



更多精彩报道
扫码看本报

会当家!清淤修路不动维修基金一分钱

培养自管人才、建立供应商系统……长沙32个自管小区抱团升级

9月28日,长沙市开福区金色比华利小区内,沥青路面正全面提质改造。修路费无需动用一分钱维修基金,全是来自小区公共收益。

占地27.3万平方米、1820户业主、20栋高楼……作为长沙最大的自管小区,小区在管理上做着各种尝试。

2018年起,长沙自管小区从8家发展到32家,面临着人才、信息、管理、法律等重重考验,纷纷抱团升级,从培养人才、建立供应商系统等方面下功夫。

如何让长沙自管小区之路走得更远?连日来,三湘都市报记者走访多个自管小区,听听他们的经验。 ■记者 杨昱 视频 杨昱



9月28日,在长沙市开福区金色比华利小区,小区沥青路面正在进行提质改造。修路所花费的钱均来自公共收益,没有动用一分钱维修基金。 记者 杨昱 摄

金色比华利

收支都是业主的钱,小区当做自家管

9月28日,三湘都市报记者来到金色比华利小区,植被茂密,环境舒适。

“原物业一直不愿花钱维护,小区很多公共设施损耗厉害。”业主董先生说,实行自管前小区深受白蚁之害,木制凉亭与台阶受损严重,直到业委会请来专家。小区后的山顶平台,李女士正带着孩子晒太阳,“白蚁啃坏台阶后,大家都怕踩空,索性不来了。业委会在这里装了石板台阶,现在每天傍晚,很多人来这跳广场舞,不用担心安全问题。”

“最大的变化是人工湖,以前湖面脏乱差,蚊蝇乱飞,臭气熏天。”业主彭先生说,小区自管后发动志愿者清理垃圾,现在湖水清澈,居民们都喜欢来湖边锻炼、散步。

“小区有事,志愿者都是积极响应!”业主宗焕驰接过话头,“人工湖的清淤是大工程,把不好关,花钱就是无底洞。业主们积极参与,省了钱,环境也好了。修路、绿化、水管维护都是用的公共收益,业主没多出一分钱。”

城市花园

业委会就是物业公司,岗位责任到人

长沙市城市花园小区位于芙蓉区韶山北路,1997年交户入住,有ABC三栋商住楼,每栋28层208户,是当时长沙较为高档的小区楼盘。

“入住不久,小区就经常停电停水,秩序、卫生、绿化、照明、电梯及公用设施管理相当混乱。无奈之下,A座业主们单独成立业主委员会。长达十多年来在业委会的管理中更换了三个物业公司,业主们都不满意。2010年春,小区选择了自管模式。”业主涂先生介绍。

自管之初,不少居民对这种管理模式抱怀疑态度。“当时没有房屋维修基金一说,自管后都是从头来。”涂先生说,业主纷纷集资整改电梯,解决上下楼的重大问题。在原有公用地面40多个停车位的基础上,小区的花台被拆除,车位扩至80余个,以此收取外来车辆临时停车费。

“物业主任由业委会成员担任,保安队长是业主担任的。保安

金色比华利小区业委会主任彭颖玲说,自管模式下,不管是保洁、保安、维保,都有热心业主盯守。自管5年,业委会监事会未动用一分钱维修基金。2019年起,小区通过业主大会表决,将每年公共收益的30%存入小区专门的自有维修资金蓄水池。此外,小区每季度还会定期公示财务审计情况,“居民都把小区当自己家,每一笔收入和支出都是业主的,业主不放心随时对账。”

“自管5年来,物业费保持12元/平方米,小区换了几位职业经理人,还为其他小区输送了4位。”彭颖玲说,自管小区下,业委会提供各种工作尝试,挖掘人才潜力,小区保安既能做好本职工作,还能当好弱电维修师傅,“遇到老人中暑了,我们这的保安还会刮痧。”

自管以来,小区向业主返还过两次公共收益。彭颖玲表示,这些钱是在做好各项基建之后,从各个项目中节省下来的余额,应该返还给业主,“小区维修基金该存的钱一分不少,花钱项目中能省则省,多的自然是要还给业主。”

队、水电工、保洁员都是岗位责任制,哪个岗位出了错都能追责到人,用制度约束人。”

安保方面,实行门禁开门、保安盘查、每天巡楼、视频监控、24小时保安亭有人值班等措施。自治7年来从未发生过火灾和被盜的案件。保安队员的工资并不高,利用部分业主白天出车的时段,收取临时停车费,从中支出部分作为提成,提高保安队员的收入。既调动了保安队员的积极性,也为业主创造了可观的收入。财务方面,物业每月做月报表,年中 and 年底将收支报表公布并张贴给业主监督,业委会每年对账务进行审核并加以督导。通过多年努力,小区有了一定积蓄。业委会通过开会商讨,将自治初期业主们所集资的维修款全部退还。

作为长沙第二个实行自管的小区,长沙市城市花园小区已自管11年。小区业委会主任股波表示,业委会一切的出发点,就是以大家的安居乐业出发。

幕后

自管小区会是未来趋势

“自管小区将会是未来发展的趋势。”谈俊认为,自2004年起,长沙开始大面积地开发房地产,以20年为一个阶段,现在很多老旧小区已出现建筑老化、电梯老化等刚需问题,特别是外墙脱落等情况时有发生。“依据《民法典》,这些修缮费用最终还是要由居民来承担,那为何不及早攒够了公共收益,以备不时之需?”

当然,也有其他观点。采访中,有业委会主任认为,对于一些规模较大的小区,如果组织人员比较复杂,很难统一意见,采用物业管理的方式会更好。物业公司选择放弃,面积不大的小区,可尝试自管,将聘请物业的钱用在刀刃上。

观察

自管小区抱团升级 欲建供应商云数据平台

“2018年起,长沙自管小区从8家发展到了目前的32家,在全国遥遥领先,发展势头也猛。”湖南省三湘文明社区促进中心主任谈俊介绍,在物业管理领域,业主自管仍然是新业态。它的出现,得益于市场分工细化,如出现专门的保洁与保安公司等,让公共收益极大化发挥。

虽然自管小区在长沙发展迅猛,但目前仍存在四大瓶颈,制约其向纵深发展。

一是人才瓶颈。要管理好一个小区,看的是物业职业经理人的全局观和掌控力,而这样的人才,往往需要多年的实践和磨砺。故招不到合适人才,成了很多自管小区的首要难点。

二是信息瓶颈。很多自管小区在接管前期物业后,对保安、保洁、维保等一系列专业化的供应信息缺乏,不晓得到哪里去寻找合适的供应商来满足小区的实际需求。

三是管理瓶颈。业主自管实际上是物业自管和自我服务,自管对物业管理的要求提出了新的挑战,像电梯维修、设备检测等专业知识,很多业委会成员并不了解,与物业公司相比,这是最现实的差距。

四是法律瓶颈。自管物业建立后,如何规范化管理?如何维护业主权益与业权利?这些问题都需法律规范。

“基于自管小区的现状,长沙的自管小区抱团求发

展,从5个方面做尝试,引导业主自管更加规范。”谈俊介绍,5个方面包括业主自管示范基地建设,业主自管孵化流程管理、业委会互助公益联盟、业委会公益培训、业主自管供应商系统建设。其中,对于供应商的选取,往往多是凭运气,做得好的业主点赞,要是服务不到位,很可能就打击了业主自管的信心。

“自管聘请专业人士,业主都很满意。”长沙市雨花区裕华名苑小区业委会工作顾问张王府介绍,小区业委会选择电梯维保公司就考察了至少三家,比服务能力、质量、态度、价格,再由业委会开扩大会议评议拿出初步意见进行公示,听取业主意见,“新公司接手9个月,比前期物业公司的电梯维保服务、态度及应急处理故障好很多。”

湖南省三湘文明社区促进中心理事长夏建华认为,业主自管供应商系统建设对小区自管有着重要作用。自管供应商系统是指业主自管对保洁、保安、电梯品牌、维保、绿化、保险等服务商的信息建立数据查询系统。“第一步数据收集,自管小区、非自管小区、向社会采集;第二步,对于所有供应商进行小区服务标记;第三步建立查询服务模型,第四步建立云数据平台分管小区公益服务共享与向社会市场服务分享。目前正处于数据采集阶段。”夏建华说。



扫码看视频