

物业纠纷困局何解

【编者按】

随着城镇化进程不断加快,进城居住的人口越来越多,在从乡村自治模式向城市社区治理模式转变的过程中,业主与物业之间的纠纷成为很多“新市民”的烦心事,有人甚至认为物业纠纷已成为一种新的“城市病”。

由于历史原因和相关法律法规尚待完善,不少城市的小区管理陷入两难:物业公司因收费困

难,几乎难以维系;小区业主则由于物业服务质量差,获得感严重不足,对物业公司不满意。结果造成“收费率低、服务差——服务差、业主不愿缴费——收费率更低、服务更差”的恶性循环。

如何破解这种恶性循环,各地都在探索行之有效的模式。有人应该靠政府之手筹建非营利性的社区企业,自主经营小区物业;有人觉得

应该推进市场化,倒逼物业公司提升管理水平;有人则认为应该强化业委会的监督力和执行力……

第51期“议事厅”,新华每日电讯邀请多位新华社记者,共同探讨物业纠纷产生深层次成因,并借鉴美国物业管理模式中的可取之处,试图为理顺物业管理关系提供一定的现实路径。

策划:刘晶瑶



微议物业

业主B: B区施工的粉尘和噪音会影响我们今后的生活。

物业: 我没有办法阻止大气流动和声音的传播(一副委屈的模样)。

业主: 窗子坏了,打电话过去找人维修。一次、两次……直到第五次报修。我说物业同志啊,你们是否真的将我的问题记录在案啊?否则,怎么每次我报修,都像才知道有这回事一样呀?

物业: 唉,记录太多了,记录本不够用,以前的记录很难找到了。

@angelababi: 今日突然看到紧急通知,宣布小区停水了,理由是水管漏水,每小时100吨,哪位水务集团的高人可以告诉我多大口径的出水管可以达到此效果?

@王森: 我住30楼,电梯每个月坏一次,时不时地经常打滑,比如从21楼掉到19楼,一般也就往下掉个三四层,就当免费做跳楼机了。所以,我觉得看你自己,累了就坐电梯呗。如果怕危险,就爬楼梯好了,但是像我家这样住30楼,还是算了,有一次小区停电,结果我下个楼下了十几分钟……

@花默笑: 窗户一直漏风,而且一到刮风的天气就会哗哗响。去年冬天想办法塞了很多纸,熬过来了。我以为夏天比冬天好过,结果前两天晚上下了一场雨,因为窗户吹进来细小的风,让我感冒的一塌糊涂。终于报物业维修了,师傅来了以后边看窗户边听我吐槽,他很无奈地说:窗户是肯定换不了的。姑娘你这么瘦,平时多吃点,没事的时候多运动运动,去跑跑步。我懵懵地看着他,画风是不是转得有点急了。然后师傅顿了下,说:多运动运动体质变好了,它再吹你也不会吹感冒了嘛!说得好好有道理,我竟无言以对。

@drapallo: 今天在小区群里一个业主说物业怎么怎么不好,说他从不交物业费,还让别人也别交,如果每个人都这样,从不交物业费,物业又凭什么给你提供优质服务?有的人就是这样,就是贪便宜的性格,就是物业做得再好,他也有不交物业费的借口。当然我也是个普通业主,并不是替物业说话,只是觉得你对别人提要求的时候,是不是应该把自己的事做好呢?

某物业公司总经理: 近年来,物管企业因受有关政策影响,企业刚性费用支出不断增加,直接因素包括能源费用上调、员工保险基数增加、最低工资标准提高,加重了物管企业的负担。这些刚性成本的支出,基本上都要靠物管公司自己来消化。在运营资金、运营利润不足的情况下,物业公司如果仅靠物业费作为企业经营收入怎么能保证良性循环,怎会不能影响服务品质?

由于历史原因和相关法律法规尚待完善,我国城市某些小区管理陷入两难:物业公司因收费困难,几乎难以维系;小区业主又由于物业服务质量差,获得感严重不足,对物业公司不满意。而收费率普遍只有百分之七八十的居民小区物业行业,面临着“收费率低、服务差——服务差、业主不愿缴费——收费率更低、服务更差”的恶性循环。

最终,个别物业或靠恐吓等非法手段催缴物业费,或摆挑子走人,或靠侵占业主利益谋取灰色生存空间;也有可能是业主不满,辞掉物业,新旧物业交接大打出手等,乱象频出,亟待治理。

其实,要解决这样的“恶性循环”,从经济学角度辩证分析,比“简单粗暴”地吐槽更有意义。

传统物业管理服务公司主要的盈利来源:一是公共性服务费用的收入,即通常所说的物业管理费;二是物业公司提供的综合性多种经营的收入;三是物业公司提供有偿服务经营(增值服务收费收入)。其中,物业管理费是基础收入,而物业管理费有两种计费方式:“包干制”和“酬金制”。

所谓的“包干制”指的是,定好物业费以后物业公司收取每平方米固定的物业费,自负盈亏。成本省下来了,有结余了就进了自己腰包。

不论管理的好坏、经营的亏盈,均由物业管理企业承担,而与业主无关。一般小物业公司是这种收费模式。

大物业公司往往采用“酬金制”,就是不管业主有多少拒交物业费的,定好物业费价格以后就按照收上来的钱提供服务。在这种模式下,物业管理企

解决物业纠纷,关键要找到最大公约数

杨绍功

“解决好物业问题,中国的事情就解决了一半。”在基层采访时,常能听到“小巷总理”们如此感慨。这话乍一听有些夸张,但深入了解了发现物业问题确实牵动着千家万户的利益。中国社科院的一份报告指出,目前全国已有70%的人口进城,但凡住进小区就会遇到物业问题。因此,说“物业问题交织着中国过半人口的民生关切”“解决好物业问题能维护多数老百姓的利益”,一点都不夸张。

物业纠纷在城市有多么普遍?在上海,每年物业纠纷案件有约2万起,进入基层法院立案的纠纷呈现激增趋势;在江苏南京,平均每天有140多起涉物业投诉,仅2016年当地法院就受理了约1.3万件物业纠纷,同比增长29%;在广西南宁,某区法院的一个法庭一年就受理物业纠纷500多件,占该庭全年收案数的四分之一……因此,物业纠纷已被有些人视为继人口膨胀、交通拥堵、环境恶化、房价高涨之后的又一“城市病”。

多数物业纠纷可以看到相同的套路:物业公司自称收不抵支导致服务质量下降——业主拒缴物业费——物业公司将业主告上法庭——业主败诉但拒绝执行判决——物业公司各种手段骚扰业主——业主以各种手段还击——物业纠纷闹得沸沸扬扬,甚至发展成为群体性事件……当然,还有其他问题和表现,但基层干部告诉记者,物业纠纷中有九成是因为物业管理公司与业主之间的沟通不畅,小区事务无法得到公平、公正、公开处置而导致的。

物业纠纷持续难解甚至可能酿成暴力对峙。2016年11月,南京市托乐嘉小区因业主对物业服务不满,自发改选业委会并要求更换物业。旧物业公司以收不抵支为由拒绝撤出,引发物业保安与业主“防暴队”之间的冲突,酿成风波。在市、区、街道多部门协调下,旧物业公司与会业委会经过数十次密集磋商,才最终达成和解,实现新旧物业交接。参与磋商的基层部门负责人事后感慨:“如果双方能早点坐下来谈,冲突就不会发生。”事实证明,解决物业纠纷很多时候连法院判决都不一定管用,重要的是建立有效的协商平台。

在我国东部某省,省市街道三级政府部门中,物业管理的专职人员加起来可能只有几个位数,这与物业纠纷激增的态势形成了鲜明对比。这让许多人直呼难以想象,但反映的是现实的管理困境。有基层物业管理负责人向记者诉苦说:围绕物业费、住房维修基金、物业更替的物业纠纷越来越多,物业管理专业人员缺乏让他们无法展开手脚。理想的状态应该是:有足够的人手,从矛盾萌芽期就介入,协调物业公司、业委会和业主,一起来共同管理小区事务。但即便人手充足,也还有另一个问题——小区本质上是实行居民自治的,许多人对更多行政力量的介入心存疑虑。

解决物业纠纷,最关键一点是要找到小区利益的最大公约数。难点在于如何在政府之手提襟见肘的地方画出最大的同心圆。在南京翠竹园社区,人们进行了这样的尝试——组建一个由社区居委会、业主委

员会、物业管理公司、社会组织负责人参加的四方联动会议,每月开会讨论共同决定社区事务。真正让平台运作起来的,不是行政力量和个人职责,而是业主们互助自治的热情。这个常住人口8000多人的社区,有100多个社区组织,经常开展活动的有80多个,涉及党建、家居、养老、育儿、文艺、体育等方面。这些组织从兴趣爱好出发,把居民们团结在一起,进而通过四方平台将这种议事参与的热情引向小区治理。现在,这个社区居民与物业的纠纷,由居委会协调就能得到积极的处置。

一个四方平台之所以能发挥作用,重要的原因是让各方学会了谈判与妥协。社区干部告诉记者,平台的运作与居民日常生活联系紧密,居民通过业委会和互助组织学会了理性、有序地表达诉求,物业公司也需要借助平台进行沟通,居委会在物业和居民之间扮演了协调者的角色,平台各方各司其职,许多问题就能迎刃而解。此外,社会组织的活跃、居民活动的增加,也可以为物业创收带来空间,物业提供增值服务有收益,相当于一起把小区服务的“蛋糕”做大了。

综上所述,物业纠纷的化解可行途径之一应该是社区自治,而作为引导社区自治的基层组织——社区居委会应当发挥培育社区领袖、发展社会组织、协调监督等重要作用。在培养社区协商意识、开展自治实践的基础上,建立多方互动的沟通平台,才有望逐步化解包括物业纠纷在内的小区顽疾。

确保有效运转,避免业委会变成摆设

袁立华

我国物业管理实行业主自治和专业化相结合的管理体制。业主委员会体现业主自治,物业管理企业体现专业化治理,二者共同管理着一定范围的物业。这就决定了他们之间具有一定的法律关系和经济关系。

业委会运行良好与否,直接影响对物业监督的有效性,选定物业等关系全体业主利益的大事。全国第一个业委会于1991年3月诞生于深圳,据深圳市住房和建设局官网的数据显示,目前深圳物业管理企业管理的住宅项目超过4200个,但已成立业主大会、选举产生业主委员会的住宅小区比例仅有三成。业界专家评估,在已经成立的业委会中,仅三成运转良好。

成立业主委员会有多难?首先,是否成立业委会,没有强制性规定,而成立业委会,却有很高的门槛。根据法律规定,成立业委会,需要入住率超过50%,全体业主签名同意超过50%。按照这两个门槛,很多新小区,一两年之内都很难建立起业委会。

其次,区别于熟人社会下的农村自治,城市小区住户之间互不相识,治理结构相对松散。许多业主白天上班,晚上回家,就连对门居住多年的邻居可能都不了解。小区空置率高、老旧小区出租率高等现象,更加剧了业委会成立难以及运行不良等难题。

从法律层面来看,目前国家对于业委会成立和运行的体制机制还不够完善,谁来组织、谁来监督、谁来管理均未得到明

确。《物业管理条例》虽然明确规定“业主委员会是业主大会的执行机构”,但对召开业主大会的条件、业主委员会的组织保障、对业主委员会的监督、业主委员会的法律责任等,都没有具体规定。

很多已经成立的业委会成了只有组织,却没有固定工作场所、没有经费、没有专职工作人员的“三无组织”,无法有效地开展工作。

而因为是自治组织,业委会成员大多数属于义务服务,不收取报酬,而业委会委员相关工作经验的匮乏也不利于业主委员会良好的运作。以往的种种经验表明,必须从制度设计上保障业委会的有效运转,避免业委会虚设成物业管理“硬伤”。

王阳

“有种观点认为,不妨修改目前的物业管理法规,通过筹建非营利性的社区企业自主经营小区物业,一些社区责任如治安、卫生等,由政府承担,服务小区的物业公司全程公开收费项目,物业公司由过去的营利性公司转化为非盈利或少盈利的社区企业”

业只拿业主事先约定好的酬金部分,一般酬金的比例在5%到10%左右。有业内人士认为,从改进服务质量角度考量,包干制不如酬金制,但是实施起来住宅物业相比于商业物业又有难处。那么,物业公司又是如何花钱的呢?一个普通的物业公司支出主要在于:人员费用、公共设备更换折损、耗材费用、公共照明、绿化、水等杂项费用。

人工费是个大头。有物业工作人员告诉记者,“物业公司现在大多已经被压得不行了。因为物业是劳动密集型行业,成本中人工成本至少占了总成本的六七成左右,再加上攀升不少的人均最低工资,现在物业企业如果不自己想办法赚钱的话基本上都是亏钱的。”

在有些地方采访时,记者发现,为降低人工费,许多小区物业聘用的多数员工年龄较大,聘用离退休人员,甚至招人时假借退休证,因为按照规定,企业聘用达到法定退休年龄的人员,不需要为其缴纳社会保险。为了节约开支,保安保

洁管理层人员工资水准不高,其素质自然参差不齐,影响服务质量。

山东永恒建设集团董事长尤如峰说,目前,有经验、有创新能力的高级物业管理专业人才匮乏,物业服务从业人员大多来自“转制、转岗、转业”人员及农村剩余劳动力,整体素质较低,普遍缺乏物业服务理论知识和实践经验。一位商品房物业公司工作人员说,“简单讲,住宅物业算是早涝保收的微利行业,以收定支,物管费收得高就多做事,收得低那就少做点事,总之要保证物业公司的利润。”

业内专家认为,物业服务企业存在的“收费低、服务差”的问题,与物业服务企业服务水平较低、企业进驻不规范、收费标准不公开、物业服务从业人员素质和业务能力亟须提高等因素有关。那么又应如何破解这样的“恶性循环”呢?有人认为应该靠政府的手,有人则觉得应该推进市场化。

“目前来看,一旦有三分之一或一半业主不

打破物业“收费低、服务差”恶性循环,要靠改革

缴纳物业费,物业公司就会产生亏损,社区建设就会进入恶性循环。作为商品房开发初期出现的物业管理办法和物业公司服务模式,已经不适应今天社区建设的发展了,需要改革。”

华盈恒信管理咨询集团首席咨询师刘学民建议政府鼓励小区物业自治,修改目前的物业管理法规,通过筹建非营利性的社区企业自主经营小区物业,一些社区责任如治安、卫生等,由政府承担,服务小区的物业公司全程公开收费项目,物业公司由过去的营利性公司转化为非盈利或少盈利的社区企业。

也有观点认为,推进市场化可以解决当前困局。“一方面,政府放开管制,取消物业管理资质等准入限制,让物业公司自己去竞争,优胜劣汰,而非只有少部分公司能够进入某部分市场。一方面,培育市场甲方主体,也就是鼓励成立业委会,这样市场上就有甲方监督,可以更换物业公司。”

济南乐盈物业管理公司总经理杨虎说,让物业公司自由竞争、让业主可以自由选择,一旦市场的两大主体可以实际运作起来,这种竞争环境会令物业公司不得不聚焦于提升水平,而不是混日子,这样,恶性循环就被打破,良性循环就开始运作了。

此外,也有物业行业专家认为,应建立一套具有科学性、合理性的物业服务企业服务质量评价体系,科学设置考核标准,依法依规实施监督检查;同时,建立社会公共信用基础数据库,强化对业主的信用管理,增强业主诚信缴费意识。

破除“恶性循环”非一日之功,这呼唤行业生态环境的质变。采访中,有趣的是,无论是相关领域的政府工作人员还是物业企业都提到一句话,“物业费过低并不是什么好事。”

HOA是美国的业主协会的英文缩写,也可称物业管理。不过,在美国,不是所有房屋类型都有HOA。

从分类上来看,美国的房屋类型主要有三种:独栋别墅、联排别墅、公寓。除了独栋别墅没有物业管理(HOA),美国的新建住房很多都有物业管理(HOA)。常见的公寓或联排别墅会设立此项,由它来负责公共地区的管理。

数据显示,到2012年,大部分美国居民更倾向于独栋别墅,没有物业管理的社区,约20%的人会选择住在有物业管理的联排别墅或公寓。

如果选择住在独栋别墅,业主可以享有比较大的居住空间和很高的独立自主性,但一切都要自己打理,像是除草铲雪等,东西坏了也是自己找人修理,加上美国的人工成本可观,所以独栋别墅的管理及维修通常是业主的一大折磨。

对于联排别墅和公寓来说,美国业主协会的存在可以帮助你做很多维护维护工作,但有的HOA经常还有一些让人难受的规定。例如,有的HOA规定不许出租你的房子,有的HOA要求统一的外观,有的还不许安装室外的卫星天线。

美国物业管理的收费总类可以分两种,月管理费和专属费用。大部分社区都是采取月付的方式,而专属费用专用费是社区为了某一特定的项目而向业主收取的额外费用。

一般来说,高端社区用得比较多:
1、月管理费:每月从几十美金到几百美金不等,具体金额就要看区域和服务以及住宅面积。通常住的面积愈大,费用也愈高。旧一点的住宅,费用也会比新住宅高,因为东西旧,需要维修的频率比较高。一般的管理费会包括水费、公共区域清洁费、公共设施维护费、积雪清理费等,但这笔费用不包括在每月的贷款里,所以是另一笔额外开销。

2、专属费用:如果你所在社区的地下管道年久失修,需要一大笔资金更新,这时社区的通常做法是向银行申请贷款完成项目,然后要向业主收取额外费用来偿还贷款,期限一般是3~5年,收取的费用根据设备价格而定。

美国的物业费相对国内是比较高的,例如迈阿密著名的滨海公寓Trump Tower,物业费每月近人民币28元/平方米,一年的物业费占到房屋总价的0.9%。而上海著名的高档社区世贸滨江花园每月的物业费仅人民币5元/平方米,只有房屋总价的0.4%。

面对如此高昂的物业费,很多人不理解,也很不情愿。在国内许多居住区的物业管理纠纷时有发生。例如,服务质量常有不令人满意的地方,个别居民拒付物业费,物业管理公司运作困难,服务质量进一步下降,对于继续缴纳物业费的居民是相当的冤枉。所以,美国相对高昂的物业费,很多人总有迟疑。但专业化管理是美国物业管理最显著的特点,业主的每一分钱都会花得公开透明。这一点,我们可以从中美物业管理的模式对比来看出个所以然。

首先,关于业主委员会的性质。国内的业主委员会是属于民间组织,由业主自发票选出,是监督物业公司服务的群众组织,它的组织结构随意,管理模式较为松散。

而美国是属于有限责任公司性质的,业主委员会以有限责任公司的形式运作,运作管理严格规范。美国有些州规定业主委员会要拥有自己的网站,将业主委员会每月或者每季度召开董事会的会议上传到网上,让人们任何时候都可以看到。而且几乎所有的业主委员会都购买意外责任险,若发生大的法律诉讼,把可能的风险转移给保险公司。

其次,关于业主物业费拖欠问题。在国内,一般是物业公司交涉、追讨。不交物业费的业主,继续享受服务以及公共设施,导致更多业主也不交物业费。物业公司只有通过上诉程序追讨物业费。

而在美国是强制缴费。如果有的业主拖欠物业费,业主委员会有权通过司法诉讼,将业主的产权进行拍卖,或是在业主将房产挂牌出售时,将房产扣留,不允许出售,直至业主付清物业费。甚至有些州,例如德克萨斯州,业主委员会甚至不需要经过司法程序就可直接将拖欠物业费业主的房屋进行拍卖。

其三,物业管理公司提供的服务。国内一般只能提供基本物业配套服务。大多数社区物业公司的职能是维护绿化、公共区域和设备。游泳池、会所、健身房等都需额外付费才能使用。

就美国的物业管理各个环节而言,法制相对完善,其运作方式同任何企业一样规范和专业化。每个业主必须要交纳物业费;物业公司必须提供最优质的服务,把业主委员会的利益放在第一位,全力给予最精心的服务;业主委员会则保证业主享受美好的生活良好的环境,争取小区地产保值升值。(来源:局外网)

美国物业管理知多少