

编辑 齐琳 美编 王飞 责校 林海英

“特许经营”的猫腻

由于开发商没有给新房封阳台，家住房山长阳的小吕在去年10月收房之后的第一件事便是封阳台。但跟装修师傅量好尺寸、商量好价格之后却被物业告知：封阳台必须按照统一的设计，不能想怎么封就怎么封。

“我问了问邻居，所谓统一设计，就是找小区里面的一家封阳台公司，那家公司用的材料跟开发商用在窗户上的一样，这就叫所谓的设计，但问题是找的师傅也能提供那个颜色的材料。”小吕告诉记者，同样的一个阳台，小区里面的公司报价4200元，自己找的师傅只有3500元。在与物业多次协商未果后，眼看着天就冷了，只能妥协用了小区的这家公司。“封的效果不是很好，四处漏风，冬天根本不敢开着阳台通往客厅的门。”不仅如此，小吕在封阳台的过程中还发现，施工的师傅跟小区的物业

非常熟络，在多个院落间穿行不用门禁卡物业工作人员也会主动给开门。“说白了，就是物业公司的‘特许经营’，阳台本来就能交房的时候封，非得让我们自己弄，还得找他们指定的公司，太黑了。”

小吕坦言，自己和邻居们的感受差不多，虽然不在乎那几百块钱，但身为小区业主，自己有权选择自己的阳台谁来封。物业公司作为小区的“管家”，应该是为业主们服务的，而不是通过“特许经营”抬高服务成本。

事实上，除了特许经营，在现实中还有些物业项目存在着无资质经营和超资质经营问题，但缺乏相应可操作的制度规定予以纠正。以超资质经营为例，按照《物业服务企业资质管理办法》第十九条的规定，“物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级

以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处1万元以上3万元以下的罚款”。

但从行政处罚的角度来看，警告并罚款操作起来并不难。但是，如何“责令限期改正”？是责令企业限期取得相应等级资质证书，还是责令物业服务企业撤出物业管理项目？这两种可能途径均不易操作，尤其是后者，如果责令物业服务企业撤出物业管理项目，就必然存在一定时期的物业服务真空，但业主须臾离不开物业服务。即使责令限期改正了，限期之后仍未改正怎么办？出租、出借资质证书的行为，主要表现在个人或者较低资质等级物业服务企业挂靠其他物业服务企业的行为，这种违法行为很难发现和取证。可见，资质管理制度实施过程中存在诸多难以解决的问题，导致自治资质管理制度形同虚设。

第三方监督能否规范物业

所谓“物业服务第三方评估监理”，是指物业服务评估监理机构接受业主、业主大会、建设单位、物业服务企业或有关部门委托，依照法律、法规、规章规定和合同约定，对物业服务质量和物业服务费用、物业共用部位和共用设施设备管理状况等提供专业评估监理服务的活动。

以往消费者购房时，入住初期缴纳的物业费都由开发商决定，后者确定初始物业费并写入购房合同。

开发商应在售房前确定物业服务事项和标准，再从房屋行政主管部门公布的第三方评估监理机构名录中，随机抽取物业评估监理机构对服务费用进行测算，测算结果在销售场所公示，并写入房屋买卖合同和前期物业服务合同。

物业服务第三方评估监理的业务范围，主要包括物业项目交接查验、物业服务费用评估、物业服务质量和评估三方面。

北京市住建委明确，开发商交房后，可与业主一起委托物业服务评估监理机构交接查验。

按照规定，全体业主选聘新物业、

其他管理人或自行管理时，可共同委托物业服务评估监理机构进行查验。

业主大会首次选聘或更换物业服务企业时，也可委托物业服务评估监理机构进行物业费评估。业主和物业服务企业等就物业服务费用发生争议时，可共同委托物业服务评估监理机构评估。

既然第三方有这么大的作用，究竟谁来当第三方？具备什么条件才能成为物业服务评估监理机构？

北京市明确，物业服务评估监理机构须具有独立法人资格、专业从事物业服务评估监理业务；注册资本100万元以上；有固定的办公场所和开展业务所需设施、设备；专职管理和技术人员不少于5人。

为保证第三方评估的公正性，《办法》明确物业服务评估监理按照“谁委托谁付费”原则，由委托人与物业服务评估监理机构以物业项目查验点为基础，协商确定收费金额。

建设单位向业主移交物业项目时，建设单位和业主共同委托物业服务评估监理机构查验交接的，由建设单位承担评估费用。

第三方评估都能管什么？

物业项目交接查验；物业服务费用评估；物业服务质量和评估；其他需要评估监理的事项。四种情况可以委托第三方进行评估并出具报告。这些问题都是目前物业服务中出现最多，解决最困难的地方。

何时评估？

其中物业项目交接查验包括，建设单位向全体业主移交物业项目时，可以共同委托物业服务评估监理机构进行交接查验。另外，全体业主选聘新的物业服务企业、其他管理人或自行管理时，可以共同委托物业服务评估监理机构进行查验。

而物业服务费用评估和物业服务质量和评估，则针对的是业主与物业间就物业价格和服务标准产生的纠纷。

谁来支付评估费用？

对于委托第三方评估如何收费的问题，北京市明确按照“谁委托、谁付费”原则，且由委托人与物业服务评估监理机构以物业服务项目查验点为基础协商确定收费金额。

中国式服务的自救与图强

•物业•

——微博看法——

■ @清风19572013

在全国都有这样一个问题，由于历史的原因，早先的商品房没有维修基金也没有物业，公共部分出了问题没有人过问，当地政府推诿，邻里纠纷不断，从而造成了很多的社会问题。作为有影响的报业，能否在“两会”期间呼吁一下，切实地解决“市民的需要第一”。

■ @悦瑜伽轻生活

小区暖气停了，是因为物业和供暖公司有纠纷，天气长时间雾霾已经忘了蓝天的模样，只因今冬没刮北风，生活在庄里，我都不知道要说什么。

■ @微蓝若橙

听说物业费要涨，业主群里炸开了锅，大家纷纷表示将抗争到底，拒交物业费。隔天听说交物业费送两桶油，为了避免被同盟鄙视，我趁着傍晚准备悄悄去交钱，结果发现门口居然排起了小队伍。

■ @物业微播报

评判物业服务企业日常服务是否到位的唯一依据就是双方的合同约定，物业服务企业应按照合同约定的服务内容、服务标准为业主提供质价相符的服务，业主应该按照合同约定的内容和标准来衡量企业服务是否到位。

■ @珠海律师林叔权

在物管对面，躺或坐着非专业化及非职业化的业委会，从而业委会产生后的所谓“业主自治”时代，并非真正的业主自治时代。只有业委会专业化了，职业化了，业委会才能不躺着，才能不跪着，才能伸展腰杆站在物管及开发商面前。因此，业主自治呼唤业委会专业化与职业化！

·记者手记·

物业，应当让生活更美好

你住的房子我服务，本来应是水乳交融的业主与物业公司，多数情况下却是水火不容。曾经轰动北京的美丽园物业纠纷便是典型写照，起因是很三俗的物业费收取，结果更是三俗的老物业撤离、物业费下降，但些许欢呼之后，美丽园业主却因现实的社区生活问题所困，美丽园一时变为了“垃圾园”，业主生活由此苦不堪言。

类似的物业纠纷也是屡见不鲜，虽然动力街区物业忽然撤走，造成物业管理真空；太平家园业委会起诉北京嘉仁物业管理有限公司，要求法院裁定其移交相关手续和物业用房，最终交出小区管理权；锦秋知春小区新旧物业难交接等，一起起物业纠纷案件中，几乎全部以两败俱伤收场。我们不禁要问：物业纠纷频现的根本原因在哪，炒掉现有物业公司就解决问题了吗？物业费越低越好吗？业主们又应该在其中扮演怎样的角色？

从业主自身而言，物业管理本质上是业主行使共同管理权利过程的体现，业主作为物业的所有人，是物业管理的主导者和物业服务的消费者，并通过业主大会行使物业管理的权利。现实生活中，物业服务企业与业主在物业管理中主体角色的错位，客观上导致社会对物业管理产生错误认识，限制了业主对于物业管理方式的自由决策权和选择权的行使，也为业主怠于行使共同管理权利，履行义务留下了口实。

其次，政府是否应担当起属于自身的“公共服务”。传统的建筑区划“红线”混淆了物业服务和公共服务的边界，免除了政府应该承担的公共服务，物业服务企业代为承担起了物业管理区域的公共服务职责，掩盖了政府公共服务的缺失，导致物业服务企业以管理者自居，忽视了保持房屋建筑的使用安全、宜居和保值增值这一物业管理的核心价值。

而对于物业费的收取，我们是否

可以这么来看：物业服务产品是准公共产品，是对公共部位的管理和服务，任何单一的业主不能决定其价格，只有代表全体业主的组织才能够决定价格，换句话说，没有代表全体业主的组织就没有真正的买方。所以，物业费应当收取多少，应当由作为物业服务买方的业主大会和物业公司商定确认，这样的前提是业主们必须主动成立业主委员会，才能够避免物业服务企业在服务过程中，即使不提升自己的服务水平也能够生存。

这是来自权威部门的统计：目前实施物业管理的房屋总建筑面积超过150亿平方米，物业管理从业人员人数超过300万人，物业管理行业创造的产值超过2000亿元，而伴随着新建商品房小区的落成，这三个数字每年还以几何速度增长，伴随着中国人对改善居住条件的呼声越来越高，物业理应在其中扮演让生活更美好的角色。