

你不让我涨价,我没法提供高水准服务;你的服务水平这么差,凭什么要涨价?这样的矛盾,几乎成了难解的死结——

小区物业费上调,做得到吗?



本报记者 邵宁

物业费上涨,还是不涨?这是一个值得考虑的问题。

要回答这个问题,实属不易,与哈姆雷特那句著名的独白有得一拼。物业公司说:现在样样涨价,就是物业费不涨,特别是最低工资年年涨,我们怎么活得下去?业主说:你们的服务水平又没提高,还要涨物业费?不同意!

涨不上去的怪圈

从今年4月1日起,上海最低工资又调整了,从1620元增加到1820元,涨幅为12.3%,为全国最高。不过,几家欢乐几家愁。浦东新区成山路上一小区物业管理处的毕经理又头疼了:他聘用的保安、保洁工都是领最低工资的,这次一下子涨200元,此外,养老、医疗、失业、生育等保险,一样也不能少,都要同比例上涨。这样算下来,人力成本又上升了10%以上,企业徘徊在亏损的边缘。

成山路上的这个商品房小区是2005年落成的,面积15万平方米,共有950多套住房,还有几十套商铺。住房有小高层和叠加别墅两种,小高层物业费1.86元/平方米,叠加别墅1.46元/平方米。自从2005年业主入住以来,毕经理就一直是这里小区的物业经理。他说,当时这个物业费不算低,他们配备的服务人员也很充裕,业主刚进户时有近100人,2006年、2007年是70多人。之后,由于最低工资年年上调,从2005年的690元到现在的1820元,涨了近3倍,加上其他运营成本也不断提高,物业公司只有通过减人来实现微利或保本,现在保安、保洁和维修人员总共只有35人。

毕经理说,他们也想过上调物业费,2011年还通过小区业委会征求业主的意见,但只有42%的业主同意。由于达不到半数,没上调成功。业主们反对的理由是:物业服务质量下降;车辆停放问题没解决好。毕经理觉得很冤枉,服务质量下降是因为人不敷出,只好减少人,比如保安原来2小时在小区里巡逻一次,现在人减少了一半,只能把大门守守好。

这个小区的情况在上海非常典型:物业费不涨,物业公司只好减人,结果造成服务质量下降;服务质量下降,业主更不愿意涨物业费……长此以往,恶性循环,成了一个怪圈。



小区环境日益改善,物业服务成为焦点,何根法摄



求解

江砚

谁都不喜欢涨价,谁都对涨价毫无办法,只有物业费,只要业主反对,就涨不了。无论我们用什么理由反对涨价,但必须承认,物业费十年一个样,并不合理。维持老价格的代价,往往是服务水平下降。物业费难涨,这道难题谁来解?

反对物业费涨价,最说得出口的理由,大概是“你涨了价服务水平也上不

去”。在这里,一个合格的业委会,就显得尤为重要。他们要出于公心,要有专业水准,要通过细致工作,反复测算,用合理、权威、详尽的数据,来说服业主。其实,现在不少小区物业费上不去,服务水准跌下来,恰恰说明了许多业主对小区环境不怎么关心,业委会的工作也不到位。

物业服务水准上去了,不仅能提升业主的生活品质,而且还有助于拉升小区的房价,最终受益的,当然是业主。

能不能解开物业费的死结,业委会,是关键。

现在,物业从业人员已经成为社会上低收入群体。毕经理说,在他们这里,前台接待工资只有2000元,管理员2200元,他自己也只有3000多元。

黄兴花园的经验

那么,上述与物业费调整有关的怪圈是否无法破解呢?并非如此。最近,记者了解到,位于杨浦区的黄兴花园小区顺利上调了物业费,而且幅度不小,每平方米上涨了0.37元,并且,在业委会与物业公司所签的合同里规定:在未来3年里每年上涨0.1元。这是怎么做到的呢?

管理黄兴花园的是延吉物业公司。这是一家一级资质的物业公司,从2002年开始管理小区。在22万平方米、1871户业主的黄兴花园,各类房型一应俱全:多层无电梯、多层

有电梯、小高层、高层、联体别墅。走进小区,地面墙面整洁,绿化茂盛美观,车辆停放有序;在安全方面,不仅监控齐全,保安还对监控设施进行巡视检查。12年来,延吉物业为小区提供了最高等级4级的服务,不过,收费标准还是较低的,从最低的1.08元(多层无电梯)到1.53元(高层)不等。

之前的10年,小区物业经理换了8任,现任的李经理上任一年多来,为小区解决了许多老大难问题,这个“大管家”让业主们十分满意。特别是他做了这样一件事:小区固定车位非常紧张,偶尔有业主搬走退出一个车位,还没等其他业主来抢,往往就被“安排”掉了。李经理上任后,推出了“摇号”的举措,尽管摇到的几率比车牌拍卖还低,但业主们都很满意,觉得公开公平公正。

今年春节后,黄兴花园业委会启动了物

业续聘程序,在分析了续聘或竞聘物业的利弊后,决定续聘延吉物业,并要求续聘期内现任小区经理不能换。

延吉物业提出了上调物业费的要求:前两年提价0.55元,后两年到时再议。业委会经过反复测算,发现额定人数可以压缩,又经过一个多月的谈判,双方就物业费上涨幅度达成了一致。随后,将方案提请业主大会表决。之前,还通过张贴通告、分片召开业主代表座谈会等形式,将物业费调整事宜向业主作宣传,听取大家的意见。

心服口服的数据

黄兴花园业委会有一份自己编印的《业委会通讯》,当时送到了每家每户。记者在4月30日的小报上看到,上海市最低工资和小区物业管理费从2005年到2014年之间每年的变化,都用表格清清楚楚地列出,此外,还有本小区与周边小区物业费的比较、上海市物业行业用工支付水平、调整后物业管理收入、盈亏平衡测算……“根据上述数据,使用酬金制的思路反复测算,认为2014年物业管理费如每月增加0.37元/平方米,以后3年每年再递增0.1元,对于物业公司,略有微利;对于业主,在可认同价格的中位水平,比较合理。”

座谈会共召开了7次,会上也有业主反对:“一下子要涨这么多啊?”“每年要涨,为什么?”业委会委员赵珏对记者说:“这很正常。其他物价上涨,老百姓只能干瞪眼,只有物业费涨价,每个人都有权反对。”业委会主任郑安平等一次次不厌其烦地把道理给大家讲清楚:如果只调整0.1、0.2元,保洁、保安长期只能拿最低工资,物业也只能提供基本服务,我们要得到良好服务,必须让物业公司也有利可图。这样才是良性循环。

当然,物业费涨了,业主们也有权提出更高的要求。因此,在合同中新增了这么几条:“小区地下自行车停车库不能住人”“建立小区维修项目数据库”“开拓送餐入户、居家养老、住院护理等创新服务”。

今年5月25日,黄兴花园举行了关于延聘延吉物业的表决,结果如下:选票送达率100%,回收率70%;回收的选票中,同意率占54.2%;同意数汇总达80.93%(根据有关条例规定,未投票视作同意)。物业费上调,从今年4月新聘期开始起计算。

物业服务如何才能达到良性循环?物业和业主的关系究竟应该是怎样的?业委会应当怎样为业主代言?黄兴花园的模式或许难以复制,但能给其他小区以不小的启示。

新一轮退市改革启动

完善退市后中小投资者权益等机制

本报讯 (记者 许超声)证监会昨天下发《关于改革完善并严格实施上市公司退市制度的若干意见》(征求意见稿),对下一阶段退市制度改革要点作出全面规划,向社会公开征求意见。

“征求意见稿”分7部分25条:包括健全上市公司主动退市制度、实施重大违法公司强制退市制度、明确交易类及财务类强制退市指标、完善退市过程中的中小投资者权益保护机制等四大核心内容。

“退市意见”的一大亮点,在于首次明确了上市公司主动退市的政策地位;另一亮点,在于就社会广为诟病的重大违法违规上市公司“退

市难”现象进行破题,就欺诈发行、重大信息披露违法违规两类情况明确了强制退市的要求,尤其是欺诈发行的情况,将从严退市。《退市意见》还明确,对上市公司存在欺诈发行或者重大信息披露违法的,依法作出行政处罚决定,或者因涉嫌犯罪被依法移送公安机关的,证券交易所应当暂停其股票上市交易。

业内人士表示,《退市意见》对重大违法公司实施强制退市作出明确规定,有助于破解长期以来尚未有一家上市公司因“重大违法行为”而退市的难题,也有利于营造公平的市场环境,保护投资者尤其是中小投资者的权益。

本市发布企业工资增长指导线

企业高管工资增长应低于职工工资平均增幅

本报讯 (记者 鲁哲)市人力资源和社会保障局网站昨天公布本市2014年企业工资增长指导线:平均线为12%,上线为16%,下线为5%。

2014年本市企业工资增长指导线为——

● **平均线12%** 生产经营正常、经济效益增长的企业,可参照平均线确定工资增长水平。其中,上年平均工资水平为全市职工平均工资二倍以上的,可参照平均线以下水平增长工资;

● **上线16%** 生产经营正常、经济效益较好,并且上年平均工资水平低于全市职工平均工资

职工平均工资 2013年为60435元

市人力资源和社会保障局网站昨天公布本市2013年职工平均工资。

据悉,2013年本市职工平均工资为60435元,比上年增长7.3%。按此计算,2013年本市职工月平均工资为5036元。

60%的企业,可参照上线增长工资;

● **下线5%** 经济效益较差的企业,可参照下线增长工资。生产经营困难、亏损的企业,职工工

代表大会(或全体职工大会)讨论通过后,可以低于下线。

市人力资源和社会保障局、市总工会、市企业联合会/企业家协会、市工商业联合会联合印发的《关于2014年本市企业工资增长指导线的通知》要求,企业在确定工资增长时,应着力提高工资水平偏低的生产服务一线岗位人员工资水平,一线职工工资增长幅度应当不低于本企业职工工资的平均增长幅度;要妥善处理高管与普通职工的工资分配关系,企业高管的工资增长应低于本企业职工工资的平均增长幅度。