

物业公司组织 业委会管账 自治委员会监督 “酬金制”化解小区资金难题



本报记者
姚丽萍

目前,申城众多商品住宅小区渐次进入15年大修期,业委会过度借用维修资金与小区安全保障间的矛盾凸显。种种冲突的表象之下,一个根本问题是,小区物业管理,谁来预算成本控制成本,物业公司还是业委会?

昨天,黄浦区发布住宅小区综合治理年度计划。其中,“酬金制”如何化解小区物业管理资金难题,备受关注。

“借用”成安全隐患

电梯“维修梗阻”在上海的小区很常见。因为,根据2010年实施的《上海市住宅物业管理规定》,小区里电梯组织维修,“组织者”就是物业公司;如果业主大会已经成立了,物业公司要用维修资金,就必须先得到业委会审核同意,然后再向区县房屋行政管理部门备案。问题就是,如果业委会和物业公司对维修资金的使用意见不合,怎么办?

2012年,全市101个小区1800多台电梯出现故障维修纠纷,纠纷原因主要是没人修、没钱修、没法修。市人大代表张雅玉旁听过一个小区的维修协调会,动用维修资金,必须要业委会盖章同意,但业委会和物业公司对维修资金的使用意见不合,维修项目只好叫停。类似情形不在少数。

业委会是替广大业主管钱的,但那个“章”实在攥得太紧了,生怕维修资金账户里的钱又要减少。于是,业委会不同意,没钱修,物业公司也不管了,这件事就没法办了。

事实上,与维修资金滥用形成鲜明反差的“借用”,业已成为小区物业品质和公共安全的一大隐患。

来自黄浦区住房保障和房屋管理局的信息显示,一些小区维修资金、公共收益“借用”,小区内设施设备难以正常维修。雪上加霜的是,管理成本不断上升与现有收费标准偏低之间存在矛盾,物业服务费上涨困难,尤其在建造年代早、管理规模小的商品住宅小区,物业企业运行压力更大。一旦收支难以平衡,物业公司往往通过降低用工成本来维持运营,低服务质量继而引起业主不满,拒付物业费,以致小区管理陷入恶性循环。

自己人管账花钱

小区物业管理,所有跟“钱”有关的矛盾,追根溯源,还在成本预算和成本控制。如果,预算和控制的主体,不是物业公司,而是业委会,结果会怎样?

2004年,黄浦区半淞园街道耀江花园实行了酬金制的物业管理,这在当时的物业管理中,很罕见。

“通常,小区物业管理采用包干制。我们之所以选择酬金制,一是酬金制财务透明,利于业主对物业的监督和维护;二是当时为我们服务的物业企业是一家在行业内知名的外资企业,管理理念和服务水平能够满足酬金制的要求。”耀江花园业委会主任裴建国说。

酬金制和包干制,最大的区别就在于物业管理财务成本控制的主体方和责任方不同。

包干制,基本上由物业公司承担小区物业管理成本的亏盈压力,而这种压力不光与物业管理水平有关,还取决于市场上逐年上升的人力成本。当物业公司无法承担快速上升的人力成本,又无法在短期内通过提升管理水平来获得业主对调整物业费的认可,那么,物业服务水准的迅速下降就在所难免了。

酬金制,则是由业委会代表全体业主承担小区物业管理成本的亏盈,与物业公司无关。同样面对快速上升的人力成本,业委会一方面继续监督物业公司保证合同约定的服务



郑辛遥画

记者手记

本领恐慌

恐怕,众多的业委会,都有“本领恐慌”。

业委会的活儿,不好干。物权,差不多还是新名词,拥有大宗不动产的广大业主,维权意识强,却未必善于依法维权,保障房产保值增值。既然,业委会被业主大会选举产生,来做业主权益代言人,面对专业的物业管理,难免也有“本领恐慌”的危机感。

何况,业委会大多不取薪酬,义务劳动,要是再得不到业主理解,吃力不讨好,一肚子委屈,遇到矛盾纠纷,撂挑子集体辞职,也是难免。

业委会的活儿,怎么才能干好,怎么才能克服“本领恐慌”?首先,选对人。换届时,依据物业管理条例,街道、居委会参与筹备,就要先把“想干事、能干事”的人选出来。选对人,胜任愉快,才有基础。

然后,街道还要负责组建业委会顾问团,提供全面支持。如今,不少街道建立了业委会顾问团,聘请行政、法律、物业、社区管理等各领域专家,为住宅小区综合管理重大事宜提供政策法规咨询,帮助业委会解决运行中的各类疑难杂症。

最后要说的是,居委会、业委会、物业公司是社区管理的三驾马车,居民区党总支,要发挥领导核心作用,让三驾马车趋力前行。社区党总支还要成为业委会的智囊团、后援团,发动志愿者、业主代表为业委会提供有力的队伍支撑组织保障。期待借鉴成功经验,能让申城住宅小区更有秩序、更宜居。

姚丽萍

商品住宅小区亟须破解“三大难题”

今年,适逢黄浦区业委会换届改选的高峰,全区454个业委会中,今年到期应换届的共有140个,换届比例达到30%。至2017年底,申城符合条件住宅小区业主大会组建率要达到90%;业主委员会规范运作率要达到80%,2016年力争先行使272个业委会变不规为规范运作,规范运作率达到60%。目前,申城商品住宅小区亟待破解“三大难题”——

● 业委会运作不够顺畅 业委会的自

质量,另一方面,还可根据实际情况调整财务预算,挖掘潜力保证收支平衡。“即便最终必须调整物业费,业委会代表全体业主推出调价方案,也比较容易获得业主认可。”裴建国说,近年来面对快速上升的人力成本,较之包干制,酬金制能更好保证物业管理的服务水准。

目前,耀江花园业委会已经是第二届了,以业委会为主导的酬金制,也已是遴选物业公司的首要标准,明确要求物业公司配合业委会,做好小区管家。同时,酬金制也对业委会提出了更高要求,除了监督,还要全程参与小区日常管理。“每周一上午和物业公司召开晨会,每周二、五晚上为业主接待时间,每月9日联席会议审批当月的全部费用以及下月计划。”裴建国说,工作虽然辛苦,但只要广大业主对小区管理满意,业委会就会很有成就感,因为,业委会成员也是小区业主,为大家

我管理能力不强,在日常管理中存在不规范运作、对突发事件的处置能力较弱等问题,1/3业委会正常运作,1/3处于瘫痪状态,1/3业委会有各类摩擦矛盾。

● 管理成本不断上升 管理成本的不断上升与现有收费标准偏低之间存在矛盾,物业服务费上涨困难,尤其在一些建造年代早、管理规模小的商品住宅小区,物业企业运行压力更大,在收支难以平衡的压力下,企业往往通过降低用工成本来维持运营,引

就是为自己。

让权力阳光运行

实行“酬金制”,业委会的权力更大、责任更重,要让“权力在阳光下运作”,就需要一套监督机制。小区业主自治委员会,应运而生。

耀江居委党总支牵头指导,平安志愿者、楼组长和业主代表组成自治委员会。自治委员会既监督业委会工作,又在业委会需要业主响应的时候“挺身而出”。小区里一度车满为患,停车混乱,秩序失控。2013年底,业委会依据《业主管理规约》提出了整治方案,自治委员会调研后同意实施。起初,很多业主对业委会提出的方案很反感,片面强调个人的停车困难,甚至不顾消防安全和通行安全。业主自治委员会通过街道、居委联系了附近世博停车场,重建小区秩序。在整治过程中,仍有

起业主不满后,拒付物业管理费,使得小区管理陷入恶性循环。

● 管理顽症依然高发 主要表现为小区内群租、违法搭建等问题频发,且隐匿性、动态性较强,物业企业难以及时、完整地掌握动态信息,发现机制仍有完善空间。与此同时,现阶段违法行为整治主要依靠综合执法,违法成本低、执法成本高,集中整治后“回潮”现象时有发生。

本报记者 姚丽萍

业主我行我素侵占小区道路,拒缴停车费,自治委员会配合业委会上门告知,苦口婆心,从邻居的角度晓以利害,最终耀江花园实现“路面无停车,小区有秩序”,成了真正的“花园”。

对业委会而言,自治委员会是后盾,不止要支持,更要监督。每月例会上,业委会主任和副主任须向自治委员会汇报一个月以来的工作和下月计划,接受监督意见,寻求业主支持。“坚持沟通,小区管理进入良性循环,酬金制就能‘安全运行’。”裴建国说。

12年来,耀江花园物业管理的有序运行,让酬金制的普及,成为可能。“今后,黄浦区将在全区探索物业管理酬金制,将实际管理成本与物业企业利润隔离,引导物业管理收费标准向公开化、透明化转变。”黄浦区住房保障和房屋管理局局长李舜说。