



有事您说 热线:96706123

# 劣质管件漏水 淹了整栋别墅

## 浴房安装工私自使用劣质管件,新房主人获赔一万元

本报7月22日讯(记者 任磊) 章丘市民张女士拨打本报热线反映,几个月前从建材市场购买了一套整体浴房,因安装工人私自使用了劣质管件,致使张女士新家被淹。张女士投诉到了章丘市消费者协会,经过协调,张女士获赔一万元。

据张女士介绍,去年底她在章丘购买了一栋别墅,今年5月份,

她从章丘某建材市场购买了一套整体浴房。当时装修工作临近结束,家具、地板都已经铺完了,等整体卫浴装好了,张女士一家就可以入住了。

可是,让张女士没想到的是,安好的整体卫浴没过几天竟然漏水,造成家中一楼到三楼的墙壁、家具等全部被淹,被水浸泡过的墙纸、家具都发了霉,有

些家具甚至变形开裂,整个房屋装修损失严重。这让她很气愤,找到卫浴经销商讨说法。

据经销商方面调查发现,漏水的原因是安装工人在安装时未经张女士同意,私自使用了劣质的管件,导致管件断裂所致。张女士多次找到经销商协商,经销商却屡屡推卸责任。无奈之下张女士向章丘市消费者协会进行投诉,要求经销

商赔偿自己的损失。

接到张女士的投诉后,章丘市消费者协会及时同张女士、经销商取得联系,详细了解具体情况,并开展消费调解。据消协工作人员介绍,根据新《消费者权益保护法》第五十二条的规定,“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担

修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”

章丘市消费者协会工作人员认为,依照法律法规,经销商应当赔偿张女士的损失。经过反复多次的调解,经销商向张女士支付了10000元赔偿金,并负责对已损坏的房屋主要部分进行维修。双方当事人对调解结果表示满意。

追踪报道

# 本为业主服务的物业咋成了“主人”

## 强制收费、拒不服务、断水断电等,居民罗列物业“三宗罪”

### “罪”之一:巧立大堆名目,胡乱收费

日前,市中区中南名邸小区居民反映,小区物业近期贴出通知,小区门前的广场将不再免费停车,准备收费引发居民反感。对居民来说,从买房后的装修阶段到入住新房后,几乎生活的每个重要环节都存在被物业公司乱收费的可能。

装饰装修管理费是物业让居民第一个头疼的收费。业主收房后若要装修,物业服务企业要收取一系列费用,常见的收费项目有:装饰装修管理费、装修保证金、装修垃圾清运费、楼道修复费、电梯使用费、业主出入证或IC卡费等。

新房装修完成入住之后,在日常生活阶段还可能遇到一系列的乱收费现象,也是市民投诉抱怨最多的方面。这些收费项目包括:私自提高收费标准,

如新老物业服务公司交接后,新物业公司以收费过低为由擅自加价;有些物业公司收取二次供水、电梯电费、公摊水费;停车管理中的乱收费,如设立蓝牙门禁系统,以蓝牙设施费为由向小区业主每年征收100—300元不等的管理费,更有个别物业公司在小区内私划停车位,然后向业主收取停车费。

虽然《物权法》对小区车位的归属做出了原则性的规定,但落地困难。因停车位地上与地下的区别,物业费用也就有了车位管理费、车位保管费,外来车辆临时停车费等名目之分。这些因停车收费衍生出的项目一般遵循市场定价原则,物业服务企业往往自行定价,且往往过高,甚至超过物业服务费。

近日,本报刊登了水园小区物业公司与网络运营商纠纷致使小区三栋楼断网半个月,此事引起读者强烈反响,不少读者更是来电反映,自己小区物业公司的那些“霸道”事情。强制收费、拒不服务、断水断电……原本是服务居民的物业成了小区“主人”,着实让人窝心。

本报见习记者 王杰



物业服务不到位,小区内乱停车。(资料片) 见习记者 王杰 摄

### “罪”之二:服务不到位,撂挑子耍赖

记者发现,济南市大多数小区物业纠纷都是由业主拒交或少交物业费引起的,而业主拒交或少交物业费的理由大多是小区物业公司服务不到位。

据了解,物业公司的服务范围主要包括:公共及房屋配套设施的维修保养;雨、污水井及管道、化粪池的清掏;维护房屋、水电、消防、电梯等设备;公共场所的环境卫生以及绿化养护管理;小区交通秩序管理,协助业主做好治安防范工作等。

但在现实生活中,济南许多小区的物业公司并未履行好这些职能。如家住金沙小区的胡先生称,自己的房顶漏水达10年之久,而物业公司不管不

顾,只单方面要求胡先生自掏腰包来修理。因地下室漏水,长清区长晖小区宋先生家的地下室被水泡了一年,而该小区物业也是推卸责任,不管此事。

目前,物业公司服务中容易被诟病的便是:停电停水以及电梯的维护使用。如11日本报刊登的解放东路三箭平安苑的停电问题,小区物业公司迟迟解决不了,硬是让居民5天没水用。关于电梯问题,本报专门开设了“电梯里的烦恼”专栏,报道了部分小区物业在电梯管理方面的失职。至于小区内园林绿化不足,草坪地皮裸露,摩托车、自行车随意乱停的例子更是司空见惯。

### “罪”之三:其他纠纷“连坐”小区居民

“在他们面前,你始终是弱小的。”遭遇物业断网的水园小区市民李女士称,跟小区物业较量,吃亏的总是业主。她所在的小区三栋楼60户居民,最近因小区物业公司与联通公司的纠纷而被小区物业擅自“断网”半个月之久。纠纷起于该小区新旧物业公司的交接,联通公司尚未与该小区物业协商业务往来。

新旧物业公司交接时,总会发生一些纠纷,而两家物业“你方

唱罢我登场”时,作为观众的小区居民都会“躺着中枪”。济南雅园居、鲁能领秀城小区都曾发生过新旧物业公司交班不顺利,致使小区物业管理瘫痪的事件。

据悉,济南物业管理市场上约有150家物业公司,而物业管理的居民小区则至少有2000个,“僧少粥多”的市场局面让部分物业公司可以忽略同行竞争,也让这些物业公司资质水平参差不齐,更让新旧物业公司轮番进驻某个

小区成为家常便饭。

目前,物业公司进驻小区的方式有两种:一是物业公司本身就归属开发商所有或由开发商指定;另一种是在新小区入住前期,开发商向社会公开招标中标的物业公司。开发商下属的物业公司可以保证有足够的维修基金来为业主提供物业服务,社会招标的物业公司在资金运作上更看重物业公司利益,容易与业主发生利益纠纷。



新航道·清新暑假班

# 就要痛快学

2014-SUMMER

痛快学英语·痛快出国门

雅思、托福、SAT、GRE、封闭班 400-009-9966

- 泉城广场校区: 冻源大街68号玉泉森信大酒店C座3层 0531-81670606
- 华强广场校区: 华强广场A座708 0531-88030898
- 玉函银座校区: 省体育中心东玉函银座楼上鲁商广场A座五层508 0531-66699955
- 实验中学校区: 杆石桥金龙大厦西楼8层 0531-66699986
- 千佛山校区: 千佛山路5号 华天大厦4层 0531-81670909
- 全封闭学院: 千佛山路5号 华天大厦4层 0531-81670909
- 淄博校区: 共青团西路88号山东理工大学东校区商学院办公楼5楼 0533-2304868

# 北京师范大学

## 3+1留学项目说明会

一 时间: 2014年7月26日下午2:00—4:00

二 地点: 济南舜耕路28号 舜耕山庄舜耕会堂一楼(第一会议室)

将在现场就考生和家长关心的项目信息、招生政策、入学标准、考试与录取等情况做详细介绍,进行面对面咨询与解答,接受现场报名。免费入场,座位有限,请参加说明会的学生及家长提前预约座位!

预约电话: 13717663658徐老师 13641007897张老师