



本报于1月4日在瑞网议事厅栏目刊登了《你觉得你家小区的物业费高了吗?》一文,引起我市物业行业的一定反响,也引起了市民的普遍关注。

对于很多准业主来说,买房子最重要的是价格能否承受、交通是否便利、环境是否优美,相对将“物业服务”这样的软条件忽略不计。事实上,买完房子搬完家,业主将和物业服务频繁地打交道。小区是否安全,绿化养护、保洁是否到位,房屋架构维护是否合规,公共设备设施是否正常运转等重要问题,都要依赖专业负责的物业企业才能实现。

那么,小区物业费如何定价才合理?物业企业职责包括哪些?业主与物业企业产生分歧如何维护自身权益?针对这些问题,记者采访了市物业管理协会秘书长、市招投标物业评委专家沈兆明。

记者 陈丹丹

小区物业费如何定价才合理?物业企业职责包括哪些?业主如何维护自身权益? 解读物业服务那些事儿

1 不能以价格高低判断物业好坏 业主普遍关注“质价相符”

细心的业主会发现,我市不同小区、不同的物业服务公司,物业费的收取价格差异较大,高低从每平方米0.5元到4元不等。小区物业费如何定价才合理?不同的收费标准提供的服务标准是不是也会不同呢?

“可以说,价格高低并不能成为判断物业好坏的标准。”沈兆明表示,我市各小区的物业费价格是由成本核算出来的,即按照各小区实际情况,结合业主所需的服务标准,双方达成的收费标准。

沈兆明说,物业服务成本一般由两大费用构成,即刚性费用与服务管理费用。刚性费用是硬性支出,如电梯、消防、年检等均由专业职能部门按国家物价标准核准收费,服务管理费用主要是员工工资、福利

等支出。

未来,物业费如何定价更合理呢?据沈兆明介绍,我市已开展物业服务合同诚信评级,下一步,我市还将制定行业指导价,业主可以参考,选择符合自己小区物业服务水准的企业。

“菜单式收费、菜单式消费将成物业服务的新趋势。”沈兆明分析道,物业企业属于劳动密集型行业,以当前物业费水平,有的物业项目仅人工成本就占到了70%—80%,一旦物业费不敷使用,物业企业则会设法削减成本,从而降低服务品质,这在一定程度上造成了物业与业主之间的日常矛盾,影响了彼此的信任和配合。而建立“联动机制”,实行“质价相符”,可以说是个好方式。

2 物业小区发生失窃后 可根据责任义务的履行来界定

物业服务公司除了提供清洁、维修、绿化养护等服务外,一项最重要也是最模糊的服务就是保安服务,尤其是发生失窃后,关于“什么是保安服务”、“保安应提供什么样服务”以及“发生事情后物业方有没有责任”难以明确。

沈兆明表示,物业是否需要承担赔偿责任,可根据责任义务的履行程度来界定。

“其实,物业服务公司承担的人身财产安全保护责任

是有限的,一般来说,物业方只是协助公安机关维护辖区内的正常生活秩序。”沈兆明认为,只要物业公司的工作人员履行了正常的安全防范义务且不存在失职情形,业主家中财产失窃并不能要求物业服务公司承担赔偿责任。如果物业服务公司有明显的失职情形,且这种失职与业主家中被盗存在必然的因果关系,则很可能要承担一定的赔偿责任。

3 如业主委员会形同虚设 业主可根据法定程序依法罢免

业主委员会是指由物业服务区域内业主代表组成,代表业主的利益,向社会各方反映业主意愿和要求,并监督物业服务公司管理运作的一个自治性组织。作为业主与物业之间的“桥梁”,维护全体业主的合法权益是业委会的主要职责。近年来,随着业主维权意识的提高,越来越多小区业主意识到业主委员会的重要性。

据了解,业主委员会由业主大会选举产生,从目前看,我市业主大会、业主委员会的监管工作与国内一样是个难题。比如业主委员会不作为,侵害

业主利益,造成小区秩序混乱,业主不得安宁,现在还没有一种更有效的办法来制约业主委员会的行为。

“如果遇上不作为的业主委员会,业主可根据法定程序依法罢免。”沈兆明说,按照相关法律法规、政策的规定,召开业主大会推选和罢免业主委员会成员是业主们的一种权利。如果业主委员会未履行自身应有的职责,或广大业主对业主委员会成员的工作不满意,是可以依照有关法定程序,通过召开业主大会等方式来行使自己权利的。

那么,罢免业主委员会需

要走怎样的流程呢?按照相关规定,经20%以上业主提议,认为有必要罢免的,业主委员会应当及时召开业主会议,投票表决罢免现有业主委员会成员,经有投票权的业主过半数同意通过,罢免决定即生效,同时牵头组建新一届的业主委员会。

沈兆明提醒,目前业主委员会成员多数是兼职,无偿为业主服务,所以经常被视为是一项“吃力不讨好”的苦差事,广大业主应尽量相互理解、相互支持包容,以共创和谐小区为宗旨,维护自身合法权益。

4 拒交物业费难获法律支持 业主需通过合法途径维权

沈兆明说,目前很多物业服务公司与业主矛盾的焦点集中在收费问题上。作为相对弱势的业主,觉得交了物业费应享受到满意的服务,一旦感觉小区卫生脏乱差、治安管理等不尽如人意、各项维修服务不及时,往往以拒交物业费的方式进行抗议。

同时,物业公司也连连叫屈:“有些小区,每平米的物业费只有几毛钱,一年几十万元还不够服务人员的工资,收费与权利义务严重不对等,怎么能让我们好好服务?”于是,物业一碰到问题往往很难应对,主动服务意识也越来越差。

“业主拒交物业费的原因主要有3种,或认为物业服务不到位,或认为物业费收取过高,或与开发商存在纠纷,将

矛头指向物业。”沈兆明称,实际上,物业服务不到位不可作为拒交物业费的确凿理由,因为物业服务主要突出“公共”,有些业主享受了物业服务,但以有瑕疵为由,拒交物业费,实际上是在无形中侵犯了已交费业主应享受的相应服务权益。

“由于业主与物业服务公司之间有合同约定,业主拒交物业费是难获法律支持的。”沈兆明表示,业主维权应该通过合法的方式和渠道,如提议召开业主大会,就物业管理的相关事宜提出建议,并可以同时行使其他一些业主权利,以促使物业服务工作做得更加到位或者直接由业主共同决定解聘现有物业服务公司,并

重新选聘物业服务公司,但以不交费进行对抗不是适当的方式,也不是长久之计,容易导致小区各项服务更差,直接受害的也是小区业主。

记者手记:

小区物业服务看似小事,但关系着和谐城市的建设。群众有搞好小区管理的需求,相关街道及部门应主动作为,发挥职能作用,把业主组织起来,引导业主加强监督能力,在运行过程中加强协调和配合。业主要转变观念,要发挥主体作用,提高自治意识,主动参与小区管理,履行缴费义务。相信只要街道和有关部门不缺席,业主积极参与,小区管理都能找到适合的长效解决办法,实现美好人居,政府、业主、物业企业等多方共赢局面的形成或将指日可待。

