

小区人居环境系列专版之三

# 物业服务 如何赢得业主的掌声



人居环境是城市建设的重要内容。改善人居环境不仅会提升市民幸福指数,更会提升城市形象、持续聚拢人气,使城市保持活力。

在改善人居环境工作中,打造良好的小区居住环境是重中之重。而想要营造好的小区居住环境,绿化、公共安全、环境卫生、公共设施几方面都要过硬,这就需要物业服务为这些方面提供重要保障。

随着时代发展,人们对居住环境的要求逐步升级。如何改善人居环境、提升人居服务质量,同样需要不断探索进步。目前,我国的物业服务行业采取的是市场化运作模式,由物业公司为小区提供专业化的服务,再由政府相关部门进行监管,以此保障物业服务的专业化和高质量。

物业服务的市场一片红火,但也存在一些亟待解决的难点问题。物业费收缴率不高一直制约着物业公司的运行和发展,业主对物业服务的需求与物业公司提供的服务间还存在一定的矛盾和差距;业主交纳物业费希望能得到相应的服务,物业公司需要足够的盈利才能支持公司发展。想要寻求消费与服务之间的平衡并不容易,如何改善物业公司和业主之间的“婆媳关系”、让专业化的物业服务行业得到持续稳定发展,我们还有很多路要走。

## 科学监管 提升物业管理水平

辽源市物业办主任 李海哲

我市目前有157个居住小区。实施物业管理的小区有147个。弃管小区10个,建筑面积1485.93万平方米,其中大部分小区分布在龙山区内。

我市目前执行的是2014年2月19日出台的《辽源市物业管理暂行办法》。该《办法》是我市结合周边城市的物业管理经验和吉林省的物业管理办法研究制定的。《办法》中明确建立和完善了市、区、社区三级管理任务模式:市行政主管部门抓总体,包括行业的指导监督、业务培训、调解纠纷和法规的贯彻落实;区主要负责辖区内的管理工作,指导社区开展物业的监管监督,划分物业区域,监督物业服务企业;社区主要负责组织居民召开业主大会,成立业委会以及组织业委会到届的选举工作,指导和指导物业服务企业,对违反法律法规的行为进行劝导和制止,调处物业管理活动中的纠纷,并负责未成立业委会的住宅小区的物业维修基金的申请工作,依法组织区域内的无物业管理单位的小区业主开展自治管理。

物业服务是业主与物业之间的双向选择。国家对于物业服务工作提倡专业化、市场化经营和居民自主选择服务模式。我省结合国家物业管理条例和全省物业管理现状,提出了物业管理不单由物业公司管理,还有业主自管模式,并计划将现行的《吉林省物业管理条例》修改为《吉林省物业管理条例》。

物业服务行业的活力在于物业服务公司

和业主之间双向选择的运营模式。物业企业在提供服务的同时需要盈利,如果公司长期亏损运营,物业服务企业也可以选择不再为该小区服务。撤出物业管理项目公司会在30日内告知相关居民委员会并贴出公告,再由属地居民委员会组织居民成立业主委员会,确定下一步物业管理模式,由业主选择是自治还是选聘物业。同时,如果小区业主不满意物业公司提供的服务,可以通过业主委员会向物业服务公司要求,或是令其整改或是更换物业服务公司。

市场准入使“门槛”变宽,监管工作也需要跟紧改革步伐。现行的物业管理办法还是比较有震慑力的,物业服务公司很少会出现重大违规问题。业主的投诉多为日常存在服务活动中产生的纠纷,比如对某些服务工作进度、程度或是员工态度等内容不满意。一般业主投诉是到小区所属的区里投诉,如果区里处理不了可以来市里。通过这几年的投诉举报电话和来信来访,物业处理问题的情况还是比较好的,满意率能达到百分之九十,回复率能达到百分之百。但作为主管部门,对物业企业的监管还是存在一些需要改善的地方。我市在市物业办登记的物业管理服务企业有52家,比超过去物业公司经营需要有行业资质,现在物业公司只要通过工商部门审批,办理执照就可以直接进入市场,原来的物业管理从业人员也不再像过去一样必须持证上岗。在物业服

务市场变得更加自由的同时,也给监督管理带来一些难度,不能及时掌握进入市场的企业数据,就很难对企业中的员工进行管控,尤其是对物业服务公司的约束力便有所下降。

细化物业管理并与诚信挂钩,是下一步加强物业管理的主要努力方向。自2014年我市出台《辽源市物业管理暂行办法》之后,根据物业管理以及市场的需要,2017年又出台了《普通住房前期物业服务收费管理政府指导价》,是为了规范物业服务企业收取的物业服务费的价格问题。因为,从2004年到2017年,我市没有对物业服务的价格进行过有效的调整,原来2004年出台的服务标准价格相对来说比较粗放、不细化,所以我们结合辽源实际和省周边城市的管理经验,出台了政府的指导价,包括对应的“菜单”式分项服务。比如公共秩序维护,每天维护多少次、有没有记录、有没有专业人员来管理、运行是否正常、是否建立制度等,对细节方面的服务进行了规范。物业服务指导价也从3毛钱到1块6分钱五个等级。对应五个价格等级也就有对应五个价格等级的服务标准。

以后,我们计划还将诚信体系与物业管理挂钩,根据服务企业信用情况,建立守信联合激励和失信联合惩戒机制,构建以信用为核心的物业服务市场监管体制。失信企业和个人将失去物业管理的资格,如不改进将被物业服务市场淘汰。

## 服务好是物业企业发展的基石

山语城物业 郑经理

山语城现有2985户居民,整体小区的体量比较小。东区395户,C区324户,B区最大624户,109户电梯。每个区都要配备服务人员,现小区服务人员达到141人,在整个市来说,山语城的服务人员配置已经算是比较高的了。省内最大的安置项目阳光新城回迁,也归我们物业管理。总体来讲,山语城小区的业主满意度还是比较不错的,2014年户到2015年收物业费的时候,收缴率是百分之百,虽然后期出现了有的业主不在家,缴费逾期的情况,但是,我们小区的物业费收缴率还是很高的。

物业公司初期大部分都是很少盈利的,属于微利行业。前些年我在外地做物业,2015年来到辽源,在售楼处待了10天,发现大部分人来买房的标准,是从开发商、地点、楼盘价格来看的,唯独没有询问物业的。这就证明,辽源虽然现在的经济发展很快,但是老百姓对物业的认识水平还有待提高。我们现在面临的问题是,随着信息化的发展,老百姓对服务的需求不断升高,法律规定物业服务的范围已经远远跟不上居民的实际需求。就包括物权法里对建筑物的所有权区域的规定,物业只对两家以上的公共区域负责,但是很多居民自己专有的区域的需求也希望物业满足。其实,为了物业发展,为了百姓的满意度和物业费的收缴率,我们也很想做更多超值服务,但是成本不能长年累月地增加,因

为涨物业费有一定的困难。去年,公司开会学习的时候经常研究这些问题,现在情况就是一个“围墙”围住了物业的发展。正常封闭小区的围墙如果拆掉,那么小区的公共设施就是政府部门来管,但是有围墙之后,围墙以里就全归物业,所以物业的成本在不断提高。老百姓对物业服务的需求缺乏正确的认识,比如哪些属于物业管理范围,哪些服务不属于物业管理范围。这就导致老百姓维权的时候法律主体不清,对物业的理解也就不够。

所以,希望政府的执法部门能够多参观指导,多参与管理和监督,比如违章搭建、侵占绿化、违规装修等这些违法违规情况。我们物业现在遇到这种违法行为,能做的只有先协调,协调不好的就只能收集材料然后移交给执法部门来处理。毕竟物业是服务企业,不是执法单位,有一些社会问题不是物业的服务范畴。我们没有执法权,管起来是很困难的。

物业公司的工作核心就是为业主服务,只有做好服务让业主满意,公司才有未来。山语城物业公司下一步的发展方向是不断和社会对接,现在建成了给小区配套的体育馆,里面包括乒乓球、羽毛球、篮球、瑜伽课等。还有一些项目正在建设,比如“幸福会”、老年大学、“业主食堂”、图书馆等。我们打算将来配合我市的智慧社区建设,将所有物业系统全部智能化,并设计一个购物商城,业主购物统一由物业配送。



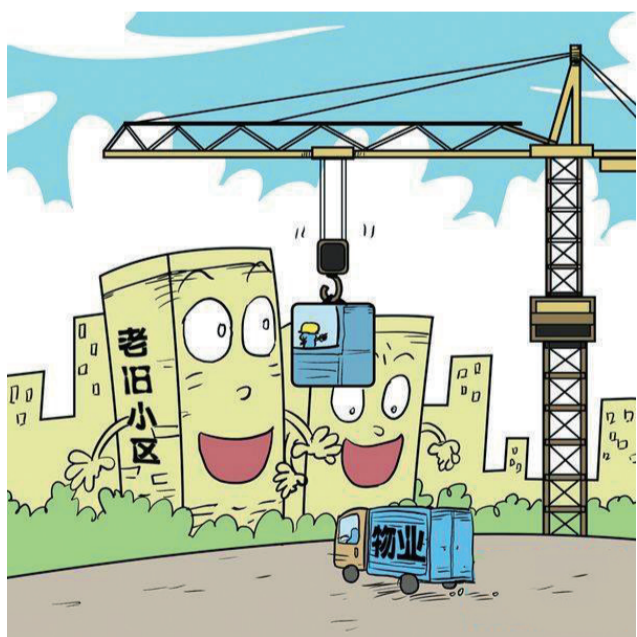
## 没有利润小公司想生存很难

轩华物业有限公司经理 王方义

物业公司是做小区服务项目的企业,公司的运转必须有足够的资金来源作为支撑,没有盈利的企业根本无法生存。作为只有十个人的小型物业服务公司,为书香园小区提供物业服务已经十多年了。这些年来,物业公司面临的最严峻困境就是物业费收缴率不足的问题。物业公司的人少我们可以靠多干活来克服,但员工发不出工资又有几个人能坚持下去?小公司最怕的就是资金链中断,一旦连给员工工资的钱都没有了,还上哪儿找人继续为小区业主们提供服务。

像书香园这样的老旧小区,房屋质量逐年下降,公共设施的维护成本逐年升高,给物业服务公司的工作带来更多的压力。书香园小区存在一定的历史遗留问题,开发商在小区建成后交接并不完全,出现维修问题相关部门不能解决,于是难题都推在了物业公司。随着时间的增长,小区的建筑与公共设施问题变多,需要维修和养护资金也越来越多,人工、维修成本也在逐年增长。没有额外资金收入的物业公司仅靠物业费这些资金根本解决不了问题,业主对此不满意就会拒交物业费。物业费下降,公司运营不了只能降低运营成本,减少人工等支出会导致服务降级。得不到原有的服务,业主更加不满,就会有更多的业主不交物业费。在这种恶性循环下,业主与物业的矛盾不断增加,公司不能维持运转又留不住员工,随时有可能关门导致对小区弃管。

物业服务公司的经营内容是为小区提供服务,但究其根本仍还是要靠盈利才能维持生存和发展。业主不满意物业公司的服务可以提出要求和意见,如果全靠拒交物业费来挟制物业公司只会导致服务降级,最终结果只能是互相伤害,两不利。



本版稿件由实习生 边新宇  
 本报记者 李锋 刘红妍 祝祺尧 采写  
 本版策划 戚凯慧

## 物业服务需要良性发展

评论

对绝大多数人来说,家不仅是栖身之地,更是心灵的港湾。居住小区的环境是否舒心,甚至直接影响着整个家庭的幸福生活。改善人居环境、提升人居服务质量是关系到千家万户的民生工程,谈到小区服务就不能忽略了物业服务行业的作用。目前,我国采取的是市场化、专业化物业服务形式。显然,市场化、专业化的物业服务行业发展模式更加科学规范且充满活力,能够长期有效地对小区的硬件设施进行维修维护,保持小区的绿化环境和卫生环境,并保障小区公共安全。

物业服务企业是为满足小区居住需求服务的,从目前来看,物业服务行业的兴盛正体现了百姓对居住环境需求的提升,物业服务行业的前景也是充满了无限发展可能的。但我们也当看到,人居环境服务工作中仍存在的难题和弊端。小区物业服务进入市场化运作,就必然要尊重企业发展的客观事实——物业公司运行需要足够的利润作为支撑,物业费的收缴率如何,直接影响着物业企业的运行和所能提供服务的质量。但现实情况是,业主对物业服务的需求和相关消费意识还存在一定的差距,相当部分业主以拒交物业费来表达自己对物业服务的不满,同时也是最大的矛盾——收费不足与服务降级所引发恶性循环。一方面是业主认为物业提供的服务对不起自己交的物业费,另一方面是物业公司因物业费收缴率不高而降低员工成本导致服务降级,无论问题开始于哪一方的选择,最终通向的都是同一个终点——越来越差的服务和物业费收缴率越来越低。

从物业服务进入市场化那一天开始,业主和物业公司之间各说各有理的“婆媳之争”就必然存在,市场运作更离不开监管部门对整体行业发展方向的管控。对于物业服务,我们既不能一味追求高消费享受高服务,也不能忽视低端服务的市场。物业服务是行业,但更是关系民生环境的重要环节。面对收入人群的物业服务内容,如何在消费与服务之间寻求平衡,是我们不可规避的考验。

从监管到制约,无论是对业主还是对于物业行业的未来发展来说,政府主管部门都要做到全面把控。目前我市对物业服务行业开展的一系列尝试与设想都很让人期待:以宣传手段提高业主的消费意识,让业主了解物业费与服务等级的相关规定,使业主能以法律的手段维护自己的权益。以诚信体系建设为物业服务质量做有力支撑,将无视服务质量的企业和个人列入诚信黑名单,甚至逐出物业服务行业。以行政执法和监管部门相联合的手段,对物业服务中的违规行为和服务差异化等问题进行严肃处理。

物业服务是关乎人居环境的民生课题,如何让业主享受到满意的服务,如何让物业服务公司一直充满活力,如何通过有效监管使物业服务行业进入良性发展,我们还有很长的路要走。政府相关主管部门既要做到对消费与服务的不断升级细化,又要做到对服务质量与从业人员的严格监管,才能为物业服务行业发展提供保障性支撑。时代在不断发展,物业服务工作同样需要升级,不断改革进取方是改善人居环境、提升民众幸福指数的持续发展之路。