

核心提示

近年来,随着我市经济的发展,市民生活水平不断提高,市民对住房条件的要求也越来越高,买房子不仅要考虑地段、价格等诸多因素,物业管理服务的好坏也成为了衡量小区品质的重要因素。最近两年,我市新区增添了不少新建小区,大大改善了市民的居住环境,越来越多的专业物业公司也应运而生。

物业公司,是整个小区的管家,是为整个小区内所有业主提供责任范围内事务管理的服务机构,小区业主在交纳一定物业费的前提下就可以享受一定的物业管理服务。但在我们的实际生活中,小区业主和物业公司之间的纠纷一直是一波未平一波又起,二者之间为何矛盾重重?业主到底哪里不舒服?物业公司又有什么难言之隐?

据我市房产部门统计,目前我市有 30 多家物业管理公司,不少房地产开发公司也都有各自的物业部门。但经记者调查,各小区物业管理公司的服务质量良莠不齐,甚至有些小区的物业服务令人担忧,小区业主和物业公司之间的误解和矛盾重重。采访中记者发现,业主和物业的矛盾多集中在小区的卫生、绿化、保安、物业费收取以及小区的水、电、暖方面的一些问题。

◆ 业主:问题不断,好物业少见

物业不负责,服务不到位

家住兴鹤大街北段一新建小区的李女士对记者说,小区内基础设施不健全,小区内 4 个下水道井口全裸露,连个井盖也没有;家庭有线电视插口及楼道门铃都无法使用。小区居民曾找过该小区的物业管理方,物业方却称管不了,并称小区设施问题是开发商负责的事项,小区物业方只负责小区安防等。李女士说,她也没有看见物业公司的保安经常在小区内巡逻或保安在门岗处对非小区居民进行登记查问的情况,“来个陌生人保安问都不问就进去了,不知道他们在门岗的作用是什么?”

市民侯女士说起小区的物业服务也是非常无奈,她说,从今年夏天开始,小区的卫生状况越来越糟糕,楼内楼外的卫生一直没有人定期打扫,楼道口处的垃圾也常常没有人工清理,并且物业公司的后勤人员即便看到草坪上的垃圾也是不管不问,致使小区内的卫生状况每况愈下。

“原先小区小路上铺得平平整整的瓷砖,现在也由于路面的维护不力全变成了土路。”侯女士说,经常面对小区内这样混乱的生活环境,她的心情也好不起来。但即便如此的管理现状,小区的物业公司却在一个月前突然撤离了,业

物管何以不讨好

晨报见习记者 侯韶莹 苗苗 白瑞



主们也只好再自筹经费请人打扫小区内的卫生。

当记者问及小区物业方面的问题时,某家属院的张先生这样回答:“物业?俺院没有物业,只有看门大爷。每月我们都交物业费,也没有见人经常打扫家属院的卫生,平时楼道灯坏了,楼道脏了,还是我们自己修,自己扫。”

经采访记者了解到,由于物业公司管理工作的“缺位”以及物管方面服务意识不强的原因,许多业主对物业公司管理“错位”或服务“打折”均表示不满。

房子出现质量问题,谁负责?

去年年初,王女士在新区某小区买了一套新房,今年发现房内墙壁和房顶均出现了不同程度的裂缝。王女士称,小区内不止她一家出现房子裂缝的情况。王女士曾和几个房子出现相同问题的业主一起找到该小区的物业方,并要求物业方处理该问题,但物业方称,房子出现质量问题是开发商负责的事情,这与物业方无关。双方一直处于僵持状态,最终问题也没有得到解决。王女士和其他业主对此很疑惑,“房子出现了质量问题,到底谁负责?随后,他们便以此拒绝交纳物业费。”

小区物业公司对拒绝交纳物业费的业主也是束手无策,极其无奈,他们表示该小区的物业公司和小区的开发商并不属于同一公司,房子出现质量问题,业主本应该找开发商解决,而不应该拒交物业费,把矛头指向物业方。

不少业主认为,物业公司既然管理小区,房子出现质量问题自然要找物业公司解决。而实际情况是房屋出现质量问题的原因也是多方面的,有些是前期楼房设计的问题,有些是开发建筑材料不合格的

问题,有些是楼房施工的问题,要解决问题,就应该查明房子出现质量问题的真正原因。面对业主的责难,物业公司需要耐心解释,更不能让矛盾激化。

取暖交换费用多,谁审批?

2008年11月15日,某物业公司在小区门口张贴了取暖通知,该通知迅速引起了小区居民的不满。通知要求小区内住户及时交纳取暖费用,通知落款是物业公司。一些业主认为,通知语气强硬,有“逼收”之嫌。而有些居民之所以不愿交纳取暖费用,主要是二次交换费的收费标准双方未能达成一致。该小区的一位业主说,“我们小区的供热二次交换费比周围几个居民小区的费用都要高,而且高出很多。”

该小区物管的工作人员拿出一份《2008年冬季供暖二次交换费用预算公示》的材料。表示物业方的收费标准有依据。对此,不少居民对该材料质疑,质疑二次交换费用的标准是谁定的。

据市发改委相关负责人介绍,小区供暖二次交换费的具体价格由小区业主与物业方协商确定,如无特殊情况,价格主管部门并不进行太多干涉。

记者了解到,由于小区交换机组的费用以及管道改装等费用是固定的,所以用户交纳的供暖二次交换费用是由小区供暖用户量来决定的,小区用户越多,分摊到每家的二次交换费用就越少,反之,小区取暖用户少,相对来说,需要交纳的交换费就会多些。

◆ 物管:夹缝生存,有苦难言

对于业主的抱怨和疑惑,

物业公司也是满腹委屈,“一个小区里只有一半的业主愿意交纳物业费,而这些交纳上来的物业费对于整个小区的管理来说只是杯水车薪,物业公司努力提高服务标准,如果资金跟不上,我们的确很吃力。”新区一物业公司负责人对记者说。

市信达物业公司负责人告诉记者:“我们物业公司进驻金都小区服务已有4个月,其间的费用开支都是公司先行垫付。从2008年11月20日开始在小区门口张贴交纳物业费的通知,至今,仅有120户(全小区共有370户)业主交纳了物业费。如果物业费收不上来,公司下个月就无法正常运转了。”

佳和花园金泰物业的相关负责人告诉记者:“我们小区的物业收费比较低,业主房屋面积100平方米以下的收取18元,100~130平米的收取19元,130平米以上的收取20元,这样的收费标准,物业公司基本没有利润。公司员工的工资都很低,一月几百元,收上来的物业费刚够为员工发工资。就是这样,仍有一部分业主拖欠物业管理费用,还有压根不交纳费用的业主,对此,我们也只有停水、停电来督促业主交费,但是有时也起不到效果。因此,业主拖欠物业费对于我们确实比较棘手。”

该负责人说,业主拖欠物业管理费,物业公司只能减少人员、减少工作量来维持经营,这样就很难保证物业的服务质量,业主与物业方极易产生矛盾,这是一个恶性循环,对物业与业主双方都是损失。

◆ 律师:双方都要理性维权

“一个巴掌拍不响,业主和物业公司作为纠纷的双方

都有保障自己利益的权利。物业纠纷中,一部分确实缘于物业公司的素质与服务,但某些业主缺乏理性的维权观念也是导致物业纠纷的重要原因之一。”市大正律师事务所于律师说,比如房子出现质量的问题,他认为业主一般不得以物业存在质量缺陷为由拒绝支付物业管理费。因为业主只要实际接收了物业公司,在占用、使用物业的过程中已经享受了服务,所以必须向物业公司支付费用。业主以拒交物业管理费来“抗辩”,在情理上可以理解。但这种“抗辩”不属于合同法的履行抗辩权或不可抗辩权,业主无权行使。如果物业方存在的质量问题的确严重到可以解除合同的程度时,在管理上与公司方同属一个企业的前提下,业主可以拒交物业管理费。

在法律上业主与物业公司的权利与义务具有对等性。任何一方所享有的权利,也恰恰是另一方需要履行的义务,反之亦然。个别业主逾期不交纳服务费用,表面上看是侵害了物业公司的合法权益,实际上是侵害了全体业主的合法权益,因为物业服务费用中更多的是维持建筑物正常使用的共用设施设备的运行的保养费用,以及对物业管理区域内的治安、保洁等服务费用。少数业主逾期不交纳物业费却在享受其他业主交纳的费用换来的服务,结果造成物业管理不到位,影响了物业功能的正常发挥。

◆ 出路:业主树立“主人翁”意识

业主与物业公司之间矛盾重重,这一方面是物业公司的责任,而另一方面业主也是要负一定责任。业主不但有享受物业服务的权利,还有自己

要履行的义务。但事实上部分业主们并没有行使过权利也没有尽过义务。无故拖欠物业管理费,随意损坏小区绿化设施,破坏房屋结构的现象,比比皆是。

因此,要想缓解业主与物业之间的矛盾,首先需要业主们树立起“主人翁”意识。把小区看成自己的大家,自觉地去维护小区的卫生,爱护小区的设施,同时也应以“主人翁”的身份关注、监督物业公司的工作进展。

作为小区管理服务的主要角色,物业管理的作用应得到突出发挥,这就需要物业管理服务人员认清职责,担当起小区“管家”的责任,为创建和谐社会、构建和谐社会中作出积极不懈的努力。

小区物业服务活动的主体不单是物业公司,还有业主,想创造良好、和谐的生活环境单靠物业公司或单靠业主都是行不通的。一个优秀的小区,一个和谐的小区生活环境,不但要有优秀的物业公司,还要有优秀的业主。物业公司就是小区的保姆,业主是小区的主人,要想有个温馨的家,首先主人要做到爱护自己的家,保姆才能做到更好地管理这个家,业主的生活态度也决定了保姆的工作方式。

和谐生活环境的建立,有赖于物业与业主双方的努力。物业企业应以问题解决者的主动姿态,有更多的作为;业主们也应该换位思考,认清物业服务毕竟关乎我们自身的生活质量,消极对抗不是解决问题的方式,最终利益受损的还是业主自己。只有物业与业主相互理解,共同努力,才有利于完善小区生活环境,有利于和谐小区的建设。

相关链接

物业管理公司是按照法定程序成立并具有相应资质条件,经营物业管理业务的企业型经济实体,是独立的企业法人。它属于服务性企业,它与业主或使用人之间是平等的主体关系,它接受业主的委托,依照有关法律法规的规定或合同的约定,对特定区域内的物业实行专业化管理并获得相应报酬。据《城市新建住宅小区管理办法》规定,物业管理公司在物业管理中的权利主要有:根据有关法律、法规,结合实际情况,制定小区管理办法;依照物业管理合同和管理办法对住宅区实施管理;依照物业管理合同和有关规定收取管理费用;有权制止违反规章制度的行为;有权要求业主委员会协助管理;有权选聘专营公司(如清洁公司、保安公司等)承担专项管理业务;可以实行多种经营,以其收益补充小区管理经费。

物业管理公司在物业管理中的义务主要有:履行物业管理合同,依法经营;接受业主委员会和全体业主的监督;重大的管理措施应当提交业主委员会审议,并经业主委员会认可;接受房地产行政主管部门、有关行政主管部门及住宅区所在地人民政府的监督指导。