

| 转机篇 | 物业“职业经理人”模式探路 防疫新生代启航

除了近年来渐成主流的开发商建管一体的小区物业,在疫情防控的关键时期,那些沿用特色物业管理模式的小区,也走出了一条“可圈可点”的防疫路径。相比于“外人”物业公司来说,业主们自己选聘、已经度过磨合期、用于替自己监管物业公司的物管“职业经理人”,在疫情之下的社区工作,显得更为顺畅了许多。



利益一致 防疫更便捷

物管“职业经理人”模式探索

所谓“职业经理人”物业管理模式,即职业经理人作为小区物业管家,组建服务团队,业主所缴物业费除按比例支付职业经理人薪酬和服务团队管理费外,剩余部分全都用于小区建设与管理,且资金使用公开透明,职业经理人履职情况由街道负责考核监督,督促提高服务质量。

在北京大兴区清源街道枣园尚城回迁社区之中,包括崔星旺在内有一个7人的职业经理人团队,接受业主的委托,以物业管家的身份专门从事物业管理。

同超大型社区怡海花园居委会及物业工作“无缝对接”类似,枣园尚城回迁社区的物业及居委会一体化办公,也使得物业成为了社区网格化管理推进防疫工作的有力抓手。

“社区和我们物业现在已经实现一体办公和交叉任职了。网格化基本上都是居委会在做,比如防疫一人包一楼,一人管一片,我们物业从中更多地起到协调配合的作用。”枣园尚城回迁社区职业经理人代表崔星旺表示,从防疫成果来看,疫情期间社区无一例感染,且各项防疫工作的开展较为顺利,居民层面给予了极大的支持。

崔星旺所在的枣园尚城社区,是一个回迁社区,大部分为小营村回迁居民。南、北两个区的建筑面积共24万平方米,共有20栋居民楼,居民2154户。对比建管一体的怡海花园社区,枣园尚城回迁社区在物业管理模式上可谓“另辟蹊径”,该小区成为了北京市首个推行“职业经理人”物业管理模式的小区。据了解,2017年,由枣园尚城社区党支部牵头,经过调研后,决定试点推行“职业经理人”物业管理模式。

根据介绍,在这支职业经理人物业团队入驻前,枣园尚城社区原物业

一人管一片

防疫一人包一楼,一人管一片,我们物业从中更多地起到协调配合的作用。

公司服务质量不高,小区配套设施老化,绿地损毁严重,各类举报、投诉时有发生,居民与物业公司矛盾较为突出。原物业公司因为收不上物业费,物业服务工作基本无法正常开展,而该物业在合同到期后退出,枣园尚城社区的小区管理一度处于无序状态。

“业主不交费,物业不作为;物业不作为,业主不交费。最后的结果,就是物业撤场并起诉业主,业主被迫缴纳物业费,再重复上面这个‘不交费-不作为’的恶性循环。”崔星旺说,2016年度枣园尚城社区的物业费收缴率不足20%,在职业经理人于2017年5月正式接手小区物业管理事宜后,该社区2017-2018年度的物业费收缴率已经达到93%。小区的物业服务以及居民及物业间关系逐渐得到了明显改观。

“就防疫来说,就是高效、专业。高效在于我们对疫情反应快速、准确。我们没有普通物业公司层层报告、审批的环节。综合管理经验和突发事件响应机制,我们在第一时间制定了防疫预案,采购了防疫物资。同时,协调居委会召开了突发事件应急协调会,很快就把防疫措施方案敲定了下来。”据崔星旺透露,早在2020年农历新年前,职业经理人就疫情防控准备的物资、方案均已到位。

在崔星旺看来,社区疫情防控工作之所以开展顺利,除了居委会网格化管理统筹的功劳,也有自己物业小团队赢得了“民心”的缘故。

“简单来说,大众在防疫初期的时候,别的小区业主可能表现出不理解、不支持,我们的小区业主可以做到不理解,但是支持。这就是我们赖以生存的优势。”崔星旺介绍,枣园尚城回迁社区最早于1月23日实行测体温进出社区,那时大家对疫情还不是很重视,当时也有业主不理解,认为是物业“小题大做”了,但是业主们还是会积极配合测温。

崔星旺说,职业经理人之所以能够赢取“民心”,一方面是因为考虑到居民的观念习惯,居委会和职业经理人实行的是一体办公,近年来与居民间的互动较多,磨合渐好;另一方面,在职业经理人的物业管理模式之下,7位职业经理人虽然所属公司是鼎大物业,但由于职业经理人的个人收入来自居民所交的物业费和社区公共收益,双方在利益上达成一致,所以更加受业主理解。

据了解,枣园尚城社区的物业费标准为1.61元/平方米/月,公共收益

为小区收入的主要贡献来源。在公共创收方面,“大头”收入源自闲置再利用的地下储藏间及地下停车场:2018年,前者实现收益40多万元,后者收益100多万元。

此外,社区之中的自动购物机、旧物回收机、快递柜、共享洗车店等,都实现了一定租金收益。

而职业经理人们还有新的创收打算,他们计划把原物业办公室“重建”:一楼改为公共食堂,二楼改为儿童游乐园,一年光租金就有40万元。”

职业经理人赢取“民心”的另一个因素在于制度更为透明。

据崔星旺介绍,小区的职业经理人团队将全部收入和支出情况进行量化公开,所有收支项目进行充分预算和提前报批,每项物业服务支出项目都需经过业主集体审核,包括所有的公共区域收益,全部进行公示,随时接受业主查询和质疑,并动态更替市场同等价格更优质量或同等质量更低价格的供应商。

“如果问我防疫工作困难不困难,其实最难做的时候是在刚进驻小区时,也就是秩序和信任没建立起来的那段时期。”在崔星旺看来,自己及团队以职业经理人身份入场后,物业及居民间的信任经过两三年时间的相处,已经都建立了起来。这为疫情防控关键阶段工作的开展做了一个很好的铺垫工作。

“业主信任你,你干什么事就都事半功倍了。”崔星旺总结称。

不理解但支持

大众在防疫初期时,别的小区业主可能不理解、不支持,但我们小区业主可以做到不理解,但是支持。这就是我们赖以生存的优势。

