

维护业主权益 提升服务质量 加大财务透明度 推动行业市场化

江东首推“酬金制”破物管难题

试点4个月来,欠缴物业费业主减少53.97%

记者 王 博 江东记者站 杨 磊 通讯员 李浩波

困境

连年亏本物业要撤退

位于江东区兴宁路的时代华庭小区,建于2006年,有两幢住宅楼,占地面积8643平方米,总建筑面积36831平方米,住户420户,店铺12家,已过8年保修期。

近年来,由于劳动力成本上涨、公共设施维修费用支出逐年增加等原因,小区物业管理公司江东新天地物业管理有限公司出现连续亏损状况。2014年8月,新天地物业管理公司向时代华庭业主委员会、周

宿渡社区居委会和白鹤街道提出了退出物业管理的申请。

在小区面临物业退管之际,江东住建局与白鹤街道多次组织小区业委会、物业公司进行了多次面对面的沟通交流,最终找到了“留住物业”的解决办法:转变物业管理模式,变“包干制”为“酬金制”,通过内部挖潜增加收入,确保物业公司收益,最终促成我市首个“酬金制”试点物业小区。

2014年物业服务费欠缴业主减少了107户,累计拖欠款减少了约30万元,配置E邮柜和速递柜,增设红外感应电梯门防撞系统,建设停车自动登记计时收费系统,增设小区羽毛球场地……都说老小区是物业管理业界的“老大难”,但在江东时代华庭小区,420户居民与业委会、物业公司、居委会可谓“一家亲”。是什么让这里的物业管理与众不同?让业主主动上缴物业费呢?原来,“奥秘”在于时代华庭小区在我市率先推出的“酬金制”物业管理模式!

变革

“酬金制”更保护业主权益

目前,国内物业管理收费模式主要有“包干制”、“酬金制”两种模式,其中以“包干制”最为常见。

所谓“包干制”,指的是业主向物业管理企业支付固定物业服务费用,盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担。所谓“酬金制”,指的是业主向物业服务企业预交物业服务费用,物业服务企业在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金,其余用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

“酬金制”能有效克服“包干制”模式的弊病,更能保护业主

权益。在“包干制”模式下,物业公司干得越好,挣得就越多。许多物业公司往往以降低服务水平、减少服务项目来获取更多的利润。而“酬金制”下的“酬金”是物业公司获得的收入,由业主向物业公司支付固定物业服务费用,会在无形中促进物业公司提高服务质量。

“酬金制”也会加大物业服务运作过程中的财务透明度,推动物业行业市场化进程。采用“酬金制”的物业公司在接管某小区时,要提交详细的服务费用财务预算,经业主大会同意后,形成书面合同方可实施。这样的财务预算兼顾科学和灵活,为后期服务监督提供依据。

成效

业主成了花钱买服务的主人

自今年1月开始试点以来,时代华庭小区物业管理企业的服务质量和水平、住户满意度、设施完好率、家园环境质量等均有明显提高。

到4月底,拖欠未缴物业服务费的业主从原来的202户减少到95户,减少了53.97%;累计拖欠款减少了约30万元;按综合服务费提高后的标准,主动新缴纳2015年物业综合服务费的业主超过40多户,占业主总数的10%。

“业主们吃到了‘定心丸’,需要哪项服务,希望达到什么样的标准,付出多少费用,都清清楚楚。”小区业主李师傅对这种变化深有感触,说施行“酬金制”模式后,业主们交的钱都由业委会把关,业委会定期账目公示,对每一项物业服务及收费都心中有数。

“这是一次全新的变革。”新天地物业管理处相关负责人朱国明介绍,“酬金制”管理模式前,时代华庭小区面临退管,可如今每年业主委员会将应收物业管理费的6%交物业管理公司作为收益,针对物业管理费和停车费的收缴率设定了奖惩政策,物业公司扭亏为盈,员工们的积极性也高了。

业委会聘请业主代表和第三方监督人员评价物业管理服务,加强对各项支出内容的监督审核,避免了不必要的开支。小区业委会主任杨明祥说:“让物业公司

和业主们一起谋划‘开源节流’,‘提升服务’是施行‘酬金制’的主要目标。”

如今,在业委会、物业公司和业主们“抱团”努力下,时代华庭小区悄然发生着改变。

业委会主动联系邮政和快递公司,在住宅小区配置了E邮柜和速递柜,方便业主和快递件的收发。原本被开发商占用的自行车车库设施,也在社区监督下,经过业委会和开发商多次协调后,将移交给业主,并计划改造为居民活动服务中心,包括棋牌室和羽毛球场地。

物业公司调整充实了物业管理服务人员,增设了员工指纹考勤系统,防止或避免迟到早退、漏岗缺勤和喝酒睡觉的现象出现;加强日常巡查和物业设施检修,特别是加强节约用电、节约用水的管理,清查登记物业电表、水表用户基数,与有关用电、用水用户签订了付费使用协议,并及时疏通和维护排水管道、排污管道设施和化粪池设施。

在征求全体业主同意的基础上,该小区也调整了服务,增设红外感应电梯门防撞系统、楼道电子监控设施,及时维修门禁保安系统,建设停车自动登记计时收费系统。目前,还在筹划维修12台抽排水泵,掏挖地下车库和电梯渗水雨水池污泥、疏通雨水污水管网,换装声控LED节能灯等。



多管齐下

多方合力试点“酬金制”

江东诞生我市首个“酬金制”收费管理服务模式小区,并非一蹴而就,而是得益于前期赴上海、苏州、杭州等地的大量“取经”和充分的实地调研。

去年初,江东住建局先后安排人员到杭州江干区静安小区实地调研,全面掌握“酬金制”运作基本程序、物居业三方协作情况,并邀请该小区业委会为“酬金制”落户宁波“把脉送诊”。白鹤街道也出面为时代华庭小区申请进行“规范提升服务、共创美好家园”住宅小区物业服务专项整治,为这个“吃螃蟹”的物业管理新模式“雪中送炭”。

同时,江东住建局、白鹤街道还与时代华庭小区业委会、新天地物业多次沟通交流,充分说

明包干制和“酬金制”物业管理之间的区别,以及“酬金制”在提高物业费收支透明度,减轻物业公司经营压力,提高业主管理自主性等方面的实际优势,并邀请第三方机构为试行物业服务“酬金制”收费模式提供帮助。

为广泛听取民意,上述部门在时代华庭小区入口、楼道等显著位置张贴公告,安排专人负责跟进,征求业主意见,并于去年12月29日召开业主大会,得到超半数业主认可。经过多方努力,最终在去年12月31日,时代华庭小区业委会与新天地物业正式签订“酬金制”物业服务合同,明确酬金比例、服务内容、服务质量、服务资金、双方权利义务、违约责任等内容条款,并在停车收费、物业费收缴率上给予企业自主权和激励政策。

前景展望

“酬金制”管理有望推广

为在江东全面推行“酬金制”收费模式,江东住建局近期组织召开了2015年江东区住宅小区业委会工作交流会,同70余家住宅小区业委会负责人分享了“酬金制”的试点经验。

“试点‘酬金制’提高了全体业主和业主委员会自治组织的民主管理、民主协商、民主决策、民主监督和自我服务水平。”时代华庭小区业委会主任杨明祥说,由于宁波城市住宅小区物业管理实行“酬金制”模式的住宅项目还没有普及,时代华庭小区的模式推广,仍需调研。

江东住建局相关工作人员介绍,施行“酬金制”物管模式,聘请一家具有正确义利观、社会责任感强、服务态度好的物业公司是关键;社区居委会、业委会强化内

外监督是重要因素;组建一个具有善管理、会协调、热心服务公益事业的业主委员会团队是成功的关键;使全体业主积极参与改革、关心支持改革并从中实际受益是试点取得成功的根本要求,而区政府和街道有关部门的指导帮助、政策支持和社区居委会支持,是成功的重要保障。

接下来,江东住建局将按照先试点后推广,分层次、分类型、成熟一个推出一个的工作思路,与时代华庭及所在白鹤街道、周宿渡社区保持联系,定期跟踪走访,提供政策指导,同时邀请第三方机构为业委会提供专业指导,边探索边完善,努力摸索出适合江东住宅小区的“酬金制”收费模式,为“酬金制”在江东的逐步推广打好基础。



小区新增设的停车自动收费系统



小区安装了指纹机



小区在各楼道均安装了监控摄像