



南京市社会科学院院长叶南客



南京大学社会学院副院长张鸿雁



东南大学物业管理研究所所长黄安永



金地集团上海地产南京公司总经理邓耀东



中国物业管理工作委员会主任舒可心

“中国南京首届物业管理发展论坛”

叩开物业管理变革大门

»开宗明义

物业管理： 人居幸福指数 的重要参数

物业管理在发达国家已有上百年的历史,而进入中国不过20年左右的时间。这个领域既存在巨大的发展空间,也出现了许多亟待解决的问题。正因如此,在1月29日快报《金楼市》举办的“中国南京首届物业管理发展论坛”上,展开了激烈讨论。三个半小时的论坛中,南京市社会科学院院长叶南客、中国城市社会学会副会长、南京大学社会学院副院长张鸿雁、东南大学物业管理研究所所长黄安永、中国物业管理工作委员会主任舒可心、金地集团南京总经理邓耀东、朗诗集团助理总裁、朗诗物业公司总经理刘毅、南京市作协副主席薛冰、江苏圣典律师事务所主任律师王宏、玄武区锁金村街道物业科主任朱明勇、作家娜彧、南京民间维权代表陈伯元等嘉宾的主题发言引起了阵阵掌声。

现代快报社总经理袁海兴在论坛上结合亲身体会,回忆了自己遇到的两件事:“十年前,出差忘记缴纳电费,回家时家中已被停电,当时我就想,为什么物业不能帮忙代缴一下呢?十年后,家中防盗门坏了,我向物业反映,物业立即联系防盗门公司,但因为是休息日而未能解决,最后,我还是找到警察修好了防盗门。”这两个小故事,为论坛打开了话题之门。与会专家对袁海兴总经理提出“一个城市是否适合人居,百姓的幸福指数有多高,物业管理是很重要的参数”的观点,表示了赞同,并分别结合自身研究的领域展开讨论。

思想是行动的“先行官”,转变观念至关重要。此次论坛的意义在于,构建一个对话的平台,为南京的众多开发公司、物业管理公司树立了一个典范,拓展了他们的经营思路,影响了他们的经营理念。同时,也让众多业主更了解和理解物业管理这项服务的本质。

代表最大的民意,一直是《现代快报》的宗旨。虽然“中国南京首届物业管理发展论坛”已结束,但我们理由相信:这不是一个结束,更是一个开始,这也意味着物业管理的变革之门已被推开。快报《金楼市》将持续关注物业管理,同时愿南京物业管理能够在未来的道路上走得更顺畅,更早实现每个南京人的乐居梦想。

快报记者 李汇丰



“中国南京首届物业管理发展论坛”成为2010南京物业第一盛会 本版摄影 快报记者 唐伟超

核心议题之社区管理

好的物业管理能让“社区如家”

城市的发展使人们的居住条件和生活方式发生了质的变化,组团式的各种公共配套和生活设施齐全的小区出现,要求更好地发挥它们的社会功能、使用功能、服务功能,产生社会、经济、环境效益,于是物业管理应运而生。社区管理意义成为论坛上,专家给大家首要厘清的问题。

社区是社会的细胞

关于物业管理的社会意义,东南大学物业管理研究所所长黄安永表示,如果把社会看成一个大系统,社区就是其中的一个细胞,每一个家庭又是一个更小的细胞。社区管理的内涵非常丰富,包括基础设施的建设、社区的经

济建设、社区的文化建设、社区的教育建设、社区的服务建设等等。从这点看,物业管理是城市管理的重要载体:一是推动城市化的重要力量,二是促进舒适人居建设的支撑力量,三是构件和谐社区的重要保障。

对此,南京社会科学院院长叶南客有相同的认识。他表示,和谐社区的建设其实是和谐社会的基石,这也是南京创建文明城市的亮点和窗口。在南京社科院最新开展的《南京居民幸福感总体评估》研究中,住房条件和城市经济快速发展状况,已成为影响南京居民幸福感的两个重要因素。

好社区的八个要素

好的物业管理有什么标准?中国城市社会学会副会长、南京大学社会学院副院长张鸿雁张鸿雁教

授认为,好社区至少要有八个必备要素,好的物业管理是其中之一。

他分析说,物业管理其实是社区服务的一个重要组成部分。比如,业主、业主大会的活动与社区建设和管理密切相关;物业管理企业对于维护社区环境和秩序具有积极作用;通过规范社区建设与物业管理各主体之间的关系,整合资源,可以形成推进社区建设的整体合力,既有利于为居民创造良好的居住环境,也有利于促进社区安定和谐。“我们一直提倡‘社区如家’,你回到社区有像家的感觉吗?这应当是衡量小区物业管理的一个很重要的直观指标。”他说。

叶南客表示,居委会在当前的社区管理中扮演着很重要的角色。以南京锁金村街道为例,不仅在南京构建和谐社区的实践中走

在前面,而且居民的幸福也是南京最高的,成功走出了一条创建幸福社区的创新之路。比如,在被列为南京市首批住宅区物业管理体制创新试点单位后,锁金村街道采用了区别对待的机制:对于市场化运作的小区,成立一个“社区物业管理监督小组”,负责平时对物业管理服务质量进行监督;对于老旧小区,则在街道设立物业管理办公室和“二站一中心”,即物业管理投诉调解工作站、街道物业应急维修服务站、街道物业服务中心。

黄安永还提到,物业管理能否做好让业主高兴、社会满意、政府放心,主要看两个重要标志:一是物业公司的专业化服务;二是业主大会的自治或资历,这两者是保证物业服务健康有序发展的重要前提。快报记者 刘果

核心议题之物业费

别拿拒缴物业费对抗物业公司

与物业公司发生矛盾时,该不该以不缴纳物业费来对抗呢?去年11月,《金楼市》开展的“小区物业服务满意度调查”中,约有19%的消费者表示,因为得到的服务与所交的管理费用不相符,曾有拒缴或不缴物业费的行为。本次论坛的互动环节,有业主代表再次将这个备受争议的话题抛给了与会专家。

拒交难得法律支持

论坛互动环节,业主代表发言:“我是新街口一个小区的业主,因为部分业主对于物业公司的服务不满意,长期不缴物业费,去年物业公司已经从我们小区撤离了,至今也没有物业公司来接

手。请问,纠纷得不到解决时,业主能通过不缴纳物业费对抗物业公司吗?像我们小区的这种矛盾,该如何协调?”

江苏圣典律师事务所律师王宏认为,首先应当明确的是,业主拒交物业费肯定是不对的。今年4月最高法院发布的《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律问题的解释》第六条明确表示:经书面催交,业主无正当理由拒绝缴纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费,物业服务企业请求业主承担物业费的,人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定及相关规定提供服务,业主仅以未享受或者无需接受相关物业服务为抗辩理由的,人民法院不予支持。“也就是说,除非是在合同履行期间,物业

公司单方面要求涨价,业主可以不缴纳涨价的部分,其他的业主不能不交物业费,至于业主认为物业公司没有按合同履行服务职责,则可以另行主张违约赔偿。”他提醒说。

不交费受伤的是业主

东南大学物业管理研究所所长黄安永认为,不按时缴纳物业费的业主中的大部分是因为对于物业公司的服务不满意或者有其他方面的原因。“服务不好,就不给你钱看似讲得通。但业主主要明白,社区是全体业主的,不缴纳物业费,物业公司更不可能提供好的管理和服务,甚至说物业公司撤出了,最终受损的还是全体业主的利益。据我观察,有关物业费的矛盾主要的问题是费用

与小区的承载能力,服务与小区的品位是否一致的问题,这就要求物业公司在进入小区时要全面衡量小区的实际情况和业主的经济承受能力,制定一个合理的菜单式服务。出现问题后,业主也首先要考虑通过正确的途径去沟通和解决,而不是首先想到不缴纳物业费。”

中国物业管理工作委员会主任舒可心表示,“大厦不是物业公司,是业主的,谁不缴钱最后是害了大家。在美国,物业费性质是业主大会会费和公共支出,和物业管理公司没有关系。在北京,已有很多小区正在讨论增加物业费,因为大家理性地发现物业费偏低了,不够维持他们想要的社区环境,这方面大家要往前看。”

快报记者 刘果