

业主借拒缴物业费表达不满,物业和业主陷入共损局面的背后:不少小区业主委员会职能缺失

长期拒缴物业管理费往往演化成两损而无一利的局面,业主的某些合理诉求无处得到回应,物业公司持续亏损,小区的物业服务水平一降再降,更多业主随之加入拒缴者的行列。物业与业主的纠纷陷入一个恶性循环。但此类问题久治不愈,业主委员会职能的缺失是一个不可忽视的原因。

本报记者 刘光斌

案例:
半数业主欠费
物业最终退出

在张店华光路附近一小区,便有多名业主因房屋管道漏水而与原物业开始了长期对峙的局面。“光漏水就发生了两次,可我找到物业,让他们修理管道,得到的回应却是责任不在他们。”该小区业主冯先生说,该小区物业公司与开发商名字相同,他认为两家公司属于同一家企业,房屋质量出问题,就应该找物业公司处理。可两家公司独立运营,物业公司并不肯为它的兄弟单位埋单。

“作为个体,同一个企业协商几乎没有任何结果。而走法律途径费时费力,拒缴物业费就是想要让物业改善服务。”冯先生说。在该小区,拒缴物业费的业主不在少数。有的因家中失窃,有的因车位纠纷。拒缴物业费成为业主表达不满和寻求补偿的普遍方式。

冯先生所在小区原物业的一位工作人员说,亏损期间,物业费缴纳率常常不到50%,且大多数业主习惯两月甚至更长时间缴纳一次,很多公共事务都会只能由物业先行垫付。于是物业公司不断缩减开支,小区的物业管理水平持续走低。越来越多的业主开始加入拒缴物业费的行列,物业与业主的纠纷进入恶性循环。2013年10月份,该物业终于抵挡不住亏损的压力,选择从该小区退出。

专家观点: 业主物业和谐离不开给力的业委会

“一个社区的和谐需要业主和物业来共同维护,因此出现问题后,就需要双方各退一步。”山东理工大学法学院社会学系教授刘海鹰认为,物业公司与业主之间的纠纷需要双方以沟通的心态共同处理,任何一方的强硬态度都不利于事情的解决。“在业主委员会上,就更不能为了对抗而成

立,业主需要从日常自我管理的角度参与业委会的创办,这是一种真正的民主精神,是需要时间进行宣传培养的。”

“业主和物业公司的纠纷,很多时候,无法分清谁是谁非。在两者纠纷的恶性循环中,都是这场纠纷的受害者,而那些按时缴纳物业费的业主也要为拒缴者的行为埋单,

这是不公平的。”山东长城律师事务所律师孟雪认为,拒缴物业费是过于简单粗暴的纠纷处理方式,因为业主与物业公司存在合同关系,这种行为一般不会受到法律支持。

“社区纠纷的合理解决渠道才是打破纠纷恶性循环的关键,但鉴于目前业主委员会的弱势作用,当前的物业纠纷很

难有所改善。”孟雪说,业主本来可以通过业主委员会在解聘不满意的物业,选择有信誉,服务优良的物业,但是没有业委会,又谈何更换呢?因此广大业主需要进一步增强法制维权意识和集体意识,寻求政府帮助,推进业主大会和业主委员会的成立和工作。

本报记者 刘光斌



一名业主在小区内查看物业公司公示的相关规章。 本报实习生 李洋 摄

现状:小区业委会要么没有要么难以发挥作用

2013年推行的《淄博市物业管理办法》强调“业主自治”,并规定在淄博实行社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业“三位一体”的物业管理模式。这意味着,当业主遇到问题后,可以反映给业主委员会,通过业主委员会从中协调解决问题。

然而事实上,业主大会及业主委员会在目前小区内的作用并不明显,有的小区甚至直到现在都没有顺利成立业主委员会。“我们的业主委员会是2013年为了更换物业才选举出来的。”张店华光路一小

区业主委员会的负责人金女士说,当初很多人互相不认识,也没有兴趣,只能是在当地街道办和居委会的协调下,每个居民楼找到一个代表,选举出了业委会。“事实上,我们现在就是自家背着干粮在为大家做事,而且能发挥的作用太小。”金女士说。

有的小区甚至无法成立合法的业主委员会。在张店和平路一小区,2013年,当地街道办和居委会曾经联合小区物业共同推动了业主委员会的选举工作,但是最终结果却不了了之。“想要进入业主委员

会的是那些拒缴物业费的人,而缴纳物业费的业主积极性又不高。但是只有正常缴纳物业费才有资格,因此那个业委会便就此流产。”一位参与当时业委会筹建的物业工作人员说。

“业主大会及业主委员会职能的缺失虽然不是很多问题的原因,却是问题不断陷入僵局的重要因素。其后果便是,业主在遇到物业服务的问题时,只能独自与物业公司或开发商协商,缺乏从法律程序到话语权力量的支持。”一位业内专家评论说。

相关链接 政府须大力推动 业委会筹建运作

2013年,淄博市发布修订后《淄博市物业管理办法》,《办法》要求在当前业主民主意识较薄弱的情况下,政府须大力推动业主大会及业委会的筹建和运作。

市房管部门有相关负责人说,社区居委会、业主委员会、物业服务企业“三位一体”的物业管理模式是做好物业管理工作和业主自治工作的“一剂良药”。因此,《办法》对街道办事处、镇人民政府和社区居委会的物业管理职责进一步进行了明确和强化。

《办法》第6条明确规定,“街道办事处、镇人民政府负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作,监督业主大会和业主委员会依法履行职责,协调辖区内物业管理与社区管理、社区服务的关系,调解处理物业管理纠纷。社区居民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理,协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。”

本报记者 刘光斌

业主委员会 选举流程

根据《淄博市物业管理办法》规定,业主大会的召开及业主委员会的选举,需要满足一定的条件。首先,召开业主大会须满足下列条件之一:业主已入住面积比例达到50%以上;业主已入住户数的比例也须达到50%以上;自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到25%以上。建设单位、物业服务企业或者10%以上业主联合签名,可以向街道办事处、镇人民政府提出成立大会的书面申请。

符合召开业主大会条件的,街道办事处、镇人民政府应当在受理申请30日内组建业主大会筹备组。筹备组由7人以上(单数)组成,由建设单位、物业服务企业、业主、街道办事处、镇人民政府、社区居委会等派人组成,其中业主所占比例不低于筹备组总人数的二分之一。筹备组成立后须公示10日。

由筹备组确定业主大会召开时间地点和内容,草拟相关规约,制定相关业委会选举办法。并在业主大会召开前15日公示。筹备组成立后60日之内召开业主大会,并选举业主委员会。业委会有3-11人组成,任期每届5年。

本报记者 刘光斌