



账目、绿化、停车、治安、宠物成为引爆物业和业主纠纷的导火索

和谐小区咋化解物业难题

文/片 本报记者 孟敏 见习记者 张文 实习生 韩静静

账目、绿化、停车、治安、宠物……这些是本报“物业和业主的那些事儿”专题前期报道中业主抱怨最多的问题,也是物业大倒苦水的地方。对这些棘手问题,有些小区处理得不错,物业和业主相处得比较融洽,那么这些和谐小区又是如何做的呢?



三箭吉祥苑小区物业的工作人员正在查看监控系统。 本报记者 孟敏 摄

账目 平均每半年公示一次

在保利·芙蓉小区,有一个面积不到一平米的宣传栏,平均半年,小区物业公司就在这里公开一次账务。在小区物业公司的办公室墙上,张贴着物业费收费标准和范围。物业公司的一位魏姓工作人员说,小区公开的账目中包括物业收入支

出明细。除了小区宣传栏,在地下车库、单元门口这些地方也有账目公示。4栋住宅楼中,3栋住宅楼的物业费是1.58元/平米,另一栋高层为1.68元/平米。不少业主对物业收支公示的做法比较认可。

同样的账务公示,在金泉大厦小

区也存在。每一次大型维修项目,如更换电梯、更换管道会不定期地公示,收费项目、收费户数、每户费用在公示表上一一列出。此外,还会写明收取多少费用、已交多少费用。在湖畔苑、三箭吉祥苑等小区,也对物业账目进行了不同程度的公示。

绿化 由专人负责花草树木

在春天花园小区,一入门就能看到绽放的月季,花姿妖娆,色彩迷人。“自从物业2005年入驻小区,6年来零投诉。”小区物业公司的一位工作人员说,之所以获得业主认可,良好的绿化功不可没。

舜玉花园小区的绿化面积也占

到了小区面积的40%。这归功于2009年物业公司实施的“三年美化工程”:规划小区绿化,增种花木,请专业园林设计师对小区的绿地和花木种类进行规划。此外,物业公司还发动员工自己种花,“花草长得好,业主们想私自种瓜菜也不好意思了”。除此之

外,在植树节的时候,物业公司还会发动业主一起种树。下一步,物业和业主委员会的计划是让业主在小区绿化带上领养花木,可以“冠名”。

在三箭吉祥苑、湖畔苑等小区,也有专人负责小区绿化,定期剪枝、灌溉、喷洒药物。

停车 车全部停在地下车库

湖畔苑小区物业严格实行人车分流,车辆全部停放在地下车库。随着家用汽车逐年增多,业主对停车位的需求量也不断增大。2010年,小区物业公司在离小区外约100米的地方新建了一座停车场,新增的100个车位大大缓解了地下车库供不应求的状况。

保利·芙蓉小区的地下车库共有320个车位提供给业主。另外在小区临街的空地上设置了50多个流动车位。物业工作人员说:“白天沿街商铺的车停在流动车位,晚上上班业主的车停在那儿,时间正好错开。”另外,临时进入小区的车辆也可以停放在流动车位上。

而一些因为建设时间较长的老小区,如新龙家园、绿景嘉园等小区,不可能再开辟新的停车位,只能加强对车辆的管理。绿景嘉园的保安人员拿着车辆进入登记表给记者看,上面对进入小区的外来车辆的车牌号、进入时间、到达位置等信息都进行了详细登记。

治安 多安摄像头不留死角

锦绣泉城小区的住宅楼墙壁上设有几个圆形的打卡器。晚上保安巡逻转到这些打卡器时都会打一下卡,这样办公室里的电脑上就会显示保安到这里巡逻过。“这些点的分布都是经过仔细考察的,确保保安在巡逻不留死角。”物业公司的一位张姓负责人说。

据该负责人介绍,小区内设有

安装着两个相反的摄像头的柱子,两个柱子之间的距离在100米左右。“我们一共安装了106个摄像头,怕摄像头拍不全所以就多装了一些,这样可以尽量避免死角。”

舜玉花园的物业公司负责人每天上班先在小区里巡视一圈。保安也是24小时巡逻,平均一小时巡逻一次。“如果外来人员进入小区,只

是随便登记一下他们的信息是不够的。做保安工作,需要眼睛够厉害,会看人。”保安部部长陶玉勇一次看到有两位陌生人行踪可疑,询问后得知是来给一位老人送保健品资料,他担心老人被骗,登记完来客信息后,就跟着送到老人家里,两个陌生人碍于保安在场只给了老人一份推销资料便离开了。

宠物 给遛狗业主发放狗绳

保利·芙蓉小区业主中有近一半是老人,小区猫、狗等宠物一度很多。由于处在“放养”状态,不少业主都很有意见,给物业打电话投诉。今年3月,物业向全体业主发放了宠物饲养调查问卷表,约有70%的业主不支持在小区里饲养宠物。对业主的意见整理后,物业又向业主发放了《宠物饲养倡议书》,向养宠物的业主发出了不少倡议。比如给狗拴上狗绳、固定遛狗时间、自行清理宠物粪便,尽量在人多时避免乘坐电梯等。

发放倡议书的同时,物业还买了一批狗绳,遇到遛狗的业主,主动给他们发放。“让我印象深刻的是有一位业主家里养了两只小狗,以前每天都会带出来遛。发了倡议书后,就很少看到他了。”对于业主的通情达理,物业工作人员也很感动。

舜玉花园小区则是在小区的一墙角处,开辟了一块小空地作为流浪猫喂食处。这里偏僻安静,人和车都很少经过。每天,保洁人员都会到墙角查看,清理流浪猫的粪便和吃剩下的食物,保证地面干净。



舜玉花园小区物业给业主维修中央空调。 本报记者 孟敏 摄

专家把脉小区物业纠纷

物业业主“一家亲” 需要解开三个“结”

本报记者 孟敏 见习记者 张文 实习生 韩静静

为什么业主和物业公司纠纷不断?什么问题导致了双方如同冤家?如何克服这些问题?近日,记者就此采访了济南市物业管理协会会长张平、山东物业管理专修学院院长郭广宝和山东豪才律师事务所律师王辉。三位专家分析,要解开三大症结,才能理顺业主和物业公司的关系。

建管分开,解开业主心结

据山东物业管理专修学院院长、中国国际物业管理专家、中国物业管理协会常务理事、济南物业管理职业学院中等专业学校校长、副教授郭广宝介绍,开发商遗留问题是引起物业和业主纠纷的根源之一。如有的开发商房产证不兑现,汇统花园小区、金泉大厦小区都遇到了这样的问题。再如,开发商没按规划设计施工,绿地变成停车场,绿地减少加盖别的楼,都可能引发物业和业主的纠纷。

此外,开发商卖给业主的房子面积缩水、质量下降,而水电气暖等配套设施,业主入住后发现开

发商原来的承诺没有兑现,在找不到开发商的情况下,业主只能把矛头对准物业公司。调查表明,物业公司和业主的纠纷中多半是开发商遗留问题引发的。

而不少小区的物业公司和开发商是一家的,这种建管不分的“父子关系”,为日后的纠纷埋下了隐患。最好是建管分开,这样业主能更加信任物业公司,物业公司在前期物业管理,即对房屋验收和接管时,也能及时发现和解决问题,更好地为业主维权,避免在后期物业管理中因开发商遗留问题而引起纠纷。

健全法规,确定各自权责

“业主没有树立起被服务意识,不能遵守管理规约,如在装修房屋时违反规定,不按设计规划,私改承重墙、梁、柱、阳台和管道。”郭广宝分析说,业主在日常生活中违反管理规约,如占用楼梯通道,拉广告、乱停车、私养宠物、私建车库也会引起矛盾。

济南市物业管理协会会长张平介绍说,物业费上涨的价格机制还没建立起来。部分小区的业主,尤其是一些上了年纪在公房住习惯的业主,不愿意缴费或者只愿意付非常少的物业费,却期望得到更好的物业服务,导

致物业纠纷。

山东豪才律师事务所律师王辉认为,事先对物业公司的服务方式和范围约定不清楚,物业费的收费标准不明确,也会引起纠纷。一旦有了纠纷,业主常会采取拒交物业费的方式抗争。受从众心理的影响,会有更多的人不交物业费,导致物业公司因缺乏经费运转不灵,服务难提升,从而加剧矛盾。对开发商与物业管理企业是何关系、业主与物业公司的权利和义务、物业公司的服务和收费标准如何界定等问题,有关法律法规还需要明确。

提升理念,多做换位思考

“物业公司要提高服务理念。”郭广宝说,物业公司要能及时听取业主的呼声,尊重业主,不能将自己凌驾于业主之上,否则,业主缺乏有效的沟通手段,会通过拒交物业费表示抗议,导致矛盾激化。

此外,郭广宝分析说,物业还要提高服务技能。在日常的物业服务中,光有热情还不够,水电气漏了,修不了,也会引起业主的不满。物业应该严格规范管理,现在小区出现的私搭乱建、财产丢失等现

象,和物业的管理不严有一定的关系。物业公司要在保洁、保安、工程和客服四个环节上加强管理,做好绿化和清洁,给保安合理定岗定位,增强工程人员的服务技能,提升客服人员的服务理念。

专家们认为,物业行业是一个朝阳行业,为社区和谐、社会稳定发挥了不可替代的作用,物业公司和业主主要相互理解,遇到问题讲出来,从相互理解的角度来解决问题,多从对方的角度来考虑,打造和谐社区。