

业主与物业:为何矛盾难解?

高高兴兴搬进新建的小区,却开始了时常与物业生气的日子,这让许多市民感到特别痛苦。上期本刊报道了新修订的《河南省物业管理条例》将于明年1月1日实施后,引发许多市民热议,大家针对长期以来小区业主与物业之间的问题,纷纷发表自己的看法。

有人把物业和业主的关系比作“婆媳”,既密不可分,又矛盾重重;选物业也好比选婆婆一样,选择的主动权一般都不在业主自己手里。运气好的遇上认真负责的物业,素质高的邻居,那么小区内自然是一派祥和,反之,日子就难过了。

近年来,物业和业主之间关系恶化的报道不时见诸报端,从抱怨到争吵到对峙,物业管理人和业主该如何相处呢?本次话题就为大家总结一下物业与业主矛盾的几大焦点问题。

物业收费难

在市区姚电大道西段一小区,小区因欠电费过多被电力部门停电。小区物业公司称因收不上电费无奈退出。小区业主反映物业公司多项收费不合理、管理不到位,因此许多家庭不愿把电费交给物业公司。双方僵持不下,多次协商无果。

同样的矛盾和问题在不少小区都发生过,物业费难收成了一个最为突出的问题。为什么会出现在这种情况?

据了解,现在新建小区的收费标准在购房之前就由物业服务企业定好了,部分业主觉得收费过高,不愿缴费。业主入住后,发现开发商遗留问题,因无法找到开发商,自然将矛头对准物业服务企业,而物业服务企业缺乏对开发商的有效制约措施,不能从根本上解决业主面临的问题;一些做房产投资的业主,购房后房子空着就不按时缴费,也影响了物业的收费缴费率。

在采访中,许多物业管理公司相关人士称,物业管理的基本职能就是卫生清洁、绿化养护、公共秩序维护和公共设施的维修保养。而业主提出的诸如开发商遗留的住宅质量问题等,确实超出了物业服务企业的服务边界,受各种因素的制约,这些问题无法得到有效、彻底地解决。像有的小区配套设施未能按楼书或其他资料标准、档次设置,也变成了损害业主利益的陷阱,而这些都是由缺乏售后服务意识的开发商导致的。正是由于责任边界的不清晰,业主都把矛头直接指向物业服务企业,物业服务企业为此承担了无端的误解和指责。

“对服务不满意”也是大部分业



2016年12月,在市区某小区,物业与业主因停车位产生纠纷,导致一业主车辆被损坏。 本报记者 张鹏 摄

主不愿缴费的原因。也有少部分业主是抱着侥幸心理,觉得“反正不是我一家没交。”实际上,物业管理目前并不是一个成熟的行业。物业本身的管理确实存在难度的,这一行业的服务性强,从业人员很多学历水平低,流动性强,心情、态度等服务因素可变性大,导致了部分物业公司管理不善,问题频出。另外,很多收费低廉的小区,业主与物业服务企业发生的矛盾,大多因为费用入不敷出,导致服务质量下降,业主不满,物业服务企业难做;相反,优价优质服务的小区,矛盾一般很少发生。

停车矛盾成焦点

近两年有关小区车位“只售不租”等问题的投诉时有发生,据悉,最初开发商卖房时,不少小区对外宣传都是停车位“可租可售”,以此吸引购房者,等业主入住之后,就变成了“只售不租”,不买就不能停车。

有的小区虽然允许车位出租,但是随意上涨租金也让许多业主难以接受。园林路上一小区,业主因不满停车费上涨而不缴费,物业则不让未缴费的业主车辆进入小区,业主于是把车停在小区门口造成交通

堵塞。还有一些小区,临时乱停车抢占了大多数业主的停车位,物业管理人劝阻引发群体矛盾……

就此类问题,法律界人士认为,根据物权法规定,建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由当事人通过出售、附赠或出租等方式约定。具体而言,地上车位占用的是全体业主的公摊面积,应属于业主的共有设施,车位归业主共有,开发商或者物业管理企业无权对外销售。而如果属于地下人防、消防工程范围,就应当看开发商是否将地下建筑物价格摊入售房成本。只有开发商自行出资修建的地下车库,车位,才有权销售。有关人士认为,像有的小区,物业管理企业自行划出一片停车位并安装车位锁出租给非业主的行为,实际上侵犯了广大业主的公共利益,依法应当承担侵权责任。

小区广告问题多

近年来,关于小区共建面积广告和租赁收入的话题逐渐引起广大业主主的注意。不少住宅小区的公告栏、电梯间甚至走廊都充满了各种

各样的广告,物业因此每年都会有一笔不菲的广告收入,但关心小区广告收入的业主少之又少。

物业管理企业有没有权利在小区内做广告?新版《河南省物业管理条例》也给出了明确规定:未经业主大会同意,物业服务企业不得擅自利用或者擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动,擅自设置或者擅自允许他人设置营业摊点。收入应该怎么处理?对此,法律界人士认为,根据相关规定,利用物业共用部位、共用设施设备从事广告、租赁等经营行为的,应当经相关业主、业主大会同意,并征求物业服务企业意见后,按照规定办理有关手续。

物业与业主,如何和谐相处?

在采访中,不少市民反映,除了一些客观原因导致物业与业主矛盾不断外,还有些小区因为物业服务质量不好,效率低,服务态度差,难以得到业主认可。

一位不愿透露姓名的市物业协会相关负责人表示,物业公司经营的确有挺大的难处,由于物业管理行业从业人员的整体素质较低,管

理手段落后,并且物业服务企业没有对从业人员进行相应的培训,造成物业服务人员服务意识低下,工作热情不高,物业服务的整体质量差,导致业主与物业服务人员冲突高发。他认为,物业首先要保证基础项目的服务质量,比如安保、卫生、绿化、维修等,对业主提出的问题不能拖沓,应积极去沟通。

不少从事物业管理的人士认为,业主和物业之间的矛盾,往往都集中在服务与收费的矛盾上。哪一个小区的业主不想过正常有序的生活?哪一个物业公司放着好好的事情不做,盼着天天跟业主掐架?所以,双方不妨多换位思考。

一些市民认为,当业主遇到问题时,物业应让业主体会到物业是真的为他们好,即使有时候不理解或不满意,其实也都能大事化小。物业有工作不到位的地方,无条件地及时改进,态度要诚恳,不是物业责任造成的,物业能解决的就解决,物业不能解决的,帮助业主协调相关的关系去解决,这样业主也不会把什么责任都扣到物业头上。另外,这也需要政府主管部门有力的监管,更需要一个健康的行业自律!

(本报记者 焦曙光)

平顶山日报传媒集团
PINGDINGSHAN DAILY MEDIA GROUP

平顶山日报传媒集团广告招商

共赢未来

全媒体整合营销专家

媒体支持

• 平顶山日报 • 平顶山晚报 • 平顶山新闻网 • 平顶山传媒客户端 • 平顶山手机报
• 平顶山微报 • 掌上鹰城 • 平顶山日报党报报阅报栏

广告投放热线:

房地产、阅报栏 0375-7391333; 广告部 0375-4963338; 新媒体 0375-4973581

