

聚焦物业管理

“我们倡议广大业主主动缴纳2022年度的物业费、自觉缴清历史未交的物业费，以确保物业服务与管理工作的正常运转！”12月15日，江门市物业管理协会发出《关于呼吁广大业主主动缴纳物业费的倡议书》(以下简称《倡议书》)。

在倡议的背后，是受疫情影响，我市物业企业的运营压力越来越大，许多中小物业企业甚至面临生存问题，而部分业主不缴纳物业费，加剧这一情况。那么，我市物业企业的发展现状如何？面对部分业主不缴纳物业费造成物业服务水平下降的恶性循环，该如何破局？对此，记者进行深入采访。

文/图 江门日报记者 李银换

A

调查 部分业主不交物业费 现象普遍存在

“疫情无情人有情，您及时交纳物业服务费，便是对物业人最有力的支持和鼓励。”《倡议书》如是写道。

谈及发出倡议的原因，江门市物业管理协会党支部书记、常务副会长兼秘书长林慧光表示，这是为了确保物业服务企业有足够的经营费用开展日常工作，为业主提供质价相符的服务，做好物业服务工作。业主及时交纳物业费，是保证物业服务正常运行的根本保证，更是保障物业行业健康发展的基础。

记者了解到，广东省多地物业管理协会均发出类似的倡议书，如佛山、肇庆、韶关等地，倡议广大业主主动交纳物业费。对此，林慧光表示，物业费难收、物业费低的问题，已成为困扰全国物业管理行业发展的主要矛盾，我市也不例外。

“不是拖着物业费不交，实在是有些物业公司不配收这个钱。”提起小区的物业费，蓬江区一小区业主在业主群无奈地吐槽，“楼道电灯坏了物业人员很久都不来修，小区保安对业主的服务态度差，这样的物业服务质量太差了。”该业主的心声，代表了部分不缴纳物业费业主的心声。

记者走访发现，我市每个住宅小区或多或少都存在业主拖欠物业费的现象。林慧光分析，业主不交物业费的原因主要有：业主对开发商不满，如质量问题、配套问题、维修问题、承诺问题；对物业服务不满意；个别业主可能某些无理(如违章装修)要求得不到满足；部分投资买房的业主故意拖欠物业费。

“我们管理的小区物业费收缴率大概在97%，收费情况算是比较理想，但仍有少部分业主不交物业费。”江门市骏景湾物业管理有限公司总经理黄沃说。

保利物业服务股份有限公司江门分公司总经理郭健敏郭健敏同样表示：“现在我们管理的小区欠费业主占比5%左右，这在全市来看已经算是比较少的了。”



人力资源成本是物业管理的一项较大支出。

B

剖析 物业服务 成本较高

面对物业费收费难，物业企业则表示很委屈。

新会城半山物业管理服务有限公司负责人李炳文坦言，物业企业的收入主要是住宅和车位的物业费，收入较为单一，而支出则非常多。

一般来说，物业服务企业的服务成本包括：管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；物业共用部位、共用设施设备的日常运行和维护费用；物业管理区域绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用；物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；办公费；物业企业固定资产折旧费用；经业主同意的其他费用；物业企业按规定向有关部门缴纳的税费等。

李炳文从事物业服务行业已有20多年，他回忆道，2005年时，一个保安的工资为750元/月，现在增至四五千元/月，而且还很难请到。在物业行业，人力资源成本约占总支出的七成左右。”李炳文说。

黄沃文则给记者算了一笔账，除了占大头的人工成本外，小区的保洁、绿化、公共设施设备维修保养等成本都是较大的支出。就以小区的绿化来说，要养护好绿化是很“烧钱”的，比如一次养护就要花一两百元用于购买肥料；修剪绿化会产生绿化垃圾，搬运又会产生一笔费用……这些都是支出的费用，但对于业主来说这通常都是“无形”的，很容易忽略的。

除了常规的支出成本外，疫情防控这三年，物业企业的支出成本更高了。在抗疫过程中，物业人员化身“送货员”“外卖员”，给不便出门的人员送货上门；配合社区布置核酸检测场地，维持现场秩序；完成环境消杀、垃圾清运……

郭健敏坦言，近三年来，该公司在江门管理的12个住宅小区，每年增加近4000万元左右的防疫物资成本，三年合计防疫成本投入1.2亿元左右，这给公司带来了更大的经营难题。

C

担忧 物业企业和业主 或“两败俱伤”

在采访中，包括新会明信物业管理有限公司总经理黄华新在内的多位业内人士认为，物业服务成本的增加，再加上部分业主不交物业费，为了维持经营，物业企业只好缩减开支，降低服务质量。最终，导致小区业主和物业企业“两败俱伤”——小区环境变差，物业企业也失去“顾客”，造成恶性循环。

林慧光表示，在和疫情作斗争的同时，全市各物业企业正面临人员安排紧张、岗位调度困难、经营入不敷出的严峻情况，物业企业的运营压力越来越大，许多中小物业企业甚至面临生存问题。同时，业主拖欠物业管理费的情况越来越严重，导致部分物业企业入不敷出。

“物业企业会亏本运营？”在很多业主看来这很难想象。

黄沃文表示，实际上，这种情况确实存在。以该公司为例，共管理着14个住宅小区，3万多住户，存在个别小区物业服务出现亏损的情况，但为了确保每个服务的小区能享受同等的服务质量，公司依然会做好每个小区的服务。

郭健敏也坦言：“受疫情影响，该公司管理面积较小的项目因要按标准配备人员，导致人工成本出现负担，一直处于亏损状态。虽然经营亏损，但我们一直都是按集团统一标准开展服务，不管从契约精神来说，还是从社会责任角度来说，我们都应该持之以恒地做好对业主的服务。”

“业主不交物业费，不仅侵害了物业企业的权益，其实也侵害了按时缴费业主的权益。”林慧光如是说道。

D

破局 多元解纷 促进社区和谐

“小物业”牵动“大民生”。那么，面对物业服务成本高企，物业费收缴难而造成物业服务水平下降的恶性循环，该如何破局呢？

在多位受访的业内人士看来，“沟通”是其中一味“良方”。对于不交费的业主，我们的做法是以沟通为主。”郭健敏表示，“催收之前，我们会去了解业主为什么不缴纳物业费。如果是服务让业主觉得不满意，那我们会从自身进行提升改进；如果是房屋质量问题，那我们会配合业主一起与开发商协商解决；如果是邻里关系问题，那我们也会相互协调，发挥好‘润滑剂’的作用。在沟通之下，不少业主都选择交物业费。”

除沟通外，运用法律武器被物业企业看作是不不得已而为之的手段。多位受访的业内人士坦言，一般来说，对于故意长时间拖欠物业费的业主，物业公司会选择寄发催收函，向法院申请起诉等法律手段，来维护自身利益以及广大及时交费业主的权益。

广东法大春秋律师事务所律师林智勇表示，根据民法典第九百四十四条规定，业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已按约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或未需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

在制度上创新，这也是破局之举。黄华新提到，目前我国物业管理多实行包干制，物业费打包结算，物业公司自负盈亏。而在香港等地，物业管理施行酬金制，该模式下，将收取的物业费按约定比例提取酬金支付给物业公司，剩余的用于物业服务支出，结余或者不足都由业主享有或承担。这种模式对物业企业有激励作用，企业只有通过多服务、多去帮助群众解决问题，才能获得业主的满意，才能收到物业费，达到良性循环。他建议，政府可以探索试点物业管理酬金制改革，从而实现小区共治共管共享。

林慧光表示，破局需要各方的共同努力。从业主的角度来说，业主要树立“物业服务是一种消费”的理念。物业企业提供了服务，业主就应该缴纳相应的费用。从物业企业的角度来说，物业企业要承担相应责任，努力提高服务质量。从监管部门的角度来说，要加强物业企业的监管，以提升整个行业的服务水平。

江门市物业管理协会倡议广大业主主动交纳物业费 物业费收取难题如何破解？

“收楼即发证”！ 鹤山碧桂园两项目用实力“交付”美好生活



鹤山碧桂园天麓湖·盈翠苑业主一手收楼，一手拿证。

江门日报讯(文/图 记者/李银换)一手是新房钥匙，一手是《不动产权证书》。12月19日下午，鹤山碧桂园天麓湖·盈翠苑、碧桂园山水豪园·凤凰郡两个项目先后举办“收楼即发证”活动，共9名业主代表当场收楼，同步领取《不动产权证书》，体验便捷高效的“收楼即发证”服务。

据了解，鹤山碧桂园天麓湖此次交付的是第五期小区盈翠苑共5栋住宅580户；碧桂园山水豪园此次交付的是第六期小区凤凰郡共3栋住宅463户。

当天，鹤山碧桂园天麓湖·盈翠苑业主刘先生拿到了“钥匙”，又拿到了《不动产权证书》，他表示：“说实话，这两年听到房地产行业一些房企的项目不能如期交付的消息，我们对收楼有点担心。但这次碧桂园不仅提前交付，房屋品质较高，还实现‘收楼即发证’，我们感到很满意。”

鹤山碧桂园山水豪园·凤凰郡业主谢先生也是“收楼即发

证”的受益者，他高兴地说，以前办理《不动产权证书》需要带上各种纸质证明材料，到窗口申请办理提交、缴税等多项流程，几个工作日才能拿到纸质证书。现在现场就能领取，为业主节省了很多时间和精力。

据悉，要实现“收楼即发证”并非易事，这对房企提出更多的要求。先是项目需按照政府要求及时落实竣工验收、施工建设管理等相关工作，进而做好各类验收及办证等环节，通过重重考验方能实现“收楼即发证”。

鹤山碧桂园天麓湖及山水豪园项目总经理刘宗旨表示，近年来，在房地产行业处于深度调整的背景下，碧桂园不仅做到项目提前交付、高品质交付，还能做到“收楼即发证”，这是对购房者承诺的兑现。未来，碧桂园团队将再接再厉，坚持把安全和质量放在首位，致力于为广大业主提供更多美好的生活产品，在交房和办证上继续为业主献上五星级的服务。

江门家居品牌故事

创永佳专业做门24年 小品牌也能做出“大门道”



创永佳工作人员在安装别墅门。

小区门口的电动道闸、家门口的伸缩门，还有现在不少家庭都用得到的智能指纹锁，相信大家很熟悉。我们今天要介绍的主角，就是这方面的佼佼者——江门市江海区创永佳科技有限公司(以下简称“创永佳”)。

据了解，在江门，做门业这一行的很多，但以夫妻档小作坊居多，有自身品牌且有一定规模的，能持续经营20多年的更是凤毛麟角，创永佳就是其中之一家。创永佳如何能历经20多年的浪潮而屹立不倒？

创永佳的董事长刘东雄是一个勤恳实在的人，他告诉记者，公司是1998年成立的，刚开始主要经营卷闸门，针对的是商铺，那个时候宣传方式很简单，主要是靠人力。当时可以说跑遍江门的大街小巷，见到哪里有商铺在装修，就硬着头皮进去找人谈，或将宣传资料张贴在商铺门口，就这样，凭着一股“初生牛犊不怕虎”的闯劲，逐渐打开了属于自己的一片天地。

创永佳虽以传统门业起步，但却始终紧跟时代步伐，强化科技含量。早在2008年，刘东雄就惊喜地发现，随着中国经济的繁荣发展，智能设备的使用越来越广泛，他看到了这里面的巨大商机，于是将公司业务转型为发展电动伸缩门、道闸、停车场智能系统，以及智能高端指纹密码锁的生产、安装、售后、维修等新业务。从最初的刷卡出入，到后来的密码、指纹、刷卡，再到现在的远程车牌识别等各个阶段，创永佳始终保持与时代同步的发展步伐，不断推陈出新，使品牌不断焕发新活力。

如今，随着这一行业的发展空间不断扩大，竞争也越来越大，创永佳又是如何在激烈市场

竞争中脱颖而出的呢？刘东雄表示，公司除了不断更新产品技术，确保产品质量外，更坚持做好三方面工作：一是安全高效。安全既是源于对产品自身高标准的质量要求，也是给客户id提供高质量产品的标准，创永佳的产品即便使用多年也较少出现故障。二是注重时效。承诺客户的不会按时按质完成，甚至会提前几天交付，超出客户预期。三是高度重视服务。如果产品因为人为等因素出现故障，他们会第一时间修好。比如，去年惠州一温泉项目的伸缩门被车撞损，他们接到报修电话后，马上赶赴现场，在两天内将受损的伸缩门修好。

“诚信也很重要，我们一直以‘信誉市场，服务创永恒’为经营理念，哪怕是亏，承诺的事情也要做到位。”刘东雄举例说，有一次，他在鹤山共和为一小区安装100多道卷闸门，由于天气等原因，人力成本大增，经营费用超过了合同价格，即便如此，他依然按合同办事。

经过24年的不懈努力，创永佳在业界赢得不错的口碑，也服务了过万名客户，其中，大多数单位都是长期合作的，有四成以上的业务更是转介绍过来的。这一组数据，充分验证了创永佳品牌的含金量，也证明了只要肯坚持，小品牌也能做出“大门道”！

这几年，虽然国内外的经济大环境有所转变，不少人都感叹生意难做，但刘东雄仍保持一颗平常心，他认为困难只是暂时的，风雨过后终会见彩虹。他深信，当“大浪淘沙”后，坚守下来的品牌将迎来更广阔的天地。刘东雄表示，未来，创永佳将继续坚守这一行业，与时俱进，坚持以科技为产品赋能，给客户带来更加安全、快捷的智能化系统产品。(文/图 陈祺伟)

两家房企再度联合拿地

以约3.5亿元竞得江门广雅学校旁地块

江门日报讯(文/图 记者/李银换)近日，新会枢纽新城江门广雅学校旁一宗商住用地(新会45号)成功出让，由江门市新会银浩置业有限公司(新会银海发展的子公司)、江门市泳翔物业租赁有限公司(怡福地产的子公司)以总价约3.5亿元竞得，折合楼面地价约4296元/平方米。这是继12月13日，新会银海发展和怡福地产两家房企联合竞得新会44号地后再度联合拿地。

据悉，该地块位于启超大道西侧、厚德路南侧，出让建设用地面积32645平方米(约49亩)，地块容积率2.0—2.5，计算容积率总建筑面积65290—81613平方米。值得一提的是，该宗商住用地原计划于去年8月摘牌，后因故取消，如今时隔一年多重新挂牌。对比首次挂牌时，起拍总

价53049万元、起拍楼面地价约6500元/平方米，这次挂牌起拍楼面地价的下调约2204元/平方米。

根据规划，该宗商住用地还需配建社区公共服务用房，在项目首期建成，竣工验收后无偿移交政府部门管理，产权属于政府。记者对比发现，相较于首次挂牌，该地块二次挂牌出让指标相差无几，主要是对起拍价进行了调整，而且取消配建一所幼儿园。

区位上，地块位于枢纽新城CLD(中央生活区)板块，周边教育、商业等配套设施较完善。教育方面，周边有江门广雅学校及正在规划建设的新会华侨实验小学等教育资源。商业方面，板块内有新汇业广场、新会万达广场等商业配套。生态配套方面，地块临近梅江农业生态园等公园。



新会45号地示意图。

地块周边在售楼盘有新城博富领国际、华侨城云顶、美的海晏公馆、大悦城悦锦云等，房价大约在8000元至14000元/平方米之间。

值得一提的是，作为江门市区土拍市场的热门区域，新会枢纽新城的商住用地出让备受关注。今年新会枢纽新城共有3宗地块出让，都是本土房企拿下。