



业主维权意识增强 物业生存压力加大 代表委员纷纷支招 “欢喜冤家”如何才能和谐相处？

如今,住房已成为多数家庭最大的一笔财产,业主的维权意识也越来越强。与此同时,随着成本的不断提高,本身就是微利行业的物业公司近年来生存也十分艰难,一些物业公司管理小区入不敷出,甚至出现了“抛盘”的现象。业主与物业,这一对“欢喜冤家”如何和谐相处? 在今年的两会上,多位代表、委员纷纷建言献策。

加快制定《物业管理法》

市人大代表潘书鸿是上海恒建律师事务所主任,他告诉记者,虽然国务院已于2003年6月8日制定了《物业管理条例》,然而因为条例的滞后性,目前国内物业管理服务中仍存在诸多问题为该规定未予规定或规定不明。

物业公司的职能原先是由房产管理部门来行使的,可以说是从行政管理到市场经济转变的产物。业委会作为体现业主意志与物业公司联系最密切的一个组织,被《物权法》明确赋予了权利。但综观物业公司这些年的发展,大多数物业公司是开发商下属公司或者是关联公司,物业公司的人员往往是先于业主委员会的,这也给物业公司的规范化管理造成了实际操作上的难题,使法律规定的业委会职能较难落实。

物业与业主的冲突时有发生

生,2014跨年的钟声刚刚敲响,浦东新区大唐盛世花园小区新老物业公司交接时发生大规模冲突,双方有近200人卷入,事故导致2人死亡,多人受伤。

“正因为没有细致合理的法律规范等,有些物业公司对其组织原则和经营宗旨背道而驰,为了满足自己的私利,我行我素,在小区私搭乱建,开展多种经营;收费未规范管理;随意挪用房屋维修基金等。”潘书鸿认为,这些现象究其根本,除了物业公司对私利的不当牟取,更是因为行政化的模式仍没有完全根除。

因此,潘书鸿建议,当前必须加快《物业管理法》的立法工作,依法规范物业公司服务行为,大力提高其服务意识和服务质量,为广大家庭营造良好的居住和工作环境。

物业管理信息上网公开

“业主和物业之间产生矛盾的一个重要原因,是信息不畅通。”市政协委员朱建国这样认为。他说,物业公司的账目数据,虽然也在小区内公示,但实际上除了业委会少数人之外,绝大多数业主不知情。而贴

在公告栏里的公示信息,只是一些简单数据,要去了解详细情况,往往十分不便。不透明,就难以公平、公正。

为此,朱建国建议,依托“上海住宅物业网”,用信息透明缓解物业

矛盾。他说,本市于2010年成立了“上海住宅物业网”,已有一定影响。建议在这个网上开辟“本市住宅小区物业管理信息”,下挂各区县所有住宅小区物业管理信息网页。市民上网即可方便搜索到自己居住的小区,打开链接就能方便详细了解物业费、停车费、管理费等数据信息。

兼营业务助物业“脱困”

如今,物业公司的保洁、保安人员,大多是最低工资领取者,即便是有技术的水电工、木工,社会地位也不高,所以基本上没有上海户籍的年轻人从事这些工作。

来自徐汇区的杨逢琰代表说,近年来,本市最低工资水平每年都有10%左右的上涨,加上其他成本上涨,使得物业管理企业普遍感到生存压力越来越大,有些物业公司实在难以为继,只得抛盘离场,进而带来居民小区治安、环卫、消防等一系列问题。有的公司为了继续生存,不得已提出上涨物业管理费的要求,由此导致业主和物业公司之间矛盾重重。

杨逢琰代表建议,从市场的角度

拓宽经营渠道,可能为物业公司开辟出一条可持续的发展之路。他认为,物业可以兼营的业务有以下几类:

■ 介入房产中介业务

房屋买卖和租赁是物业公司比较容易进入的一项业务。业主想要出售或是出租房屋通过物业公司来代办是较为方便的,物业公司还可能代收房租和物业费。获得房屋中介经营许可的物业公司,不必另外再租借场地来经营房屋中介,甚至也不必增加额外的人手。物业带客户去看房很方便,对房屋的情况更熟悉,成本也比纯中介公司要低,比一般纯房屋中介公司更有优势。

■ 为业主提供家政服务

现在,业主居家的很多需求,如

找保姆或是钟点工等家政服务也可以由物业公司开展。积少成多,也将带来可观而且稳定的收入。

■ 建立电子商务的收货点

现在,越来越多的消费者选择网购,如果由物业公司出面代为接收货物,就可大大方便客户和快递公司,只要协商好如何界定客户验收货物的规则,物业可以收取一定的代收费。

■ 投资社区的便民配套设施

这些社区便民配套设施包括:便利店、洗衣店、健身房、兽医店、快递公司、美容院、咖啡馆等。

万科房产已经在这方面做了很好的探索与尝试,并且取得了较好的收益,值得其他物业公司学习和借鉴。

本报记者 邵宁 宋宁华 潘高峰



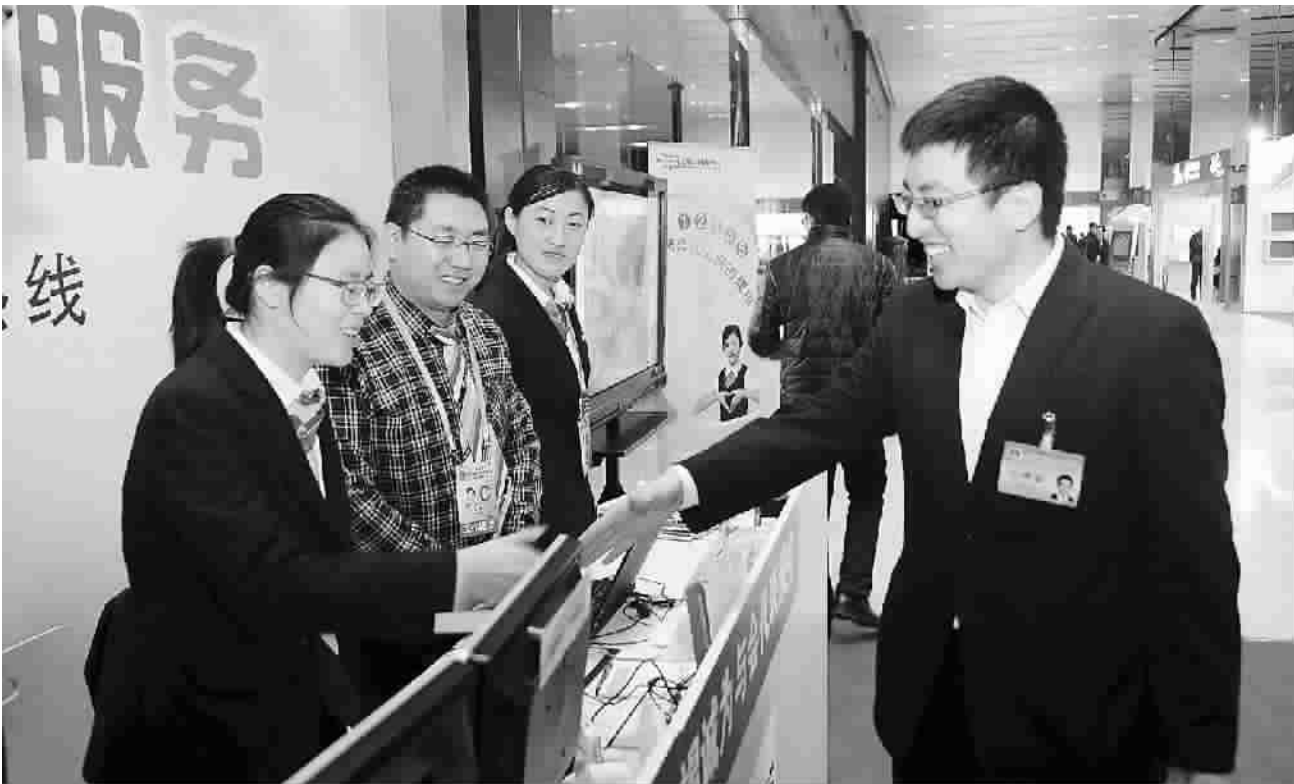
两会话

90后代表对话 90后话务员

上海两会期间,12345市民服务热线在世博中心设了一个服务点接受代表们的现场咨询和市民投诉查询。90后青年代表孙晓雷在会上听说,不少老代表遇到需要及时处理的“突发”投诉常常通过这条热线反映情况。会议间隙,他特地到B层热线服务点向话务员们“取经”。

“啊!你也是1990年的?”12345市民服务热线的90后姑娘吴炯沪在和孙晓雷代表交流时惊喜地发现了这个“巧合”。她高兴地向同龄代表介绍了热线处理流程、坐席数量和话务量等情况。孙晓雷代表仔细地询问了投诉回复时间,了解了市民投诉集中在群租、环境等方面的情况,“原来热线和各委办局建立反馈机制,7×24小时值班,一个工作日就会回复给投诉人,怪不得老代表们说有时候反映问题这是一条‘快速道’。”当得知热线200名坐席每天要完成4000~5000话务量时,孙晓雷对这支年轻的服务队伍表示了钦佩。

本报记者 易蓉 孙中钦 摄影报道



打造北上海文化创意产业集聚区

申城目前授牌的园区大多“小打小闹”,
委员认为大宁地区具备优越条件

聚区的优越条件。

现有园区“小打小闹”

陈永弟委员在调研中发现,近年来,上海文化创意产业园区发展呈现数量激增、规模扩大、实力跃升的强劲势头,目前有授牌的文化创意产业园区已有80家左右,但大多属于“小打小闹”,所有园区加起来的产值只占上海整个文化创意产业

产值的十分之一,没有起到产业支柱的作用。设想中的文化创意产业集聚区位于北上海中心城区核心地带的大宁地区,东至俞泾浦河、南至延长路、西至彭越浦河、北至汶水路,用地面积约5.4平方公里。其中可开发用地218.75公顷,主要集中在灵石路以北地区,是中心城区难得的成片可开发区域,发展潜力和价值巨大。

影视基地积聚人气

据悉,大宁地区还将启动建设的加拿大温哥华电影学院与上海大学的战略合作项目——上海温哥华电影学院,通过引进世界一流的电影后期加工制作技术,培养我国高端电影制作人才,从而成为全球影视产业基地之一。陈永弟指出,以该影视基地建设为龙头,以校区带动

创意园区,为相关企业和影视配套产业提供孵化基地,发展周边社区为影视创意服务的衍生产业,可以让北上海大宁地区各具特色的文化创意园区建设有效融入集聚区总体规划布局。

陈永弟建议本市有关部门立即着手制定北上海文化创意产业集聚区建设规划,以全新的概念和理念,国际的思维和视野做好集聚区的顶层设计,纳入上海市城市发展“十三五”专项规划中,建成一流环境,一流设施,一流人才的文化创意产业集聚区。同时力争在土地、税收、人才引进等政策方面适当倾斜,以提升竞争力为引领,力求形成全国能复制、能推广的产业集聚区建设新模式。

本报讯(记者 江跃中 通讯员 胡克群)文化创意产业已成为上海“创新驱动、转型发展”中调整经济结构、转变增长方式的一支重要新生力量,也是上海发展现代服务业的重要载体之一。然而纵观全市,到目前为止,还没有一块区域形成有特色、有规模的文化产业集聚发展趋势。

在市政协十二届二次会议上,市政协委员、闸北区政协主席陈永弟经过调研提交提案,指出上海亟待打造一个高度集聚、规划超前、特色鲜明、体量庞大的文化创意产业集聚区。位于北上海核心地带的大宁地区,逐渐具备了以打造影视文化为特色的北上海文化创意产业集