、搬家服务、有偿维护安装、家装推荐、洗衣服务、商务服



江南文枢苑、五台花园、苏宁千秋情缘、黄浦花园、正泰大厦、仁恒翠竹园等社区的业主代表积极参与了本次论坛 本版摄影 快报记者 夏炜 实习生 郭凡溪