

# 潍坊一小区试水物业“薪金制”，业委会按其表现付酬 物业服务不到位，业主还能开罚单

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 蔚晓贤 马媛媛

## 曾经一天36个投诉

12月7日下午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到潍坊市高新区翰林新城·状元府小区。提起这个小区，不少潍坊市民都有所耳闻。之所以“声名远扬”，正是因为该小区经常因为业主和物业公司“互撕”而见诸媒体。

当天下午，记者走进状元府小区时，只见环境干净整洁、人车分流、电动车摆放有序，一派和谐景象。“电动车充电桩、车棚都是新建的，人行道护栏也是新装的，这半年多来，小区变化很大。”看到记者在小区里采访，业主张女士主动上来介绍情况。

在小区6号楼，业主陈先生指着大厅里的墙面告诉记者，前不久，有业主反映墙上的瓷砖存在脱落现象，12月4日，业委会和物业公司开会协商达成共识，12月6日，物业就把大厅里所有瓷砖都敲掉，准备重新贴一遍。

然而，几个月前，状元府可不是这样的。张女士告诉记者，以前物业公司工作不主动，电梯等公共设施坏了不及时修，小区卫生打扫不及时，收取物业费倒是很积极。在张女士看来，物业公司收了钱却不能给业主提供像样的服务，难怪业主不满意。

说起状元府小区的变化，高新区新城街道工作人员也深有感触。据介绍，小区建成于2012年，有800多户居民，当时业主和物业公司之间的矛盾经常闹到不可调和的地步，一天的投诉电话曾多达36个。

2020年6月，上一届业委会组织召开业主大会，将原物业公司罢免。

## 4个月的自治

在新物业公司进驻之前，状元府的业主们对小区进行了4个月的自治，大家决定采取新的物业监管模式。2021年3月8日，翰林新城·状元府小区业主通过投票选出新一届业委会，热心小区事务的苏彬当选为业委会主任。

苏彬告诉记者，他自己开着一家公司，因为业务关系，经常去南方考察，他发现南方很多小区的物业管理模式不同于我们常见的“包干制”，“所谓包干制，就是业主把物业费直接交给物业公司，物业服务过程中，业主不能有效监督，物业工作效率低



物业服务变好了，居民主动缴纳物业费。

眼下，不少小区的业主和物业公司关系处于一种“拧巴”状态。业主抱怨物业收钱不干事儿，物业则认为业主难伺候。而在潍坊市高新区翰林新城·状元府小区，这种矛盾似乎有了破解方案。

12月7日，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者采访了解到，该小区目前尝试采用“薪金制”，业主的物业费不再像以前一样交给物业公司，而是统一交给业委会，业委会再根据物业表现，按月拨付。如果物业表现不好，还可以开“罚单”。正是凭借手中的“财政大权”，业委会对物业公司的制约真正起了作用。



业主有问题，物业和业委会一同帮忙处理。

下，执行落实不到位，业主往往也没有任何制约手段和办法。”

苏彬告诉记者，在南方一些小区，物业和业主之间的关系更像一种“项目合作”模式，物业先把事儿干好了，业主再付钱。受此启发，新一届业委会想用“薪金制”模式，就是业主不再将物业费直接交给物业，而是交给由

自己选出来的业委会。

同时，物业公司由业主大会共同选择，业委会负责监督，并根据物业公司的表现支付物业费。苏彬告诉记者，由于种种原因，目前“薪金制”在现实中很少使用，绝大多数小区都是采用“包干制”。

苏彬认为，“薪金制”实际上是把“财政权”抓到了业主手中，这让业主更有话语权，而在业主和物业公司之间，业委会的作用就如同“支付宝”，同时还肩负着监督任务，甚至拥有“敲打”物业公司的权力。

## 给物业连开两张“罚单”

12月7日下午，在翰林物业管理有限公司办公室里，业主李女士主动缴纳了2022年上半年物业费。

李女士告诉记者，她在状元府住了好几年，从没拖欠过物业费，可是对她而言，同样是交钱，但掏钱的心情不一样。“以前物业差劲，交钱交得憋屈，现在物业好了，交钱心甘情愿。”

对于业主的评价，翰林物业管理公司经理李蓬深感欣慰。

2021年3月，翰林物业管理公司经全体业主同意后进驻状元府，并与业委会签订了为期两年的合同，而进驻前提就是必须接受“薪金制”。

李蓬告诉记者，他们物业公司已在潍坊市区服务着多家小区和单位，状元府是第一个采用“薪金制”的小区。

接受“薪金制”意味着，物业公司不仅失去了直接收取物业费的权力，也失去了小区内所有的收益权，同时还要接受业委会

挑刺，服务不到位、业主不满意，还会挨罚。业主“处罚”物业并非戏言。翰林物业进驻状元府半年多来，已被罚了两次。

业委会委员周海明给记者出示了两张“罚单”。其中一张是2021年6月5日开具的，处罚原因是，6月4日晚物业巡查不到位，有车辆没停在车位上。另一张是7月1日开具的，处罚原因是：6月24日，社区及12345热线陆续收到业主投诉；6月30日晚，垃圾车开进小区收垃圾造成扰民。这两次，物业共被罚4000元。

苏彬告诉记者，自从采用“薪金制”管理物业公司后，今年业委会协调物业重新修建了520米地下管道，加密地势较低路面排水口密度，结束了状元府只能靠地表排水、逢雨必涝的历史。

小区还新建3个、改建1个车棚，目前电动车车棚建筑面积达到400余平方米，可同时容纳500多辆电动车停放和充电。

物业还铺设了人行道、车行道，并增设智能车辆识别系统、人行闸机，避免了人车混行。根据业委会建议，物业还在小区加装了包括高空抛物摄像头在内的127个摄像头，并翻新了3座小花园，而为了干这些事儿，翰林物业累计垫资100多万元。

翰林物业管理公司经理李蓬表示，“薪金制”对物业的限制，基本上都体现在合同中，他们对“薪金制”有足够的心理准备，运行半年多来，他们全力配合业委会工作，相处比较融洽。

## 不易复制的尝试

改变是显而易见的。采访中，一些业主向记者表示，现在小区情况虽然不能说百分之百完美，但大家最起码“气儿顺了”，不用再看物业脸色、受窝囊气了。

苏彬告诉记者，由于物业服务改善、小区环境好转，现在物业费缴纳率已经能达到80%，物业费直接打进业委会账户，再通过业委会按月支付给物业公司。

状元府的物业“薪金制”能否得到推广？似乎也并不那么容易。

潍坊高新区新城街道一名工作人员告诉记者，状元府物业“薪金制”的尝试目前看来是成功的，具有一定的借鉴意义，不过，“薪金制”的顺利推行，关键在于有一个强有力的业委会。而这一点，并不是所有小区都能具备。另外，“薪金制”这种模式，必须先得到物业公司的认可和配合，否则也很难施行。

采访中，记者也注意到，翰林新城·状元府小区的业委会成员并不简单。苏彬告诉记者，当时为了推选出新一届业委会，社区和街道都给予大力支持和指导。

新一届业委会共有5名成员，其中4人都是企业的主要负责人，另一人是潍坊学院法学院的老师。苏彬表示，业委会成员不是为了经济利益，而是为了能多为业主争取到合法合理的权益，这一点至关重要。

此外，业委会的目的是为了让物业公司更好地服务业主，而非加剧双方的矛盾。

苏彬介绍，现在他们和物业公司同在一处办公，目的就是方便双方沟通，“我们每个月都会梳理一些小区现存的问题，哪些需要解决，提出解决方案和期限，这些我们都要和物业公司商量，最终达成一致，并形成文件。”苏彬表示，现在“薪金制”推行了半年多，还处于不断改进完善的阶段。

“这一届业委会的任期为五年，我们给自己定的目标是，通过五年努力，提升小区的设施和环境建设，让绝大部分业主都满意。”在苏彬看来，新的尝试正在使小区良性循环：基础设施逐步完善，业主们也在主动为小区的改变出力，比如今年小区新增绿化树木50余棵，都是热心业主捐赠的。

此外，小区的软环境也在改善，比如业主对业委会和物业越来越信任，诚信氛围逐步提升，业主文明程度也在提高。“进了业委会，会牵扯很大精力，但每位成员都很负责，希望为业主多干一些实事，把小区建设得越来越好。”苏彬说。

# 济南市槐荫区市政工程服务中心打造“市政用心 市民舒心”惠民服务品牌 网格化精细化管理，确保辖区路网安全通畅

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 赵卓琪 通讯员 王涛

今年以来，济南市槐荫区市政工程服务中心以党史学习教育为契机，围绕市政服务保障行业各项民生工作目标持续发力，不断提升辖区市政设施养护精细化工作能力，积极开展“我为群众办实事”活动和民生实事重点项目，切实保障辖区市政基础设施服务能力高质量发展。

聚焦主责主业，切实保障辖区路网安全通畅。根据辖区道路现状，先后对经十路、烟台路、纬十二路、阳光新路等数十条主次干道进行了养护维修。

针对市民群众诉求，重点对

刘长山路、大槐树广场、芳光路、八里桥东路、匡山小区中路、辛西路、槐荫街、经六路延长线、拖机路、张庄路、烟台路10条道路实施了提升整治。累计处置市政病害4021处，修复市政路面19.3万平方米，整修人行道5.8万平方米，确保辖区市政设施完好率始终保持在创城标准。

提高管理水平，持续推进市政设施服务保障“全覆盖”。加速道路移交，年初至今，已完成医学中心片区横一路、横三路、纵一路；经十一路片区南辛庄东路及S101济德线5条新建道路的交接工作，并同步纳入市政日常巡查养护范围。拓宽网格化管理渠道，加强与辖区办事处相互对接，



经槐荫市政提升改造后的刘长山路。

完善联动机制，充分利用“路长制”“街呼区应”平台，实现市政基础设施网格化、精细化管理。

坚持技术革新，实现市政设施养护效能新提升。引入预防性

养护新理念，全面推行城市道路地质雷达监测、路基就地冷再生加固、沥青面层就地热再生等新技术、新工艺，大幅提升维修效率、降低建设施工成本、减少扬尘。

能耗污染、延长设施使用寿命。提升服务品质，着力打造“市政用心，市民舒心”的惠民服务品牌。在服务过程中，加强协同对接，强化信息化、数字化工作能力，以12345市民服务热线平台为着力点，不断探索完善巡视、维修、信息平台及各级主管部门对市政设施病害联动处置机制，今年累计受理12345市民热线7797件，处置市政病害4000余处，全力打造惠民服务品牌，实现人居和谐发展。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑：于梅君 美编：马秀霞 组版：侯波