



在一些小区,物业和业主之间似乎有解不开的结,抱怨、摩擦、纠纷不时出现。物业和业主之间的互动是什么样的?在日常交涉的背后,他们又有什么苦衷?近日,记者走进济南的两个小区,在物业处“蹲点”体验。



本报记者赵丽(左三)来到省城一小区的物业服务中心进行体验,了解物业和业主的关系。 本报记者 郭建政 摄

记者小区“蹲点”发现,面对业主质疑,物业感觉很委屈:

# 工作其实没少干 却常常背黑锅

本报记者 赵丽

## 责任在施工方, 物业只能去协调

“我做梦都想,家里可别又被水泡了。”省城南一小区业主黄女士手里攥着一个本子,记录着被泡的次数及与物业交涉的详细情况。她说自己为修理和赔偿的事不知跑了多少趟,要是没有结果的话,肯定不交物业费。“不是故意不交,实在没有别的办法了。”说到这里,黄女士的语气有些激动。

2011年12月13日,记者来到省城南一小区的C区物业服务中心体验。当天来办事的业主不多,基本上是取快递和交费的。记者正在感慨物业工作清闲时,前台工作人员说,“碰上忙的时候,业主出出进进,连门都关不上。”

果然,14日一上午,前台明显忙了起来,C、E、F区物业项目部负责人董庆强一直闲不下来,接连有业主找他谈事。11点20分,8号楼的黄女士走进了办公室。黄女士说,她住在2楼,因主管道堵塞溢水,家里已经被泡过三次。

“对于这件事,物业会尽量去协调,但没法保证结果。”董庆强听完黄女士叙述后解释说,此事责任不在物业,物业只能去和建设单单位、施工方进行协调,但不能主宰

事情的进程。“那也得你们去协调。我要是自己去找,连他们的名字都不知道,怎么找?”黄女士叹了口气。

“要是业主对保安、保洁、绿化这些事不满意,那就好办得多了。”送走黄女士,已经接近12点,董庆强看上去有些疲惫。他说,不少事情物业并不是责任方,也主宰不了结果,只能起协调作用,但很多业主并不理解,出现问题后要么认为是物业的责任,要么指责物业不作为,甚至拒交物业费。

“这就像发烧一样,都能感受到温度升高了,但背后还有啥问题却不知道,我们常常这样背黑锅。”物业服务中心一位李姓负责人打了这么个比方。

## 物业的管理范围 不应被无限放大

“业主认为什么事都该由我们管。”该小区物业服务中心前台值班人员向记者回忆道,“在一个下雨天,一名女业主拿着菜刀,赤脚提溜着鞋跑到物业办公室,情绪非常激动。交流后才知道,她在家炒股,在操作的关键时刻,上不去网了,非常恼火。”

“当时她老伴在旁边劝,说这事不归物业管,但她还是把错都怪

罪在我们身上。”物业服务中心工作人员魏国政说,当时费了不少口舌,又派工程人员上门查看,才安抚好那名业主的情绪。

记者体验期间,碰见业主孙女士来讨说法。“出去旅游,回来后发现家里断电了,冰箱里的东西全坏了,损失两千多。”孙女士说,外出旅游期间,家里唯一使用的电器就是双开门的冰箱,里面的胰岛素、蜂王浆、海参、对虾全坏掉了。

“物业说是跳闸了,可我家只开着冰箱,不可能超负荷吧,而且我家的空调开关没跳闸。”孙女士认为,物业对这项损失负有责任,应赔偿1000元。

业主为意外之灾闹心,而物业方面也觉得冤枉,双方交涉了将近1个小时,仍没有谈拢。“可以请第三方来认定,如果确认是我们的责任,我们肯定会赔偿。”事后,董庆强感慨说,物业有自己的管理范围和责任范围,不应被无限放大。

## 没有执法权 有些事只能劝说

2011年12月14日上午,小区8号楼的李姓业主来到物业办公室,要和负责人谈谈。他说,小区里单元门禁、停车、住改商这三个问题让他非常不满。

“我给12345热线打过电话,请他们来查处住改商的问题。”魏国政说,对住改商、占用绿地、宠物等问题,一些业主有意见,但物业并不是万能的,因为没有执法权,遇上这些事,一般是通知、提醒、劝说。

14日下午,记者跟随门卫王礼宴等人前往楼层步行通道清理纸盒等堆放物。听清来意,业主大多比较配合,表示过两天就清走。

14日晚6点多,记者来到C区的西门,门卫高立平正在执勤,他的工作任务之一是劝说没有车位的业主不要把车辆开进小区,以免占用消防通道。当时,一辆私家车横着身子挡在门外。过了一会儿,车主走出来,见到高立平大声斥责道:“我就进去五分钟,凭什么不让进?”

高立平没有作声,等车开走了,他告诉记者,之前清理消防通道停车时,说啥的都有,有人张口就向门卫吐唾沫。不让车辆进门,有的业主意见很大,“直接把车开到门口,下车就走了。”

魏国政说,这个小区有1800多户,入住率达到了八成,但车位一共才500多个,远远不能满足需要,之前消防通道停满了车。物业做了清理工作,并限制无车位车辆进入小区停放,许多业主对此很不理解,物业的工作压力很大。



## 缠绕的疙瘩 如何才能解开

“业主有不满,我们理解,可我们干物业的也很不容易。”

“我们业主是弱势群体,出了问题自己很难解决,只能去找物业。”

记者之前曾就小区物业和业主的关系进行过采访,虽然各个小区情况有别,但感觉纠纷通常是这样:业主抱怨停车难、治安差、环境不佳,此外,宠物和物业费问题也让人烦恼;物业公司称,管理小区的过程中,他们也有许多苦衷,尤其是开发商遗留问题多,成本压力大,业主不理解等,很头痛。

近日来到省城两个小区“蹲点”。因为只是短暂逗留,加之很难做到完全设身处地,只能挑一些印象深刻的事件进行记录,很可能流于片面。不过,从几天的体验经历来看,和之前采访的情况多少有吻合之处。

物业和业主怎样才能和谐相处?这是一道难解之题。我省也发布了一系列物业服务规范,并付诸实施。但愿随着相关标准,规定的不断完善,物业和业主之间的互动能有更顺畅、更广阔的空间,把纠结缠绕的疙瘩一步步解开,达成一个良性循环。

本报记者 赵丽

中国平安 PINGAN 电话车险 4008-000-000

爸爸妈妈,还有2周过年啦,车险买了吗?

平安车险特省钱!

省下来的钱,都给我包个大、大、大、大红包!



专人服务

4008-000-000

自主报价

平安车险

搜索

私家车商业险 省更多

乐风 1.4 平安电话车险直销价约: 1936元

福克斯 1.8 平安电话车险直销价约: 2361元

标致307 1.6 平安电话车险直销价约: 2214元

君威 2.4 平安电话车险直销价约: 3437元



现在投保 免费升级成金牌服务

爱车大管家 代收理赔资料,代办车辆年审。

免费非事故道路救援 接电、换胎、送油、加水、抢修、拖车牵引、吊装救援、困境救援。

电话直销险种组合: 车损+三者20万+座位1万/座5座+各项不计免赔 实际价格受地域、年龄、上年理赔等因素影响,以上价格仅供参考。 篇幅所限,更多车型优惠价格请拨打4008-000-000咨询。