

## 首届中国物业高峰论坛金点子挺多

## 小区里那点家务事 专家教你怎么管

5月1日起,新版《杭州市物业管理条例》已开始实行,但小区里的事千变万化。近日,由中国物业在线网主办的首届中国物业高峰论坛在浙江杭州启幕,会上来自全国的专家探讨中国物业领域的深层问题,并结合自身经验,给出有诚意同时也具可操作性的金点子。

如何处理物业和小区的利益关系?

业委会要让物业做得开心,但不能让他们“偷”钱

事例:去年5月,杭州城北都市枫林小区因部分电梯年检不合格,导致55台电梯全部被强制停止使用。去年年底,该小区因拖欠21万电费,又接到停电通知。究其原因,是业主对物业服务的不满,物业费很难收缴。

业委会和物业之间,对立是很常见的一种形态。可在中国社区服务工作委员会业委会和物业管理委员会副主任、业主维权专家舒可心看来,对立肯定是不明智的。

“我见多了业主的夺权。”舒可心说,“夺权的业主,心里面有恨,所以把物业公司哄走,我来干。”舒可心用一个假设,来推演“我来干”的操作难度,“不可能由业主轮流扫楼道吧,肯定是每家出份子钱,然后请人来扫楼道,或者请人来帮我们安排扫楼道的人。”他说,“假定一个楼里每人出一点份子钱,交到A的手里,A出面去请清洁工。万一清洁工辞职了,A又要再去物色另外的清洁工。当中间人,时间长了肯定会累,凭什么我要长期给你们做免费的人力资源总监啊!而物业项目经理人就是这么一个中间人的角色。”

舒可心认为,如果你认可一个小区需要有一家企业来管理,那么就on应该跟这家企业搞好关系,要让他们开心,但是不能让他们“偷”钱,要给他们合理的报酬。

怎样防止业委会出现内部腐败?

一定要让业委会成员有成就感

事例:2012年,杭州城西某小区因物业涨价,引起“查账”风波,有不少业主怀疑,本应该为业主说话谋福利的业委会,出现了内部腐败。

业委会和物业穿一条裤子,出现内部

腐败,也是当今小区有可能出现的问题。对此,舒可心给出的建议是,抓主要矛盾,从不容易腐败的业委会委员入手。

“通常来讲,比较容易出现腐败的是业委会主任。”舒可心说,“所以要激发业委会成员的积极性。要让人家心甘情愿地为小区卖命,就得要让他们有成就感。”舒可心特别提出。

“比如搞小区活动,就算所有事情都是物业干的,也一定要说是业主委员会主办,物业服务企业协办。”他说,“这样小区业主就会觉得业委会在办事,更加信任他们,而业委会成员也有了成就感。在这基础上,业委会和物业建立起良好的信任关系,形成良性循环。”

假如真碰上腐败的业委会,怎么办?除了开业主大会等程序罢免,舒可心出了个很损但也很有效的主意:“到主任家敲门,你得交权、交公章。一帮老头老太太向他们家敲门闹腾,逼着他辞职。”

怎样发动业委会成员的积极性?

让他牵头负责一个项目,为小区服务

事例:杭州下城区的一个小楼盘,虽然成立了业委会,但始终处于不管事的状态,公共营业性收入也由物业代管。直至要涨物业费,小区业主和业委会才开始质疑物业账目,但却一头雾水。

如今,很多小区的现状是,虽然成立了业主委员会,但这个班子不知道该怎么运作。有的什么都要管,有的什么都不管,走极端。

怎样发动业委会成员的积极性?舒可心给出的建议是:让他牵头负责一个项目,为小区服务。

舒可心拿自己的小区举例:“我们小区的一位业委会成员嫌弃请的绿化公司太差了,我说那你引荐一个吧,结果他真引荐了一家保洁公司。结果,这家保洁公司

中标了,而大家也知道了这是他引荐的,这么一来,以后对这家公司有什么意见,业主都会来找他,他不得不好好地监督这家公司的服务。”

舒可心认为,应该让小区里每个业委会成员都找到自己的兴趣点,或者管保安的,或者管保洁的,或者管绿化的,让他们参与招标,甚至在一定程度上给他们很重要的权重,让他们进行表决。

小区该选择哪种管理模式?

专家更推“酬金制”,杭州的“红街模式”可参考

事例:目前杭城小区的物业管理模式,多为包干制。但大多数物业企业为获取更高的利润,降低了服务质量,成为行业通病。杭州城西江南水乡小区就曾因这个问题,提出探索小区自治的管理模式。

“包干制”与“酬金制”类似于装修中的“全包”与“清包”。“包干制”后,物业管理企业在签订合同后,盈余或亏损由自己承担。在业委会成员专业水平有限,精力有限的情况下,包干制更简便易行,不过,包干制中节省的开支成为物业公司的利润,不少物业为追求更高利润,降低了自身的服务质量。2012年,贺田尚城曾推行“酬金制”,牵出小区物业服务质量低下等问题,最终导致原先物业退出该楼盘。“其实无论酬金制还是包干制,都是形式。”高盛物业总经理李士和说,“关键还是服务内容。”

在高峰论坛上,杭州城东红街公寓的“红街模式”也引起了大家的兴趣。红街公寓业委会主任,同时也是中国物业在线董事长娄云林用“模块管理、平衡测算、和谐多赢”12个字来总结“红街模式”。

红街公寓采用的是“半包”式,将电梯、绿化、保安、保洁、工程等物业服务项目进行模块化分解,随时可以进行分包、外包。同时以“退步法”测算物业费的收支,找到一个平衡点,保证物业企业的利润,保证物业服务质价相符。并要求物业费的收缴率必须在85%以上,据了解,目前红街公寓的物业费收缴率达92.7%。

吴佳妮



## 社区报摘

供稿热线:15021061900

“爱分享”自治理事会  
居民自治有载体

南翔报 供稿

日前,嘉定区南翔镇丰翔社区“爱分享”自治理事会成立。作为南翔镇新上海人和流动人口最为集中的新型社区之一,自治理事会以一群热心社区公共事业的年轻人自治主体,充分发挥居民自治的主动性和有效性。

自治理事会共设置了阳光议事、“网”罗万家、琴韵文体、世界有爱、邻里汇和帮帮团6个专委会,分别负责社区事务、邻里纠纷、文体活动等不同内容。在“爱分享”居民自治理事会,不仅有咖啡吧、亲子活动室、健身房、阅览室等多个活动场所,还汇聚了“金地业主论坛”、“业主QQ群”、“奇思妙想创意汇”、“美文书画”、“爱心衣舍”、“永宁助学”等二十多个成熟社区自治团队,这些团队的负责人都是年龄在30~40岁的年轻人。在这里,他们一起梳理小区的社会资源,为社区发展建言献策、给居民提供多样化的服务。

接下来,自治理事会将完善人员与组织架构、制定理事会章程和细则,拟定各社区居民团队自治方案,充分担当起居民自我治理的任务。

“道德讲堂”  
力推凡人善举

今日新浜 供稿

“子女本是父母生,精心养育才成人,人生在世要孝顺,敬老爱幼是根本。”日前,在松江区新浜镇鲁星村村民活动室,伴随着轻快的节拍和激情昂扬的演唱,由新浜村新欣文艺宣传队自编自演的《夸夸我侬好家规》拉开了该镇“道德讲堂”首场宣讲会的序幕。来自各村(居)的党总支书记、党务干部和鲁星村村民代表在现场聆听一个个真实、感人的故事,一同接受道德熏陶。

“要求子女做到的事情,自己首先要做到,这是我多年来教育子女的准则”……活动现场,陈诚、陆亚丽等“百颗星”代表及先进典型分别由本人或他人讲述了生活中的凡人善举,更有村民积极参与,踊跃互动,道出了他们眼里的好人好事。一个个感人的故事在朴实的语言和真情的表述下不时牵动着现场观众的心,村里的王阿婆不仅在台上向自己的救命恩人陆菊萍道了感谢,还在台下为老姐妹们讲述了当时落水时的经历,并频频说道:“如果没有菊萍,我早就不在这个世上了,真的不知道该怎么感谢她才好。”

为积极培育和践行社会主义核心价值观,增强公民思想道德建设的吸引力和感染力,新浜镇以“身边人讲身边事、身边人讲自己事、身边事教身边人”为基本形式全面启动开展“道德讲堂”宣讲活动。据该镇文明办介绍,“道德讲堂是老百姓的讲堂,要通过群众看得见、学得到的先进典型、凡人善举,大力营造‘讲道德、做好人’的社会氛围,引导群众崇德尚善。”

目前,各村居也将陆续开展“道德讲堂”宣讲会,下阶段,镇级层面还将举行集中宣讲和文艺汇演,在全镇范围内大力弘扬先进典型,达到凝聚正能量,弘扬新风尚的目标。

各地

## 成都

## 保险进社区 市民买保险如“逛超市”

成都社区民生电子商务服务平台“四川利安社区生活通暨保险进社区项目”近日在成都正式上线。据了解,为响应“保险进社区,保险下乡,保险入户”的政策号召,根据现行法律法规以及保监会的监管要求,成都社区电子商务民生服务平台整合了各大保险公司以及社区服务企业资源,形成行业协同发展,最大化保障社区保险消费者的利益。通过和各大保险公司的合作,将逐步开展针对社区居民需求特点的私家车险、燃气险、用电险、居民意外险、人身险、健康险、宠物险等社区居民相关的特色险种,并将各大保险公司以及产品清楚的陈列在“社区保险超市”中,让社区居民明白消费。

董天刚

## 聊城

## 年底前实现社区律师工作室全覆盖

近日,山东省聊城市司法局印发的《关于设立社区律师工作室的实施意见》提到,2014年底前,聊城各县(市、区)将实现城区社区律师工作室的全覆盖。据悉,工作室由司法局负责管理,由律师事务所承担日常工作,接受街道办事处和社区居委会的指导。工作室原则上要有单独的办公场所。工作室的派驻律师应为执业律师,实习律师可以协助执业律师工作,以律师事务所为单位统一安排,实行固定人员和固定值班时间。工作室须公布驻室律师姓名、照片(着律师袍彩照)、工作单位、执业证号、联系电话、电子邮箱、值班时间、服务指南、服务承诺、法律援助须知及投诉电话(主管司法局)等。

鲁讯

## 【声音】给“社区托老所”一点成长的空间

日前,重庆市某小区就开了一家托老所,入院老人及家属双手赞成,所在楼栋130家住户却有122家反对,部分业主甚至因此拒缴物业费。

我国已经步入老龄社会,老年人口占比例越来越大,养老也成为迫在眉睫的社会问题,引起公众的广泛关注,各方亦提出许多建议和方案,其中就包括社区养老和居家养老。应该说,从老年人的立场看,社区养老或居家养老是最适合的方式,这样可以跟家人离得近,又是在自己熟悉的地方生活,心里不会产生过多的疏离感。对于老人的家人来讲,也方便照顾和看望老人,且费用相对较低,又能减轻经济负担,可谓是一举多得。

由于目前正规的公办养老院和私立养

老院数量有限,床位非常紧缺,很多地方甚至要排队数年乃至数十年之久,难以满足庞大的养老需求,民众只能想办法自谋去处。从政府的角度来看,对社区养老和居家养老也是鼓励支持的态度,毕竟这是一个有效的补充方式,能够弥补市场缺口,且规模小、经营成本低,适合普遍推广开来。

只是,社区养老涉及小区居民的切身利益,诸如公共空间利用、小区环境卫生、安全防范措施等等各方面均需考虑周到,否则就容易引起居民的不满和抵制。此次媒体所曝光的“社区托老所”遭遇业主集体反对事件,就是一个典型例子,从表面上看是业主缺乏宽容心态,背后则凸显社区养老缺乏规范,政府投入资源太

少,宣传力度不足。

其实,“社区托老所”与业主之间的摩擦,大多是因为细节上的问题,只要沟通得当,完善细节,就能逐步取得业主的谅解和支持。毕竟每家都有老人,每个人都面临养老的问题,与其一味抵制,倒不如多些包容之心,以实际行动为缓解养老压力做贡献。

因此,政府需要适时介入协调,帮助社区养老机构选址,尽量避开过于拥挤的住宅。未来新建的小区和社区,则需为社区养老机构预留场所。同时,广大居民也要转换思维,逐渐接受社区养老和居家养老的现实意义,给它们一个发展的空间,共同托起社会化养老的基石。

江德斌