

# 一个 APP 能否搞定物业费收费难？

晨刊

observe

观察

本报记者 陈瑶 文/图

最近，恒大御景湾小区的居民顾女士出门时，发现自家社区的大门口有人在排队下载一款 APP，走近一瞧，原来是社区的物业公司在发放免费“大礼包”。换取大礼包的门槛不高，只要下载并注册一款名为“恒大智慧社区”的物业缴费 APP 即可。



▲该小区门前有物业人员在给居民下载 APP。



►居民楼电梯间贴出的物业缴费 APP 推广宣传广告。

## 点点手机,就能缴物业费

在这款 APP 上完成注册后，居民足不出户就能通过手机缴纳物业费，还可以查询物业服务情况等等。

“反正每年都要缴物业费，今后能像缴水电费一样，手机上就能缴物业费，不用再跑到物业办公室了，挺方便。”顾女士说，考虑到缴费的方便性，所以她还是挺积极地

下载了物业缴费的 APP。

记者在该小区发现，几乎每个单元的一楼电梯间都张贴了这款 APP 的宣传推广广告，自行扫码即可下载、注册，而手机操作不灵光的老年人也可以找物业工作人员帮忙。

手机客户端下载这款 APP 后，业主输入手机号完成注册，不仅能通过这款 APP

缴物业费，还可以在线实现手机开门、访客邀请、车辆管理等内容，甚至还能向物业报事报修、投诉建议、联系在线管家，查询快递柜的包裹件数、位置，小区哪里有充电桩给电瓶车充电等。

居民足不出户，就能享受到互联网平台带来的高效、便捷的服务，表达自

己的诉求。

小区北门大门口的一位物业工作人员告诉记者，总公司之所以开发出这款 APP，主要是为了方便业主缴费，也是为了配合目前的疫情防控工作。毕竟，做到让业主缴费能够“少出门、少跑路、零接触、不见面”，这也算物业服务提升的一项。

## 小区居民为两方观点“站队”

家住该小区的王女士，是我市一家事业单位的工作人员，昨天，一经物业工作人员介绍，她就爽快地下载了这款物业缴费 APP，“经常出现的情况是，物业来催我缴费的时候我在上班，家里没人。等我放假休息能去缴费了，收物

业费的人也放假或下班了。有时事情一多，还会把缴费这事给忘了，一拖好久。”王女士说，下了这款 APP，随时都能缴纳物业费，而且还可以使用很多其他的配套功能，很智能化。

“这款 APP 主要的功能就是缴纳物业

费，可是我暂时不打算缴物业费，所以这款 APP 对我来说意义不大。我没打算下载。物业要收到业主的物业费，关键不是给我们提供了哪些缴费途径，而是提供给我们哪些服务。”同住一个小区的朱先生却说，无论有

没有这款 APP，自己暂时都不会缴纳物业费，因为房屋质量问题，他和开发商、物业之间还有很多问题没有解决利索，等到物业把该承担的责任、该解决的问题都处理妥善了，他才会按时缴纳物业费。

## 物业公司:收费难不在于渠道,在于业主认可

一款功能强大的 APP，可以一键实现物业费缴纳，极大地方便业主和物业。而针对在线缴纳物业费，在 APP 中植入一项“线上缴费”功能的难度也许不大。可是，实现线上缴费是否就等于物业费收缴难的问题就此被解决？

显然，物业费收缴难的真正难点，这类线上缴费的产品很难化解，线上缴费 APP 产品设计的“美好夙愿”目前还难以平衡物业和业主双方的各自痛点。

荣盛·碧海湾小区物业公司的项目经理冀先生告诉记者，该小区大约在 2016 年至 2017 年左右也推出了线上缴费的小程序，并且为了方便业主缴费，无论是支付宝、微信等线上渠道，还是人工上门收费等方式全部都开通了，但是收取物业费一直以来仍是物业公司最头疼的问题。

冀先生说，一些业主物业费拖欠的问题由来已久，他们拖欠物业费的根本原因不是嫌现金、刷卡麻烦，而是对物业服务不认可

或者本身就是想以各种理由躲避缴纳物业费。物业费本身就是个低频次行为，支付方式不是问题，就算收到再多的催缴提醒，线上缴费再方便，业主不愿意缴费还是不会缴纳物业费。至今，该小区的缴费数据显示，选择在线缴费的业主寥寥无几。

“线上缴费渠道开通对业主缴费积极性的刺激并不明显，反而是今年疫情期间，物业人员的辛苦付出感动了很多业主，也获得了业主们的认可，物业和业主的关系前所未

有的融洽，这倒是让今年的物业费收起来容易些。我们暖了业主的心，业主也不会亏待我们。”冀先生说，物业的付出业主们看在眼里，记在心里，这对物业费的收缴倒是起到了很大的促进作用。

冀先生认为，居民对物业服务的满意度、对小区的归属感，直接与物业费的缴纳情况挂钩：认可物业管理的，缴物业费的时候比较爽气；不认可物业管理的，很可能拖延或不支付物业管理费。

## 线上缴费如何才能“看上去很美”

物业费收缴一直是困扰物业公司的难题。物业公司由于物业费收缴率低，难以维持小区正常运作，只得降低服务水平，导致居民对物业公司更为不满，物业公司的运作更为困难，如此陷入恶性循环。

一直以来，物业费几乎成为了小区居民与物业管理之间难以解开的“结”。如何破解这个“结”？不少小区都在实践中作了一些尝试和探索。

大家也许都有过类似的情况，到了社区

交物业费的时候自己却正巧外出不在家，家里漏水了才想起自己没有记录物业电话，还要专门跑到社区物业管理处去报修……这些问题应该是广大社区居民日常生活琐事的凤毛麟角，如果不少居民小区开通了智能手机 APP，方便业主缴费，也方便了业主办理很多其他事情，开通了更多渠道为业主服务，这本身就是服务提升的表现，可是要想提升小区物业费的收缴率，远远不止这么简单。

“人工收费可能要上门三四次、打电话

五六遍，‘磨破了嘴、跑断了腿’也没收上来的物业费，不可能一款 APP 就可以轻松“一键搞定”了。物业费上的纠纷核心问题是物业与业主之间的信任度问题，以及业主对物业服务满意度的问题。”安徽财经大学管理科学与工程学院工程管理系张伟老师认为，在传统线下物业费征收中，“拖欠物业费”已经成为很多业主和物业博弈的唯一“砒码”或“权杖”，大多数业主都不愿意放弃这个权利。而在线缴纳物业费如果只是

让物业费由“你来”变为“我住”，没有从根本上提升物业服务品质，没有解决业主的诉求，那么从“上门征收”变成“自主线上缴费”，可能就是站在了物业的角度，只是物业机构“看起来很美”而已。但如果物业是在积极做好日常服务、及时为业主解决了生活中的问题和麻烦，满足了业主诉求之后，让业主买单可以多条更便捷的方式，这时，“线上缴费”才会锦上添花，是物业和业主都会“看上去很美”的举措。