

老旧小区:如何让物业进得来留得住?

文/北方新报融媒体首席记者 张学博 记者 郝儒冰

日前召开的呼和浩特市物业管理工作会议发布消息称,目前,首府约80%的小区有物业公司管理,尚有约20%的小区正在引进专业化的物业公司。按照规划,所有小区都会有专业物业公司陆续进驻……消息一出,对于没有物业公司入驻的小区来说,此举意味着可以摆脱“没人管”的局面。然而,引入专业物业公司管理只是做到了第一步,如何让物业公司“留得住”呢?

老旧小区有物业了

11月13日下午,记者走访了位于呼伦贝尔路的园林管理局小区,只见小区环境整洁,不断飘落的树叶都被及时清理;车辆有序停放,车棚内安装了充电桩,杜绝了居民在家充电瓶引发火灾的隐患……园林管理局小区属于赛罕区人民路街道办仕奇社区,于本月完成了老旧小区改造工程。

11月4日,仕奇社区与北京诚智慧中物业呼和浩特市分公司签订老旧小区物业管理合同。“为把本小区建设成一个秩序、文明、清洁、舒适的住宅区,我们已高标准做了各项准备工作,将用物业管理实践经验对小区进行规范化管理。”园林管理局小区物业经理白宏静表示,公司进入小区后,首年按照政府指导价收取,包括180元/年物业费和60元/年垃圾清运费,物业会做到小区院内每日清扫,每日清运垃圾,无垃圾死角。除此之外,物业还会对各种有损市容市貌的乱搭乱建、乱堆乱放、乱泼乱倒、乱涂乱画等违章行为及时制止并上报有关部门。特殊天气,如冬季大雪等,及时清理人行道、小区内主干道,确保居民出行安全。同时,将每半年的支出与收入报表在小区内进行公示,做到制度透明,收支账目透明。

物业公司的难题

“在老小区,管理最头疼的问题是建筑垃圾,不少居民在半夜偷偷倾倒,甚至绕路倒在隔壁楼,能

找得到当事人的,我们就要求其负责清运,找不到的,只好物业来承担额外支出。”白宏静表示,除了运转成本,未来物业费收取率也成问题,很多老旧小区居民上了岁数,没有缴费观念,也不清楚物业和居民的职责分工,会以物业服务不满意为由拒缴物业费。

“物业企业服务内容、服务标准、服务质量由区物业办、社区办、街道办事处共同监管,小区内水电气、弱电系统、楼房整体等大项维修工程由办事处牵头,联合物业企业及各专业部门,召开全体业主大会,共同协调解决。”白宏静表示,物业已拟好了《至居民的一封信》,小区也将召开业主大会,共同探讨小区发展方向,与居民增强联系。

“目前辖区有不少老旧小区,除了新引入物业公司的情况,还有些小区由社区代管或者居民自治。”赛罕区人民路街道办事处仕奇社区书记王丹表示,引入物业公司前,社区还多次召开了居民议事会,充分咨询居民意见,有些居民表示自己不希望提高小区居住条件,垃圾定期清运即可,拒绝物业公司进驻。

王丹表示,以前社区代管时,部分老旧小区的卫生费收缴率在一半左右,希望通过时间的推进,部分居民能扭转观念,主动缴纳相对低廉的物业费。

国企移交小区不好管

说起老旧小区,就不得不提“三供一业”分离移交的老旧小区。所谓“三供一业”分离移交是指国企(含企业和科研院所)将家属区水、电、气(暖)和物业管理职能从国企剥离,转由社会专业单位实施管理的一项工作。2016年6月,国务院国资委、财政部《关于国有企业职工家属区“三供一业”分离移交工作的指导意见》明确提出,2019年起,国有企业不再以任何方式为职工家属区“三供一业”承担相关费用。

一直以来,居住在职工家属区、物业工作由单位负责的居民都认为“企



园艺小区环境井然有序 摄影/北方新报融媒体记者 郝儒冰

业出钱维持职工家属小区正常运转是理所应当的”。当“三供一业”分离移交工作推开后,小区进驻了专业化的物业公司,这对于居民来说,最大的变化在于今后要交物业费了。然而,思想观念的转变,无疑需要一定的时间。

在新城区锡林北路街道办事处辖区,这样的小区就有不少。由于居民没有花钱购买服务的意识,物业公司在这些小区的收费率很难突破10%。

采访中,新城区锡林北路街道人大工委主任魏景明向记者介绍道,截至去年年底,包括道北二小区、车站东街小区、车站西街小区、送变电小区等在内的21个国企家属小区移交至锡林北路街道办事处,并由社区引入专业化物业公司进行管理。“这些小区之前的物业工作均由所属的国企单位补贴负责,居民一直不缴纳或者象征性缴纳物业费。引入物业公司进行管理后,居民几乎没有缴纳物业费的意思。其中,车站东街小区最为严重,由于收费率低无法维持运行,一年多的时间里,该小区先后更换了3家物业公司。”魏景明说。

业委会难发挥作用

作为业主与物业管理公司之间联系的桥梁,业主委员会有召集业主大会、组织业委会换届选举、与物业管理公司签订服务合同、监督物业管理公司

管理运作等职责,在小区管理中发挥着举足轻重的作用。然而,实际情况却是,业主委员会往往很难发挥应有的作用。

“老旧小区成立业主委员会是一件十分困难的事情。”采访中,新城区锡林北路街道人大工委主任魏景明说,在老旧小区成立业主委员会不仅程序复杂,操作起来的难度也很大。如车站东街小区先后三次组织成立过业主委员会,但是运行不下去。

据魏景明介绍,根据《内蒙古自治区物业管理条例》要求,召开业主大会要有一半以上的业主参加才能有效,但是目前首府的老老旧小区大多楼栋数较少,且出租比例较大,有的找不到房东,有的则不愿意配合工作,即便是多次动员还是未能达到召开业主大会的法定人数。不仅如此,业主委员会成员候选人的选择也面临诸多困难。这其中一方面业主委员会成员没有任何待遇,居民参与公共事务的积极性不高;另一方面,居民须足额缴纳物业费才具备成为业主委员会成员候选人的资格,但是老旧小区总体收费率偏低,许多居民都不交物业费,这一条件也将很多人拒之门外。

针对上述问题,魏景明建议,首先要尽快立法,对业主委员会成员的资格作出新的规定;其次,加强培训,有效提升业主委员会成员的履职能力和依法维权意识;第三,必要时可与物业服务标准挂钩,给予业主委员会成员一定的

待遇。

四大问题亟待解决

魏景明总结,当前首府老旧小区物业管理主要存在几个问题:首先是小区基础设施不完善,由此导致物业服务上不去,居民拒缴物业费;其次是物业公司准入门槛低,一些实力弱的物业公司从业人员综合素质普遍偏低,专业人才匮乏,致使服务质量得不到保障;第三是居民缴费意识差,导致物业公司难以维持运行;第四是物业公司收费和服务标准不公开,引起居民的猜疑和不满。

魏景明建议:第一,对基础设施不完善的老老旧小区进行摸底调查,下一步将借助明年新一轮国家老旧小区改造工程的契机,以及国企小区移交至地方提供的基础设施改造费,对这些小区的基础设施进行升级改造。第二,选择规模较大、有实力的物业公司进行接洽,并通过附带的优惠政策以及后续的延伸服务吸引其入驻小区;对于已经引入的物业公司,如果发现其存在问题,将集中组织其人员进行业务和服务方面的培训。第三,加强居民宣传教育,动员国企单位对其职工家属区的居民进行教育引导,逐步建立缴费意识;通过社区广告栏、入户调查等方式,进行物业管理新模式及市场化运作等方面的宣传;选派楼栋长或者单元长,由他们就近深入进行动员宣传等。此外,通过人大代表建议,尽快将恶

意欠费纳入诚信体系。第四,推行套餐式物业服务,指导物业公司针对不同的群体推出不同价位的服务,并对服务项目及费用标准进行公示。

作为新城区人大代表,魏景明还建议,要尽快制定符合实际、可操作性强的《呼和浩特市物业管理实施细则》,明确物业管理企业和业主的权利义务,真正做到有法可依、违法必究;制定呼和浩特市物业管理服务标准,建立呼和浩特市物业服务价格调整机制,全面提升物业服务菜单式收费标准,“按劳取酬、按质论价、质价相符”,杜绝“一价定终身”。

构建信用体系提高缴费率

记者从呼和浩特市小区局了解到,根据呼和浩特市的相关要求,首府引进一些专业的物业公司,计划让老旧小区逐步实现专业物业公司管理。

其中,新城区团结小区2016年8月被天津旭东物业有限公司接管后,已经良性运行3年,物业费收缴率也从最初的不到20%到现在超过了50%,基本能达到收支平衡,成为老旧小区实现物业管理的成功模板。

记者在采访中了解到,首府不少老旧小区的居民的物业缴费意识不高,认为即使物业公司撤离,垃圾堆积、环境恶化也有街道、社区兜底解决,不少人为此拒交物业费,导致小区被物业公司弃管。如何提高老旧小区物业费收缴率,如何让物业公司“进得来,留得住”成为物业管理的瓶颈问题。

“下一步,有关部门将对老旧小区的物业公司进行一定政策扶持,让物业公司走诉讼催缴程序,逐步提高物业费收缴率。”呼和浩特市小区局局长高翔表示,面对老旧小区,政府引进了一些实力雄厚的物业公司,帮助老旧小区物业管理慢慢步入正轨,同时有效监管物业公司,让首府物业服务水平稳步提升,让居民慢慢形成购买物业服务的意识。