

各方良性互动 物管 方能正常运转

我市近年来物业费纠纷透析之三

□通讯员 郑义

小区业主和物业公司,就像一个硬币的两面,互为依存,互相统一。在我市个别小区,物业公司和业主之间不断攀升的矛盾,导致两败俱伤,物业公司干不下去,丢了饭碗;业主失去了物业公司提供最基本的服务,垃圾无人清扫,共有物业无人维护,甚至造成了监控成为摆设、路灯停电。令人欣喜的是,有的小区,业主包容和物业精心服务互促共进,小区走上了正规管理之路,业主不仅安心居住,而且随着小区文化活动开展,越来越温馨和谐。

正如两端所占的比例都相对较小一样,我市大多数小区业主和物业之间不咸不淡,日常小纠纷有一些,物业公司服务也基本到位,收取的物业费能维持正常运转。但随着时间推移,原小区会成为老旧小区,特别是8年以上的小区,各类问题会接踵而来,今天不打下坚实的基础,明天一旦矛盾爆发,就会成为烫手山芋。

业主有什么样的义务?可以享受什么样的权利?如何认识业主和物业两者之间的关系?如何化解两者之间的矛盾?开展这方面的探讨,对于我市物业管理像中等城市或大城市的优质服务看齐,促进物业带给业主的生活品位不断提升,有一定的现实意义。



安居苑小区坚持每季一次对业主二次装修产生的旧沙发、旧坐便器进行大清理,保持清洁卫生。

业主是 上帝 ,但也需要尊重他人

城市小区与农村住宅最大的区别在于有没有物业管理。业主不能永远生活在自己的家门内,需要出门,需要走楼梯或乘坐电梯,需要有停车场停车,需要小区内的道路步行出门或开车出门,还需要保安看守大门,垃圾有人清扫,绿地有人维护等等。这些楼道、电梯、小区内的停车场、小区内的道路、绿地等是有关业主共有的财产或共有物业。业主的生活,需要这些共有物业在良好状态下正常运转。而维护这些共有物业一般需要有资质的物业公司来完成。有些业主称自己是主人,把物业公司看成是保姆或仆人,这是片面的,虽然你交了物业费,但是同样要尊重他人。

案例一 家住锦江华庭小区的王先生每年准时交纳物业费。春节期间,他把一些亲戚送来的饮料、饼干分给保安、清扫员。他认为,自己吃不完,保安、清洁工过年不回家,多一些关心,他们也会多一份付出。

案例二 在安居苑小区开设瑜伽馆的徐女士非常关心保安。有一年冬天寒冷,她给每位保安买了一只热水袋,保安们很开心,把

来瑜伽馆健身者的车辆引导好、看管好。

案例三 家住丽州一品小区的方先生对每年5000多元物业费很赞成,保安夜间值班很冷,但无论深夜凌晨都坚守岗位。遇到忘记戴雨伞的业主,保安还会主动上前服务。方先生有遛狗的习惯,但每次狗拉屎都会处理干净。他还经常给狗洗澡,不给物业添麻烦。

在我市有的小区,个别业主认为 我交物业费了,就应该享受了,垃圾随地乱扔,遇到一点点小事,就把 不把我的事解决了,就不交物业费。粗浅的认知导致 上帝 的感觉很好,业主的不良情绪很容易传染,抱怨物业公司服务不好,想换物业公司、炒掉物业。另一方面,物业公司因收不上物业费,不能维持基本的开支,不能正常经营下去,双方矛盾累积叠加,走上恶性循环之路。我市有的10年以上小区,物业费收得低廉,如安居苑每户136平方米每年仅800元,收费少聘请的保安年纪相对较大,没有专业的电工,有时路灯修理需1个多星期,个别业主对不及时修理有意见,如果增加收费标准,则更多的业主有意见。在两难之中,急需业主多一些理解。

物业是 保姆 ,但也需要平等相待

物业公司与业主之间的关系是商业合作关系,是合同关系,是业主花钱,购买物业公司的服务。总体而言,我市物业公司以服务为己任,获得了大多数业主的认可,有的物业公司甚至不断壮大,承揽了3个以上小区的物业服务。

但现实中还是有诸多问题。比如,香格里拉、天和景园等小区已换过物业公司,四方小区业主委员会主任姚政武坦言,还有一些业主未交纳物业费,影响了物业公司的积极性,东虹花苑小区大门口因没有规划传达室,业委会新建传达室带了一个卫生间,与附近住户产生一些纠纷。客观地分析,业主和物业公司、业委会之间的对立、纠纷的产生,主要有两个方面的原因:

一是开发商遗留问题。在一些小区,由于开发商的遗留问题,如房屋质量不好、配套物业不足,业主在买房和入住时,没有发现这些问题。在一定时间后,问题暴露出来后,开发商不负责任,不给解决。业主很容易将对开发商的怨气,转成对物业公司的抱怨。这样,本来是业主与开发商的矛盾,变成了业主与物业公司的矛盾。

二是物业公司的问题。有的物业公司没有树立起服务业主的意识,认为自己是来管理业主的。在很多小区,物业公司是开发商指定的,前期物业公司,是开发商的子公司或孙公司。物业公司虽然在小区服务多年,但没有与业主平等协商、平等签订服务合同,而是一种不平等的 事实 服务、强制 收费。

物业公司要有 保姆 的角色意识,在接手一个小区的物业服务时,明白一切 权力 来自于业主共同决定。不仅在保安巡逻、卫生清扫等方面做到一丝不苟,而且在小区代收快件、为业主排忧解难方面做到贴心服务。特别是在物业费收取过程中,把其看成是双方沟通的机会,因为很多问题会在这个环节暴露出来,能解决的立即解决,一时不能解决的做好耐心解释。不能动不动就不交物业费,就把你起诉到法院,简单化的处理容易激化矛盾。物业公司与业主是平等的,这种平等主要通过物业的优质服务赢得。比如,主人会把旧衣服给保姆穿,也有的主人会给保姆买新衣服。物业公司靠什么赢得 新衣服,唯有用自己的兢兢业业付出才能获得。

业委会是 领导 但也需要当志愿者

我市32个小区的业委会主任每个季度要一起交流体会。他们纷纷认为,在一个小区,业委会主任看起来是领导,其实他们既要代表业主利益,又要监督物业公司,有时像是两者之间的桥梁,更多的时候是志愿者的化身。

我市业委会除了时代广场每次开会有100元补贴以外,其它小区的业委会主任基本上是义务服务。面对少数业主一旦诉求得不到满足,就会以 不交物业费 相要挟,而一旦不交费者形成一定数量,物业公司就会 拍屁股 走人,业委会极有可能 两头受气。既然是志愿者的定位,我市业委会联盟呼吁更多热心人加入到业委会中来。

呼吁一 金水湾小区业委会主任陈瑞之、宜家时代业委会主任丁巧燕经常在微信中传递正能量,鼓励业委会成员坚持为业主服务,真诚沟通,多做奉献,并筹划建立永康市业主委员会联盟(暂定名),通过全市协同的力量推进物业服务跃上新台阶。

呼吁二 天和景园业主委员会主任陈胜曾经在原物业公司和业主之间积极协调,对消防设施进行了维护,完善了监控,现由于更换物业,原物业和业主之间尚有小纠纷。他呼吁双方保持冷静,协商解决。像这样业委会主任充当 调解员 的还有不少。他们义务奉献的同时,希望能有一个沟通理解的空间,得到双方的支持,把纠纷化解在萌芽状态。

呼吁三 芝英后城小区业委会主任杨现化是业主的贴心人,已奉献了20多年。他呼吁主管部门对老旧小区物业管理进行一次调研,在政策上给予业委会一定关心,为解决各类纠纷、各种矛盾提供更多支持。像老杨一样,业委会主任大多数是小区业主推荐,盛情难却承担着,他们累并奉献,坚持,带领一班人维持了我市物业走上良性发展轨道。

春节临近,我市很多小区准备挂灯笼、拉条幅,为猪年春节营造祥和的气氛。小区和谐是业主之幸,也是社会稳定之基。小区是城市的细胞,业主是小区的细胞。就像细胞健康才能人体精力充沛一样,小区物业管理离不开 业主包容+物业精心,正如一个巴掌拍不响,只有双方的良性互动,才能让小区越来越温馨和谐。



党员作用的发挥成为小区和谐的重要力量,图为金水湾小区党员开展义务巡查后合影。