新民晚報

社区版

業主 周刊 第 272 期

2017 年 10 月 11 日
星期三
本期 8 版 第 730 期

上海报业集团主管主办 国内统一刊号:CN31-0062 热线电话:021-62791234 本报网址:xmwb.xinmin.cn/xmwbzone

三招破解物业管理费“破窗效应”

曲阳社区翰林苑小区物业费收缴率百分百的奥秘

日前,虹口区曲阳路街道“爱我家”社区服务社举行业委会主任沙龙活动,探讨业委会以自治方式规范化运作,曲阳社区上农二居民区“翰林苑”业委会主任朱纪芳道出了她们物业费缴纳百分百的奥秘。

翰林苑大楼 2002 年竣工,住着 87 户人家,其中有 20 户外来租户。多年来,这幢独栋大楼设备逐渐老化,外墙渗水,屋顶漏水,电梯钢丝绳磨损,消防设施年久失修,前些年的积蓄耗尽,而物业管理人员工资却逐年增加,资金入不敷出,大楼物业管理无以为继,物业公司像走马灯似地换了又换。

招数一:

解决业主合理诉求

翰林苑的物业费已有 10 年没动过,随着用工成本攀升,物业管理举步维艰。朱纪芳当机立断,适度提高物业费迫在眉睫。她召开业主代表会议,形成方案,将每平方米 1.4 元/月增加到 1.9 元/月,并通过公示等广而告之,同时挨家挨户晓之以理。业主为业委会成员的苦口婆心而感动,在投票时,95.4%表示同意,新标准收取物业费实现了平稳过渡。

而物业收费是个棘手问题,个别居民总以莫名理由不肯缴纳,而物业公司又无可奈何,久而久之形成“破窗效应”。朱纪芳则认为,工作做到位了,业主还是通情达理的。她耐心劝说:“如果不交物业费,物业管理运转不了,受害的还是业主”。

有户居民房门没关,被歹徒顺手牵羊偷走了钱包,为此不肯付物业费。朱纪芳劝说,“物业毫无疑问要加强安全管理,但失窃的原因是没有关好房门,如果打起‘官司’来,不一定会有赢面。”业主自知理亏,趁势说,“你们很辛苦,这费我们付。”还有户人家,以室外小偷会攀爬造成不安全为由不愿付费。朱纪芳与物业经理采取防攀爬措施,然后再征求业主是否满意。对方不好意思地说,“你们做了那么多好事,我们还有什么不满意的,物业费马上付。”朱纪芳说,“业主是通情达理的,只要他们的合理诉求解决了,拒交物业费的问题就会迎刃而解。”

招数二:

帮业主捂紧“钱袋子”

翰林苑的所有收入,包括物业费、停车费和公益性收入全额交业委会,业委会向物业公司购买服务,物业日常开销,包括员工薪水由业委会支付。朱纪芳认为账目一定要清楚,5 名业委会委员中,有一名委员专管财务,物业费一个季度收缴一次,收入支出一季度一报表,账目半年公布一次,收取的物业费她都要亲自过目。“钱袋子捂紧了,哪怕一分一厘都管起来了”业主们放心地说。

朱纪芳用钱几近苛刻,必须征得她同意不说,购物还要两人签字,超过一万元的支出须集体讨论。钱花多少,用在什么地方,得明明白白。到银行支取现金,朱纪芳要亲自到场,把银行卡密码捏得牢牢的。她把每一笔钱都用在了刀刃上,水泵坏了,物业打报告,业委会审核同意方能维修。遇到房屋维修,她会带着尺子去实地丈量,平面、斜面算得清清楚楚,毫不不含糊,差一点都不行。一次,物业人员将半天加班写成一天,朱纪芳当即予以严肃纠正。

相反,该花的,她毫不吝啬,自有分寸。大楼房顶水泥开裂,长期积水,发生渗漏,殃及顶楼业主,她请来专业人员,采取多层防水工艺,终于彻底解决了问题。保安值班现场冷风飕飕,她决定采取封闭措施,改善了工作环境。春节,业委会召开物业人员座谈会,表现好的还会送上红包。

小区主干道

招数三:

保值增值维修基金

由于精打细算,多年来,翰林苑的维修基金不仅分文未动,还通过定期存在银行里保值增值,反而增加了 15 万。100 多万维修基金,其中一部分在银行存 5 年期,一部分存 3 年期,也有存 1 年期的,通过收取银行利息达到保值增值。朱纪芳对业主的钱能省则省,比自己的还上心。监控坏了,通过网上购买,价格减少一半;调换消防报警器,开价 8 千,修一下只需出资 6 千;更新灭火器通过货比三家,每个从 80 元减少到 60 元。

业主将朱纪芳视为楼组“家长”,有困难找她,有心结找她,家庭发生矛盾找她,邻里间遇到问题找她。朱纪芳将一幢楼几十户人家、上百个没有血缘关系的业主凝聚在了一起。由此可见,翰林苑的物业费收缴率 100%确实在情理之中。

文 盛涤民 图 丁明

小区大门

荣誉榜

上海盛世中侬农业科技发展有限公司
证书编号:CFCP2017-G01453
主导产品:肽给力 品牌:肽给力
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海方鑫食品有限公司
证书编号:CFCP2017-G01443
主导服务:食品配送服务
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海禹家实业有限公司
证书编号:CFCP2017-G01428
主导产品:家具 品牌:禹家
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海团宏建筑装饰工程有限公司
证书编号:CFCP2017-G01447
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海仁合劳务服务有限公司
证书编号:CFCP2017-G01465
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海申海汽车修理有限公司
证书编号:CFCP2017-G01423
主导服务:汽车销售、维修
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海零点美发美容设计有限公司
证书编号:CFCP2016-G01432
主导服务:美发、美容、保健按摩 品牌:海上零点
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海婴玛特网络科技有限公司
证书编号:CFCP2017-G01450
荣 获
3·15放心消费诚信会员单位

上海秋阳金属制品有限公司
荣 获
上海市合同信用等级
AAA级企业

上海强茂废旧物资回收有限公司
荣 获
上海市合同信用等级
AAA级企业

上海熊松实业有限公司
荣 获
上海市合同信用等级
A级以上企业

上海黎峰保安服务集团有限公司
荣 获
中国中小企业信用等级
AAA级企业

以上排名不分先后