

物业费涨了两次,业主反倒没意见 锦绣嘉园这招值得学学

文/图 本报记者 孟丽

物业费如何收取、服务是否匹配、收支账目有无公开,既是广大业主普遍关心的热点,也是基层治理的一大难点。现实当中,不少小区容易陷入这样的恶性循环:物业服务打折扣,业主不愿缴纳物业费,缴费率走低,物业服务进一步缩水。小矛盾不断累积,成为居民的烦心事。

但在建国西路的锦绣嘉园小区,物业先后两次上调物业费,非但没有引发纠纷,反而获得多数业主的理解与支持。这是为什么?

建立信任 业主知道钱花哪了

8月24日,记者实地探访锦绣嘉园小区。该小区于2003年交付,共有6栋楼636户,走进小区,公共区域干净有序,绿植长势良好,水系景观养护到位,让人看不出这是建成20多年的老小区。

“不光小区环境维护得好,去年5月还更新了18部老旧电梯,国债补贴资金到位后仍存在十几万元资金缺口,经过了意见征集和公示,使用小区的公共收益进行了补充,没让业主出一分钱,新电梯运行平稳,我们住着更安心了。”不少居民对小区连连称赞。

据了解,锦绣嘉园自交付以来,一直由徐州市立信物业管理有限公司提供服务。小区物业费最初为1元/平方米/月(不含公共能耗费),随着人工、维保、耗材等运营成本逐年上涨,2011年、2015年,小区物业费先后两次上调,最终调整至1.5元/平方米/月并保持到现在。

小区物业负责人陈宇介绍,两次物业费上调前,均采用纸质问卷入户征询、全面征集业主意见、结果公开公示的方式开展,2011年同意率70%,2015年同意率85.4%,对于有疑虑的业主,小区物业工作人员上门算细账,让业主知晓每一笔钱都花在了哪里,最终获得了理解。

物业费收缴率,是业主对物业服务认可度最直观的体现。陈宇表示,锦绣嘉园小区物业费收缴率常年稳定在95%左右,虽然老小区管护任务繁重,但企业始终把服务放在首位,把一件件民生小事落到实处,用心回应业主诉求,慢慢积累起业主的信任,锦绣嘉园能够顺利完成两次调价,根基就在于此。

“物业费虽然上调过两次,但我们愿意交。住在这里二十多年,物业的服务实实在在,大家都能切身感受得到。”小区多位业主告诉记者。

困境背后 有些绕不过去的坎

锦绣嘉园的治理成效为其他小区提供了有益参考。记者在走访中了解到,像锦绣嘉园这样的情况并非普遍常态,更多小区仍深陷物业费纠纷的困境——业主抱怨“服务与收费不匹配”,物业则诉苦“物业费收缴难,运营难以为继”。

同样的质价议题,为何走向截然不同?记者调查发现,症结往往不单在物业费价格的高低,而在于双方信息是否对等、账目是否透明、权责是否清晰,认知偏差与沟通壁垒,才是多数小区绕不过去的坎。

“其实我并不清楚物业费到底包含了哪些服务和项目,我认为交了物业费,小区所有问题都该物业管。一旦出现设施老化、维修不及时等问题,就会认为是物业工作不到位造成的,很容易产生心理落差,对物业不满。”市民管先生的一番话,道出了很多市民的心声。除了业主认知偏差,部分小区缺乏常态化沟通渠道,物业政策、服务标准宣传不到位,进一步

加剧了双方的信息壁垒。

为破解这一痛点,近日,江苏省住房和城乡建设厅、江苏省市场监督管理局联合发布《江苏省住宅小区物业服务公示公开清单及模板》,划定法定公开事项,要求全省所有小区把服务项目、收费依据、收支明细、公共收益使用等内容全面公开、常态公示。

市住建局物业行业监管科负责人表示,很多物业纠纷都是“糊涂账”造成的,统一标准化公示,就是要把“模糊的服务”变清晰,把“隐性的收支”变阳光,让业主看得明白、物业做得规范,从源头减少矛盾隐患。

“按照《江苏省物业管理条例》规定,基础物业费主要用于公共保洁、秩序维护、绿化养护、公共设施日常小修、小区综合管理等基础保障。而业主户内维修、大型设备更新、整体管网改造等内容,并不在基础物业费范围内。厘清边界、晒清账目,是化解分歧最直接的办法。”该负责人表示。

记者调查时还注意到,相比老旧小区的灵活共治,我市大量新建小区,普遍面临前期物业服务合同滞后的问题。“前几年买新房,我们签购房合同时,前期物业服务合同也是一同签的,但是大家大多关注房价、户型、交付时间,对物业服务细则、收费标准、合同期限很少逐条研读。”市民李明义说道。

现实情况是,新小区交付几年后,入住率、小区环境、配套设施、业主需求已发生变化,当年的合同标准已经难以适配当下实际。“我们也希望根据实际需求优化调整物业费标准和服务内容,但现实操作难度不小。”李明义道出了自己的无奈。他说,按照相关规定,调整物业服务收费标准,需经业主大会表决通过,或由业主委员会协商修订合同。可他所在小区至今仍未成立业委会,原因在于业主意见难以统一、缺少牵头组织人员、业委会组建周期较长等,这也是当前不少新建小区普遍面临的治理困境。

记者在调查中了解到,这一困境并非无解。按照相关规定,在没有业委会的情况下,小区可以通过组建物业管理委员会(物管会)来代行业主大会和业主委员会职责,其中就包括与物业企业协商签订服务合同、约定收费标准。这一制度设计,为大量新建小区提供了一条现实可行的突围路径。

市住建局物业行业监管科负责人

表示,物管会由街道办事处、社区居(村)民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成。当小区存在不具备成立业主大会条件、具备条件但未成立且经指导仍无法成立,或者业主委员会长期不能正常履职等情况时,就可以组建物管会,保障小区物业管理有序进行。

“物管会成立流程相对简单,只需要五个步骤:发布组建公告,推荐人选,确定人选,公示名单,作出决定与备案,详细流程可到社区或者街道办事处物业科咨询。物管会成立后,其中一项职能就是代表业主与共同选聘的物业服务企业签订物业服务合同,约定物业费的收费标准。”该负责人表示,目前全市住宅小区共有2237个,已组建业主自治组织1874个,其中业委会325个,物管会1549个,覆盖率达83.8%。

位于鼓楼区的水云间一期小区,在没有业委会的局面下,于2025年7月组建了物管会,有效补齐了业主自治短板。鼓楼区牌楼街道水云间社区主任杨春景告诉记者,物管会组建流程并不复杂,具体手续社区可以全程指导。物管会成立后,通过常态化对接物业企业,邀请居民列席物管会会议,及时传递居民诉求、协商解决小区治理难题,架起业主与物业之间的沟通桥梁,有效减少治理分歧,推动小区物业服务良性运转、邻里环境和谐稳定。

质价相符 双向尽责才能共赢

一味压低价格,容易带来服务缩水;抛开服务质量抬高收费,也必然招致业主的抵触。

“物业公司作为服务企业,有合理盈利需求,我们能够理解,但首先要把服务做到位,最怕服务打折扣,还一味催缴费用。”走访中,不少市民坦言。

业主和物业,不是对立面,而是同一个家园的共建者,这也成为越来越多的物业服务从业者的共识。

美的云澜天境小区物业负责人周伟表示,物业服务企业不能只盯着收费,更要找准自身定位。多倾听业主诉求,把各项服务落到实处,切实维护业主利益,只有这样,收取物业费才能赢得业主的理解。

正如徐州市物业管理行业协会秘书长陆瑶所说,物业治理的核心原则就是质价相符。服务要有标准、收费要有

依据,价格与服务相匹配,付出和回报相对应,小区才能平稳长久运行。

市住建局物业行业监管科负责人表示,和谐的小区环境,从来不是单方面造就的。对物业企业来说,要主动做好收支、服务项目的公开公示,细化服务举措,提升问题响应速度,以常态化精细化服务赢得业主信任;对业主来讲,也要理性看待物业服务,尊重物业的劳动付出,依法履行缴费义务。

“要充分发挥业委会、物管会的桥梁纽带作用,引导广大业主积极参与小区监督与共建共治,多方同向发力,推动小区良性运转,实现业主与物业共赢。”该负责人表示,小区治理没有标准答案,却有逻辑:服务走心、账目透明、沟通顺畅、双向尽责,才能实现业主安居、物业稳健经营、小区向好的共赢局面。