

都说物业费难收取,对这个小区来说却不是问题

胜丰东苑连续4年物业费缴纳率100%

物业经理说,服务要做细、工作要先做、把居民当家人

□记者 周科娜 通讯员 郑轶文 陈剑伦

物业费收取难,无论在老旧小区还是高档小区,都是共性话题,部分物业公司因物业费收取难,而陷入了运营困境的也屡见不鲜。

昨天,记者从海曙区物业办了解到,该区一拆迁安置小区——胜丰东苑,连续4年来,物业费缴纳率均达到了100%。对拆迁安置小区来说,连续4年100%的物业费缴纳率在海曙区尚属首个,在宁波也为数不多。

在一个规模不算小的安置小区里,这个100%是如何做到的?物业公司又有什么秘诀,能让居民心甘情愿地缴纳物业费呢?昨天,记者就此作了一番了解。



居民给点赞

环境整洁、服务暖心,这点物业费交得值

“陈婆婆,今天阳光很好,你出去散步啊,这里有台阶当心啊!”“李阿姨,超市刚回来啊,东西要我帮你拎伐?”昨天上午,胜丰东苑小区内,保安郑师傅跟老居民们热情地打着招呼,居民们以笑脸回应。来小区当保安2年多,郑师傅已经和居民们打成了一片。

胜丰东苑位于胜丰路和文化路交叉口,是海曙区胜丰村原拆原建的安置小区,于2012年底交付。现有业主358户,业主构成以原胜丰村周家边、林家边、钱家边(部分)自然村村民为主,还有占比不少的外来租住人口。

“今年4月,我家外墙漏水,我打电话找物业,一个电话维修工人就上门来了!”说起小区的保安,家住胜丰东苑小区14楼的王自力阿姨赞不绝口。一次出门,门竟被风一吹给关上了,忘带钥匙的王阿姨急得直跺脚,无奈之下,又找到了物业。很快,开锁师傅上门帮王阿姨开了门。“小区物业真正替我们办实事,这样的物业交管好,物业费我交得情愿!”于是,每年3月,王阿姨都主动将物业费交到物业那里。

“小区扫得清清爽爽,垃圾桶摆放得整整齐齐,还有人巡逻有人管理,比村里住得舒坦

多了,交点物业费是应该的。”在小区散步的林女士也告诉记者。不仅如此,小区进出管理严格,门卫保安对陌生车辆、人员都主动询问;卫生保洁要求高,主通道上难见一片垃圾;楼道没有关好防盗门的,巡视的保安帮忙关上……

细致的服务感动了居民,2016年小区物业费收缴公示一贴出,便有业主来物业管理处缴费,不出数月,358户业主就交齐了物业费。记者从经纬物业获悉,不仅去年,胜丰东苑从2013年度到2016年度,连续4年物业费收缴率均达100%。

海曙区物业办负责人陈波告诉记者:“对于一个拆迁安置小区来说,连续4年100%的物业费缴纳率实属不易,在海曙区尚属首个。胜丰东苑物业的做法对其他小区来说,也有借鉴和指导意义。”

据海曙区物业办最新提供的数据显示,2015年海曙区156个住宅物业项目中有26个项目收费率达到95%以上,有2个项目达到100%,胜丰东苑是其中之一。作为老小区的太阳公寓,20多年来,物业收费率均在95%以上,2015年更是达到了98%。

物业谈心得

服务要做细、工作要先做,把居民当家人

“服务要做细,工作要先做,把居民当家人。”有着多年老小区管理经验的宁波经纬物业管理有限公司总经理陈香明道出了服务心得。

自2012年10月接手胜丰东苑,物业公司工作人员就先行代业主“验房”,门锁不利索、绿化有缺失……工作人员不放过任何一个令业主不满的居住细节。2013年1月,拆迁户入住,工作人员又与胜丰社区工作人员一起入户走访,留下联系方式,主动建议业主有事找物业。

不过,光靠服务还不行,该物业公司还与海曙西门街道胜丰社区居委会一起,帮助居民解决了不少难题,让少数几个不愿交物业费的居民也不得不“点赞”。

“我们小区住宅楼的车棚地势低于小区路面,平时下点雨没关系,但是一碰到连续大雨或台风,河网水就会倒灌,导致一楼车棚进水,2013年、2014年和2015年都碰到了,居民反映很大,因此整改小区排水系统刻不容缓,资金是最大的难题。”胜丰社区居委会书记姚涛介绍说。

通过社区居委会多次向上级部门申请,今年这个事情终于有了着落。“资金已经到位,目前正在在招标了,年后就可以动工,完工后车棚进水的问题就能解决了。”

2015年7月,胜丰东苑小区对面开了一家餐饮店,由于烟囱朝餐饮店楼顶排放,沿街的住宅楼受油烟和噪音影响,苦不堪言。居民们将这事反映到了居委会和物业。“我们做了调查,发现对沿街住宅楼100多户居民有或多或少的影 响,也跟环保作了反映。后来通过调解,我们花了六七万元,将餐饮店的烟囱由上排改为下排,解决了油烟和噪音扰民的问题。”姚涛说。记者了解到,从投诉到问题解决,只花了一个多月。

更让这个小区物业自豪的是,拆迁安置小区常有的“绿化成菜地”问题,从未在胜丰东苑出现过。“业主拿绿化带当菜地,无非是习惯的延续,但爱护美丽家园的心都是有的。关键要早发现早制止,绿化就不会被破坏。”陈香明说。去年初,一业主刚搬进新居,保安发现该业主打算在河边绿地上垦地种菜,于是与社工第一时间上门向业主宣传毁绿种菜对小区环境的危害。一连跑了六趟,业主终于收起了锄头:“比起几株菜,还是舒服的小区环境要紧。”

为确保小区安全,小区目前已设置74个摄像头,设置33个巡逻器,确保保安一天巡逻24次,巡逻范围覆盖小区楼道、活动室、地下停车场与外围商铺等。

除了暖心服务 契约精神不可少

□胡晓新

岁末年初,往往是一些小区的业主与物业,因为服务与收费互不满意而“互撕”的高峰节点,因为协商不成一拍两散的也时有所闻。这个时候,传来海曙胜丰东苑小区连续4年物业费缴纳率达到100%的消息,让人感觉到阵阵暖意:只要物业尽心服务,业主通情达理,这对“冤家”不但可以完全避免争执,更有双赢的可能。

但是,正如海曙区物业办负责人所说,连续数年物业费缴纳率达到100%的,不用说在海曙区,整个宁波也不多见。记者采访中居民认为小区环境整洁,物业服务暖心,这点物业费交得值;物业的心得是服务要做细,工作要先做。但现实情况是,不同小区的不同业主,对物业的无论是要求与评价还是期望值都不尽相同,一个小区的物业要满足所有业主的诉求几无可能。这也是在绝大多数小区,总会有那么几家因为这样那样的原因拖欠或者拒绝缴纳物业费的业主,使物业费难以百分百缴纳的根本原因。

实际上,优质的物业管理,不仅取决于物业的成熟度,也取决于业主的成熟度。而促使两者成熟的重要办法之一,就是双方订立尽可能详尽的服务契约,并在以后的服务与被服务中尽可能拿契约说话。毕竟多数物业人员难以做到或把握“把居民当家人”这个“度”,而契约具有的“最不坏”和“可操作”的特性,当物业与业主遭遇具体事项或纠纷时,多数时候能可凭说好的契约快速解决。在此基础上,物业再追求服务方面的贴心暖心、精益求精,就能够最大限度地避免矛盾的升级。

还有,当物业与业主发生纠纷,在契约的框架下难以解决时,以往的做法是双方大都尽量避免打官司,认为这样做一来费时费力,二来无论是哪一方赢了,今后双方还要低头不见抬头见,工作会更难做,交道会更难打,这也导致一些诸如个别业主少缴费或不缴费、物业账目不清等现象得不到及时有效的清算,也使一些矛盾累积或者加剧,到岁末年初集中爆发。其实,在这种情况下,走法律解决的途径往往更有效率,也更能让双方知道自己错在哪里?对在何处?最终也更有利于从根本上解决问题。物业与业主都具备契约精神,方能长久和谐。