

既有专业素质,又能公正公平公开处事 九五花园业委会人事相宜

宁波国家高新区的九五花园小区,将专业化治理运用到了实处,9名业委会成员,平均年龄在40岁左右,全部为在职员工。其中业委会主任是园林绿化方面的高级工程师;副主任是银行风险管理部的负责人、长期从事信贷工作;另有从事工程施工监理、法律、信息化、贸易、房屋设计等工作的委员。

5月16日,记者到九五花园探访,了解小区业委会在小区治理方面的做法。



垃圾清运车能高效地解决垃圾问题。
记者 崔引摄

小区曾经管理薄弱,物业缺乏监督

九五花园位于杨木碛路328弄,交付于2008年8月。小区由13幢住宅和2幢商务楼组成,有641户住宅业主和374户的商务楼业主。

每月1.76元/平方米的高层物业费及1.2元/平方米的小高层物业费(住宅楼)是交付时制定的,至今未变。不过,九五花园有着不错的自身条件——300多个地面停车位、经营用房、房屋保修金、广告收入等,均可为小区的公共收益添砖加瓦。

但小区自交付后一直没有成立业委会,没有对小区进行系统地管理,缺乏对物业的监督,存在不少问题。2014年3月,在新晖社区的牵头下,由9名业委会委员组成的小区第一届业委会成立了。

业委会成立后的第一件事,是摸清“家底”。九五花园业委会副主任邬欣荣介绍,当时他们花了半年多时间,对小区存在的问题、需要突破的困境、可以挖掘利用的公共资源等进行了调研、排摸和梳理,跟原先的物业公司正式签订《物业管理委托合同》,将双方要履行的义务和责任等,作了明确约定。

2014年12月7日,九五花园真正意义上的第一次由业主代表参与的会议顺利召开,《九五花园业主管理规约》《九五花园业主大会议事规则》《九五花园物业管理委托合同》这三个规章文件在会上进行了表决并获得通过,业委会还通报了半年多来发现的问题、收集到的业主意见及下一步工作设想。

业主们感到,小区开始步入正轨,走上规范化治理的道路了。

整治小区停车,秩序好转收益增加

“明明有那么多停车位,还有不少经营用房、广告收入,小区为什么会亏损?”当时,业委会成员们心里有着这样的疑问。于是,他们开始抓收入,第一步,就是规范停车场的收费。

原来,当时的停车费管理采取包干制,值班保安每月只要上交定额停车费给物业,多余的钱就归保安个人所有,因此,有的保安为了多拿钱,会允许车辆停放在小区主通道、路口、转弯处、人行道等处,影响他人通行,小区的停车秩序很混乱。

发现问题后,业委会提前2个月开始设计方案,规划停车位置,统计进出小区车辆的流量,考察周边同类型小区的收费标准,并明确必须在停车场安装出入的道闸。

最终,一份合理的实施方案“出炉”了:地下车库的1000多个车位只允许购买或向产权所有者租用的业主进出(不包括需运送病人、搬运东西的车辆短时停放);地面的300多个车位分包月(120元/月)或临时停放,包月只限业主。

停车整改后,大家发现出行不再容易被堵了,小区秩序好了不少,停车费收益也从2014年末的19.345万元增加到2018年底的106万元,直接解决了很多项目维修费用不够的问题。

新建垃圾房、配备垃圾清运车

正因为有了收入,小区才有余力朝着更好的方向发展,比如为物业员工发奖金。

邬先生介绍,九五花园物业保安的工资每月3000多元。“我们就请不起小伙子当保安,只能聘用中老年保安,而且考虑到公共收益毕竟是靠物业员工去收取,为了调动物业员工的工作积极性,提高服务质量和效率,在征得业主同意的情况下,在公共收益中提取一定金额,对物业员工进行工作考评,根据考评结果给他们发放每年的奖金。”邬先生说,虽然这笔钱并不多,但这是对他们工作的肯定。

除了安保,另一个就是保洁问题,由于九五花园交付时并没有设置垃圾房,因此存在建筑垃圾随意堆放、生活垃圾露天堆放的问题。

去年,借着推行垃圾分类的东风,小区由政府出资新建了一个生活垃圾房,依赖于这几年来停车费等方面的收入增长,小区才有余力出资,加建了一个建筑垃圾堆放点,对垃圾做分类管理,并出资采购了一辆专业垃圾清运车,垃圾清运中跑冒滴漏的现象基本消除。

新一届业委会分工更专业、更精细

在第一届业委会运作后,虽然各方面有了很大提升,但大家也意识到,业委会成员光有热情还不够,需要具备专业素质,擅长法律、维修、财务、服务等方面的人,组成一个团体为业主服务。去年下半年,第二届业委会成员产生。

业委会主任罗先生和委员石先生,作为园林绿化高级工程师和装修界从业人员,负责日常维修方案、工程的施工量、施工材料及价格制定,对电梯维保单位维保的主要配件、价格等进行约定,防止维保单位随意报价;

业委会副主任邬欣荣,制定每年财务预算,考核物业日常工作,监督《九五花园物业服务项目服务规范化运作考核细则》执行情况;

从事律师行业的委员,负责所有对外合同的制定,帮助全体业主维权,审核各种细则、办法是否合格;

从事信息化建设工作的委员,负责道闸系统的安装、考核系统的购买,为小区信息化建设提供意见和建议……

9名成员分工明确,各司其职,用专业化的眼光和立场为治理小区贡献自己的一份力量。

聘请业主参与考评物业服务质量

为了公平、公正地考评物业服务情况,他们还采购了一款物业服务考核软件,可以记录并反馈从业主报修,到物业服务中心什么时候接单、派单、具体由谁处理、处理结果如何、整个流程用时多久,追溯保洁、维修、投诉的内容,做全方位考核。目前已有部分业主试用,取得了良好效果,今年将向全体业主推广。

小区还聘请了4名普通业主,利用业余时间,定期根据考核办法,对物业服务项目进行测评,并及时反馈,真正让业主作为小区的当家人,来监督物业工作。

业主戴女士搬进小区才两年,但当被问及对小治理情况是否满意时,她向记者展示了业主群内的一部分聊天记录,说:“你看,基本就是这样,某个业主发现小区哪个地方卫生没做好,什么东西破损了,就在群里反映,物业第一时间就会去处理,有时候晚个几分钟,都会请我们谅解。我觉得,要做到让所有业主满意是不现实的,但就在我看来,我们小区还真的不错!”

邬先生说:“一个小区治理得好,离不开业主的热情参与,他们提出各种各样合理的建议、业委会和物业工作中存在的不足,我们才能针对性地改善,并对建议做优化,进而实施。”

他打了一个比喻,说全体业主相当于公司股东,业委会是股东选举出来的董事会,执行业主大会的决议,物业则像是业主聘请的职业经理人,负责日常管理工作,社区是业务指导部门,对小区日常运作进行监督,“在我看来,业委会一要专业,二要有公正、公平、公开的态度,业委会成员首先是业主,不能偏袒物业,也不能一味纵容业主的无理诉求。”

记者 朱琳