

中国式服务的  
自救与图强

·物业·

## ——他山之石——

专业化管理是美国物业管理最显著的特点,一般只负责整个住宅小区的整体管理,具体业务则聘请专业的服务公司承担。物业公司接盘后将管理内容细化后再发包给清洁、保安、设备维修等专业单位。例如小区绿化由专业绿化公司来承担,保安由专业保安负责派人承担,维修交由专业维修公司按维修合同负责。对外招投标一般由投标公司自己出方案,主要看对方的价位和服务承诺,最后由业主进行挑选。

在具体管理方面,美国物业通常采用封闭式管理,管理者对楼宇内治安、防火、清洁卫生、水电供应等全面负责。物业公司为了保证安全,在楼宇停车场、存车库、大堂、电梯内等人员流动量大的地方安装闭路电视监控系统,出入口安装电动控制闸门,楼宇内还有可视对讲装置、报警装置,方便业主与保安的联系。楼宇内还有24小时的昼夜巡岗,保证安全。

在为业主服务方面,物业公司也相当周到,管理人员充分考虑业主衣食住行等方面的需求,如提供车辆保管、绿化养护、洗衣熨衣、看护儿童、护理病人、代订代送报刊、通报天气预报和股市行情等服务,尽可能地满足业主现实和潜在的服务需求,让每个人感到舒适方便。

# 除了收费 物业还能干点儿啥

北京商报记者 齐琳/文 王飞/漫画



业主需要选择什么样的物管公司?物管公司在恪守商业原则的同时又如何履行高效的服务?随着中国人对于居住品质越来越高的要求,物业与业主之间的关系也越发被关注,与西方发达国家物管水平有着80年差距的中国式物业服务,到底如何?

## 我的物业别人做主

刚刚收了新房的戴女士在拿到新房钥匙的同时也发现,自己小区的物业公司也被选好了,虽然2.48元/平方米/月的价格并不贵,但对于开发商给自己指定的这个物业公司却有着说不出的别扭。

“业主入住的不多,开发商先给指定一个物业也可以理解,可这服务也忒差了点。”戴女士回忆,收房当天交完物业费后,物业便提供了一个详细的服务明细以及相关联系方式,本来自己和儿子还觉得挺好。一上楼发现门锁松动,便打电话请物业的师傅过来修一修,谁知物业的服务人员过来后以门锁没有任何问题拒绝维修。“门上了锁以后一拉把手还能出来一个手指头的距离,这能叫没有问题?”不仅如此,更让戴女士生气的是,上楼的这位小伙子不但满嘴脏话,而且还不停地在她家门口吸烟,并将烟头随地乱扔。“我后来数了数,那么一会就四个烟头。”万般无奈之下,考虑到物业公司和开发商是一个集团,戴女士投诉到了开发商处。“后来听

开发商的解释我才知道,敢情大部分我们小区的修理工都是临时工,他们本来是想说责任不在自己,但却让我顿时没了安全感。”现在戴女士最大的心愿就是业主委员会赶紧成立,能够为小区公选一个真正适合居民的物业企业,而不是自家的事别人做主。

“自家的事,别人做主”的问题并非仅仅出现在物业服务上,此前美然动力街区小区便因为业主购房入住被动接受前期物业管理,因而对物业服务产生不满情绪;尽管随后业委会艰难成立,并选聘了自己心仪的物业公司,却与开发商指定的老物业无法协商交接,万般无奈之下,只能将开发商美晟房地产公司和美晟物业公司告上法庭。

尽管随后朝阳区人民法院依法判决美晟房地产公司和美晟物业公司向美然动力街区业委会移交相关清册资料并退出美然动力街区物业管理现场,但美晟房地产公司和美晟物业公司却以未收齐供暖费和物业费,对小区实行停热水、停暖、停保洁和停保安的举动,尽

管后来经多方协调小区恢复供暖和供热水后,小区业主自发进行保安工作、自发进行小区保洁,后续物业四方佳园也得以进驻,但小区却是元气大伤。

造成上述问题的主要原因便是前期物业管理的招投标。

“现在业主和物业公司的关系就像包办婚姻一样,幸福的是少数,离婚的、打架的、吵一辈子的很多。”北京汇佳律师事务所邱宝昌律师说,在前期物业管理招投标制度设计中,由建设单位作为招标人代业主招标物业服务企业,存在招标主体错位问题,剥夺了业主共同管理权利。从实际效果来看,这一制度已被建设单位绑架,成为建设单位逃避物业产品质量责任的合法外衣,招投标制度应当具有的公开、公平、公正原则完全被抹杀。“说白了这是因为业主没有选择物业公司的权利,一般物业公司都由开发商指定。物业公司怎么收费、收多少也是开发商和物业公司定的,没有讨价还价的可能。业主一开始就处于弱势地位。

## 物业费花哪了

业主每年交的物业费都用哪儿了?为了解决这一疑问,根据此前北京市颁布实施的《北京市物业管理条例》,物业企业须在每年一季度公示上年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算,尽管这一政策的初衷是为了化解因物业费花得不明不白导致业主与物业公司扯皮,但在实际执行过程中却遭遇了物业公司的种种变相抵制。

家住天通苑北二区的李先生这两年一直在关注小区的物业费公示,但却一直对公示的信息有所疑惑,以2010年的物业费为例,其所在小区物业公司方佳物业提供给业主去年物业

收支清单显示,方佳物业共计盈利103万元,其中物业服务收入6439万元,支出6476万元,共亏损37万元;物业经营收入3527万元,成本支出3387万元,盈利140万元。

“虽然经营赚了钱,可这钱一来没有为业主抵消物业费,二来更重要的是,哪赚的钱我们并不知道。”李先生告诉记者,虽然“物业经营收支情况”一栏中显示最终收入了3527万元,但其项下的子项目包括物业共用部分车位收入、外墙及电梯广告收入、其他收入,均显示收入为“0”。

“既然这些子项目收入都为零,那么这3527万元的收入从哪里来的,为什么不公示呢?”在李先生看来,物业公

示清单就是为了业主明明白白,但是现在依然看不懂。更重要的是,在小区内部,随处可见各种经营性质的广告栏,塔楼部分电梯内也出现了广告,共用部分的收费车位也被租用得满满当当,这部分收益到哪去了,3527万元的经营收入又是从哪来的,包括李先生在内的天通苑北二区的业主们并不清楚。

事实上,类似天通苑北二区的问题并非个例。西城区远见名苑小区是北京明华嘉业物业公司,就曾因未按规定公示上年度物业服务合同项目收支情况和本年度物业服务项目预算情况等问题被责令整改。这是《北京市物业管理条例》实施后开出的首张罚单。