物业费连年上涨 这个老小区为何能做到收费率100%?

它的治理经验,或许能给其他小区一些借鉴

2000年,0.3元/平方米/月;2004年,0.45元/平方米/月;2008年,0.65元/平方米/月;2016年,0.85元/平方米/月。

这是海曙区鼓楼街道文昌花园小区自1999年交付以来的物业收费标准,近20年来,这个小区共经历了三次物业费调价。接连提高物业费,小区业主会买单吗?

当记者带着这样的疑问来到这个老旧小区采访时,他们的物业服务中心主任丁明自豪地说:“从2014年到2018年,我们已经连续5年物业收费率达100%了!”

他们是怎么做到的?业主又为什么接受了三次物业费上涨?

文昌花园小区。

A 小区治理样本中 文昌花园是最老旧的一个

自5月16日起,本报已接连刊发7个在小区治理中有着独到经验的小区样本。跟之前7个小区相比,文昌花园的房龄最久,也是最为老旧的一个。

初夏的文昌花园郁郁葱葱,保安师傅有序地引导着前来停车的司机,物业维修工忙着修理停车位上的路障。不少一楼业主将自家的盆栽搬出来晒太阳,有时还会飘来一阵阵饭香味,比起外形看上去“千篇一律”的新小区,文昌花园更多了一分烟火气。

1999年8月,这个由联合房产开发的小区交付了,一期共有200户业主。除了其中一个楼道有10套拆迁安置房外,其余均为商品房,面积从90平方米至115平方米不等。

“别看现在小区老了,但在当时房价大约需要3200-3400元/平方米,买一套房也得三四十万元,所以业主基本上条件不错,而且以自住居多。哪怕是现在,租客都很少。”小区本届(第六届)业委会副主任陈守辉说。

B 物业主抓安保、保洁、维修 物业中心主任“兼职”维修工

在交付后,联合物业正式开始管理小区,“小区虽小,但有南、北两道门,所以物业员工的配备上,一点都不少。”丁明告诉记者,他们共聘请了8个保安、2个清卫、1个维修工、1个会计兼前台以及一名物业中心主任作为服务团队。

在丁明看来,物业服务,最主要的三大块内容就是安保、保洁和维修,业主们反映的问题也大多集中于此,于是他们在日常服务中,围绕这三大块内容进行。

在安保方面,文昌花园获得了2016年度“海曙区物业治安防范安全小区”及“海曙区物业治安防范无刑案小区”称号。

其次是保洁,记者走访小区时看到,虽然文昌花园的各项设施比不上新小区那么先进,墙面上也有一些锈迹,但地面上很少见到未清理的垃圾,基本做到了小区老旧而不脏。

而在维修方面,联合物业在居民当中的口碑更好。“门锁坏了、管道堵了、电灯不亮了……老小区最主要的问题就是这些,而一发生问题,我们第一个想到的,就是找物业。这一点上,联合物业真的很给力,除了一名专业维修工外,物业丁主任就是做维修出身,日常接到我们的求助,他都会上门帮忙。”业主童阿姨说。

丁明介绍说:“业主并不只是我们的甲方,每天在他们的家园为他们服务,应该想着怎么帮他们解决问题,只有抱着这种心态,才能真正把服务做好。”

因为做维修出身,所以每当业主们反馈问题时,丁明只要有空,便会亲自上门解决。“业主家里的水龙头坏了、马桶堵塞了、漏水了、电线开关坏了、闸刀跳闸了、电风扇电水壶等小电器不能运转了……这些我一般都能修好。”丁明说。

C 物业曾因亏损严重提出退管 三次上涨物业费获业主支持

不过,随着人力成本的逐年增加,即便小区的2间经营用房和一半的停车费收入都用来补贴物业,联合物业的日子仍然越来越难过。

2004年,他们将物业费提到了0.45元/平方米/月,2008年,再一次提价至0.65元/平方米/月,因为前期的服务得到了大部分业主的认可,这两次物业费上涨最终都顺利完成了。

但因小区老旧,且物业费本身较低,在2016年前的那几年,物业平均每年要亏损5万余元,这给了联合物业很大压力。2016年,他们一度提出了准备退管文昌花园的想法。

这时,文昌社区居委会、小区业委会及联合物业一起组织开会,商量小区的未来。

“频繁更换物业公司,对小区有害无利,而且老旧小区也很少有物业公司愿意接管,毕竟物业是以盈利为目的;文昌花园小区小,管理成本高,但不能一味想着减少物业服务人员以降低他们的运营成本,如果这样,物业会做不好服务,势必导致服务品质下降,然后物业费越发收不上来,进而产生恶性循环。”文昌社区党委书记周晓红对记者说。

于是,在商量过后,居委会和业委会决定再一次上调物业费,让物业公司以服务促提价,得到业主的进一步认可。联合物业也感受到了来自居委会和业委会的支持,大部分业主同意调价后,物业决定留下来。

丁明表示,管理这个小区的时间久了,且从地产到物业,一直都由他们负责,对小区、业主都有了感情,也不愿离开。

D 业主参与小区日常管理 多方联动第一时间解决问题

在小区治理中,业主本身也发挥了很大作用,“因为我们小区自住业主多,他们非常关注小区的日常情况,乐于且敢于去自主管理小区。”业委会副主任陈守辉说。

他向记者提及了一件事:那是在去年,有业主发现,一个居民混装了厨余垃圾和其他垃圾,还准备一起丢进绿色的厨余垃圾桶。这名热心业主将情况反馈给了小区,很快,业委会成员、物业甚至普通业主都赶去要求这个居民将垃圾分装干净后,再投入对应的垃圾桶。

“我们小区的垃圾分类可是省级示范点,哪能允许小区公共垃圾桶里存在没有分装好的垃圾呢?”陈守辉自豪地说。

此外,去年6月起,文昌花园党支部内的党员、社区居委会、业委会、物业、居民这五方各自派出代表,组成了一支多方联动的队伍,在每月第一周的周一,对小区的环境会进行一次巡视、检查,对于巡视中发现的问题,能解决的就当场解决。

记者 朱琳/文 记者 崔引/摄