

# 民生报告

第二十一期

本报多路记者随机调查居民小区物业服务,发现叫好的不多叫苦的不少——

# 随机走访 9 个小区, 仅 3 个对物业还算满意

目前,市住建委会同有关部门起草的《聊城市物业管理办法(征求意见稿)》还在对外公示,希望有关单位和各界人士在20日前提出修改意见,此举让即将推出的物业新政成为市民关注的焦点。对于物业新政将来推出后效果如何,目前还不得而知。2日,本报多路记者随机对一些居民小区的物业服务进行了调查,发现叫好的不多叫苦的不少,9个居民小区中仅3个小区的居民对物业还算满意。

本期调查题目:小区物业的服务怎么样?  
样本选取:城区9个居民小区  
调查人员:谢晓丽、焦守广、任洪忠、孟凡萧、张超、张召旭、杨淑君、郭庆文  
调查结论:三分之二的小区,居民对物业不满意  
提交部门:市住建委、市物业办等部门

**居民小区:柳泉花园**  
**调查人员:谢晓丽 曹彦兰**  
调查情况:“这么大的小区,理应好好管理,但我们却享受不到优质的物业服务。”2日,柳泉花园的一位业主说,小区内没有垃圾桶,垃圾到处乱扔,也没人管,找物业反映多次也没用。记者围着小区转了一圈,没发现一个垃圾桶,也没有垃圾池,垃圾随处可见。  
“垃圾没人管是业主普遍反映的问题。”除了这个问题,小区的路也让业主很头疼。一位业主说,小区内一段路的路砖都翘起来了,下雨时路上很脏。据了解,这段路开发商给修过,但现在又坏了,也没人修。“我们小区路灯又少,还有老多坏的,晚上出门都不方便。”记者发现,小区内隔很远才有一个路灯,而且很多都不亮。一位业主说,小区内也没有监控。  
“我们按时交着物业费,但却享受不到应有的服务。”小区业主吴女士说,卫生间漏水找物业反映,物业不归他们管。“现在家里下水道或其他东西坏了,都得自己找人修。”吴女士说,有时候打电话给物业,得打好几次。“有熟人的话给修得快点,没有就修得慢。”

**居民小区:伟业中华苑**  
**调查人员:张召旭**  
调查情况:伟业中华苑物业7月31日贴出通知,声称小区内私家车辆骤增,有的业主车辆乱停乱放,损坏绿化,堵塞通道,给小区业主造成了生活不便,同时给消防救护和医疗急救造成了很大障碍,给小区内业主的生命财产安全造成了严重威胁,要小区内外的停车进行整顿,把车辆停放到已经规划好的停车位内,没有停车位的车辆要停放到小区外面。  
对于物业下发的这则通知,中华苑小区很多业主并不认同。“物业公司这么做主要是为了卖停车位,听说一个停车位3万元。”小区业主王先生说,物业公司说业主把车停在了小区主干道上,影响消防车和救护车进出,这纯粹是借口。物业公司重新规划了停车位,而这些停车位就规划在小区主干道两侧,规划车位以后主干道仅剩中间可以通行,难道这样消防车就能开进来?对此,小区业主刘先生说,物业公司规划停车位纯属是为了收钱。

“小区是全体业主的,物业公司没有理由不让没有车位的业主开车进小区。”小区业主孙先生说,物业公司这样做没有任何法律依据,不仅如此,小区东北侧有一块空地,按照规划应该是绿化带,到现在物业公司只在上面积种了一些冬青,大部分地方还存放有建筑垃圾。“小区入住3年多了,这些建筑垃圾一直没有人清理过。”



▲天安新村小区杂草丛生,居民对物业很有意见。 本报见习记者 郭庆文 摄

**居民小区:朝阳花园**  
**调查人员:杨淑君**  
调查情况:朝阳花园小区居民王先生最近很郁闷,停在楼下的电动车电瓶被盗,小区没监控,丢了东西物业也不管,只能自认倒霉。  
王先生并非这个小区的业主,只是在小区租了处房子,可自从搬进来他就遭遇了一连串的郁闷。“电表在外面,都是物业自己抄;水表在家里,物业的人来了之后瞅一眼就走。”王先生说,刚开始他也没注意,后来发现自己每个月的水电费都要100多元,白天不在家,都能用七八十度电。最近几次每次来抄水表时,他都跟着看,发现误差竟然有10方水。  
让王先生郁闷的是,跟物业理论也不管用,“不交钱就停水停电。”王先生很无奈,在一次质疑电表不准时,物业要求他的房东换电表,房东带来电表,物业又称不符合要求,又要换。来来回回四五次,他也只能摸黑过了5个晚上。“住完这个季度,马上搬家。”王先生说,他实在忍不下去,已经和房东打好招呼。

小区业主赵先生说,买了这个小区的房子后,他就交给小区物业300块钱停车费,但由于把房子租出去了,他的车很少停放在小区,即便这样,停车费还是照收不误。  
**居民小区:馨苑小区**  
**调查人员:孟凡萧**  
调查情况:位于花园路的馨苑小区有新旧两个区域,由于车位不足车辆乱放现象严重,有的居民还乱搭乱建,甚至还有人散养鸡鸭等家禽。  
“我们小区只是刚进门这条路不允许停车,其他地方都是随便停,晚上车停得满满的,严重阻碍了居民出行。”小区居民张先生说,物业去年还收过停车费,今年至今还没收,“不

是,只要不在地面上的建筑就不是违章建筑。”小区物业中心杨主任说。  
**居民小区:卫育花园**  
**调查人员:任洪忠**  
调查情况:在卫育花园小区4号楼下,每个单元一楼下面的空地都存放着各种杂物,废旧车子,桌子,凳子,把自家的阳台建到馨苑小区内,这让小区居民很是反感。  
对此,馨苑小区的物业工作人员表示,他们对于小区内搞养殖的居民将进行七八次清理,在清理时,居民就将自己养殖的家禽放到储藏室里,待清理过后就重新出现。现在物业没有执法权,对于养殖的居民也没有好的处理方法。  
小区内原先没有设计停车位,现在遭遇停车难,我们也没有什么办法。“总不能不让居民将车开进来吧。”小区物业一工作人员说。  
关于农机家属院将阳台建到小区内的问题,物业已多次向执法大队反映情况。“执法大队最后给我们的答复

管收不收费都得管理一下吧。”  
记者在小区内转了一圈发现,在11号楼北边的绿化带里,有六七只散养着的鸡,没有任何约束,有的鸡竟然都跑到路上来了。  
小区与农机家属院的界墙,被农机家属院的一户居民给拆了一部分,把自家的阳台建到馨苑小区内,这让小区居民很是反感。  
对此,馨苑小区的物业工作人员表示,他们对于小区内搞养殖的居民将进行七八次清理,在清理时,居民就将自己养殖的家禽放到储藏室里,待清理过后就重新出现。现在物业没有执法权,对于养殖的居民也没有好的处理方法。  
小区内原先没有设计停车位,现在遭遇停车难,我们也没有什么办法。“总不能不让居民将车开进来吧。”小区物业一工作人员说。  
关于农机家属院将阳台建到小区内的问题,物业已多次向执法大队反映情况。“执法大队最后给我们的答复

是,只要不在地面上的建筑就不是违章建筑。”小区物业中心杨主任说。  
**居民小区:卫育花园**  
**调查人员:任洪忠**  
调查情况:在卫育花园小区4号楼下,每个单元一楼下面的空地都存放着各种杂物,废旧车子,桌子,凳子,把自家的阳台建到馨苑小区内,这让小区居民很是反感。  
对此,馨苑小区的物业工作人员表示,他们对于小区内搞养殖的居民将进行七八次清理,在清理时,居民就将自己养殖的家禽放到储藏室里,待清理过后就重新出现。现在物业没有执法权,对于养殖的居民也没有好的处理方法。  
小区内原先没有设计停车位,现在遭遇停车难,我们也没有什么办法。“总不能不让居民将车开进来吧。”小区物业一工作人员说。  
关于农机家属院将阳台建到小区内的问题,物业已多次向执法大队反映情况。“执法大队最后给我们的答复

是,只要不在地面上的建筑就不是违章建筑。”小区物业中心杨主任说。  
**居民小区:卫育花园**  
**调查人员:任洪忠**  
调查情况:在卫育花园小区4号楼下,每个单元一楼下面的空地都存放着各种杂物,废旧车子,桌子,凳子,把自家的阳台建到馨苑小区内,这让小区居民很是反感。  
对此,馨苑小区的物业工作人员表示,他们对于小区内搞养殖的居民将进行七八次清理,在清理时,居民就将自己养殖的家禽放到储藏室里,待清理过后就重新出现。现在物业没有执法权,对于养殖的居民也没有好的处理方法。  
小区内原先没有设计停车位,现在遭遇停车难,我们也没有什么办法。“总不能不让居民将车开进来吧。”小区物业一工作人员说。  
关于农机家属院将阳台建到小区内的问题,物业已多次向执法大队反映情况。“执法大队最后给我们的答复

卫育花园小区物业工作人员表示,楼下存放东西的住户,他们都挨家做了工作,但效果不明显,在楼下烧火的是两个老人,他们身体不适,劝也不听,但工作人员也经常提醒。“我们现在加强人员巡查,防止小区出现问题,禁止小朋友玩火。”  
该工作人员表示,小区内的马桶等建筑垃圾,他们已经动员用户拉走,因为垃圾回收点拒收建筑垃圾,他们会尽快想办法处理。

**居民小区:天安新村**  
**调查人员:郭庆文**  
调查情况:“物业一共3个人,办公室通常只有一人值班,收钱的时候露个面,平时有事找不到人,卫生差,治安乱,没供暖,停车难……”2日下午,提起小区物业,天安新村的业主们怨声一片。  
“各扫门前雪,楼道里的垃圾要自己清理。”3号楼一位业主反映,小区内就两个清洁工,根本打扫不过来,原来承诺每周打扫一次楼道,也没有准时候。  
走进小区时发现,原来的绿地被近1米高的杂草替代,一片荒芜,杂草中停放着一辆汽车。居民楼前则被种上了茄子,黄瓜等各色蔬菜。一业主要表示,如果不种上菜,杂草会更多。  
“一晚上就撬了好几家。”2号楼一业主对小区里的治安表示担忧,她说,每栋楼基本上都碰到过这种情况,因为整个小区总共就3个摄像头,覆盖的范围有限,而门卫上只有两个60多岁的老汉。

记者来到小区物业时,办公室只有一个姓金的工作人员,当时小区监控并未打开,他正在上网打游戏,据他介绍,小区物业只有3个人,平时只有他过来值班,负责小区的维修,其他两个人一般不过来。  
这位工作人员还说,小区的物业费比较低,经费不足,也请不起工人。针对小区的治安问题,物业最近要在小区每个居民楼安装摄像头,以保障业主安全。



▲三里铺小区通往广场的破损路段,已经两年没修。 本报见习记者 张超 摄



▲伟业中华苑小区都已入住3年,小区内还有建筑垃圾没清理。 本报记者 张召旭 摄



▲卫育花园小区4幢居民楼下都存放着不少杂物。 本报记者 任洪忠 摄



▲馨苑小区环境脏乱差,居民能养的鸡还到处乱跑。 本报见习记者 孟凡萧 摄

## 这三个小区的物业 大多数居民认为还不错

**居民小区:阳光花园**  
**调查人员:焦守广**  
调查情况:阳光花园小区2011年12月份曾经经历了一场物业撤离风波,后来双庙居委会接过了物业的话。如今8个月过去了,居民反映说,居委会干得还不错。  
2日下午,记者来到位于柳园北路的阳光花园小区,门口安装了门禁系统,门岗也焕然一新。行走在小区内,道路上随风飘散的垃圾袋不见了,每栋楼下杂物也都消失,取而代之的是一个个水泥垃圾池。  
“要是杂草再好好修整一下,就更好了。”小区居民王女士说,半年前自己很少在楼下玩,那时小区有卖油条、稀饭的,而且垃圾随处可见,尤其秋天风大时塑料袋到处乱飘,根本就没法在外面乘凉,只能待在屋里。

居民鲁先生对小区变化伸出大拇指,他说,以前小区经常丢车子,有人曾把车子放在室外,短短几分钟的时间就丢了。现在小区安装了摄像头,偷盗现象少了。居民张女士说,以前没有安装摄像头,车经常被划,自己很气愤,而且这里靠近汽车总站,没有安装门禁系统什么人都将车往小区内停,管理很混乱。现在小区有了门禁系统,她们有车一族感觉安全多了。  
**居民小区:山环家园**  
**调查人员:孟凡萧**  
调查情况:山环家园是活塞环厂家属院,之前小区的物业是厂子给安排的,由于管理不到位,小区不但脏乱而且经常丢东西。去年,小区物业被居民给“请”了出去。随后,新进的物业由于收不起来物业费,无奈之下“跑了”。

这个时候走的,没有物业的那段时间,垃圾无人清理,堆得到处都是,天气又热气味很大。”小区居民董先生说。“现在你看我们这里,不像没物业的小区吧!”  
“后来实在没办法,原活塞环厂的一名副厂长站了出来管理小区。现在主要是他和一个会计在管理小区,他们都是无偿的。”董先生说,在他们的管理下,现在小区干净整洁,每月只收取少量的卫生费和水费,其他的没有任何费用。而且水费是由每个楼道的居民轮流收取,“和其他小区相比,我们能省不少钱呢!”

据董先生介绍,现在小区美中不足的是没有保安,平时,他白天在门口卖布,顺便给小区看着门。但到晚上,小

区就没有人给负责安保了。  
**居民小区:鸿顺家园**  
**调查人员:张超**  
调查情况:位于建设西路的鸿顺家园,相比周边一些小区显得较为规整,车辆均整齐停放在路边,路灯情况良好。由于该小区属于半开放式社区,有部分商家和学校进驻,小区内人员流动比较大,但普遍反映小区内治安状况良好,社区内公共设施的维护也较为及时。

入住该小区近5年时间的刘女士说,小区物业还是比较尽职尽责的,由于前两天的急降雨,导致楼道门前的路面等损坏,刘女士将情况反映给物业后,两天内就处理妥当,不过,对于路面损坏问题,刘女士稍有意见,之前已有住户给物业反映路面问题,但一直没有动作,一到雨天,部分路段有积水,行人不易通行,对于这个问题,刘女士说已经咨询物业,近期物业正在组织人员修缮。  
由于运河从小区西侧穿过,河边没有防护措施,在河边游玩的小孩比较危险,由于看管疏忽几年前曾发生过溺水事件,随后物业便在河边设立了围挡,对于物业方的服务,业主普遍反映还比较满意。

## 马上就评>>> 太应该重视重视 “物业管理”了

物业管理新政即将出台的消息一公布,随即引起众多市民的关注,为啥?这是因为物业管理牵扯到了市民的切身利益,而且很多人对此挠头不已。记者们的调查也证明了这一点,有关部门太应该重视重视居民小区的物业管理了。

虽然小区物业管理属于物业和业主双方的事儿,按照规定也是双方协商着来,但就目前情况来看,还处于无序发展阶段,而且业主大多数情况对落实相关规定进行监督,并对出现的问题进行协调,之所以说监督,是因为物业管理是物业和业主之间的事儿,有关部门需要替小区居民监督物业机构,协助业委会尽快将出现的问题解决掉。之所以说协调,是因为物业管理“叫好”。

只不过,这才是有关部门重视“物业管理”的开始,而且,仅仅是才开了个头,以后还会有很多工作要做。  
就目前来说,即将出台的物业管理新政正在对外公示,征集有关部门和市民的修改意见。有关部门重视“物业管理”,应该体现在征集意见真正落到实处,而不是漂漂亮亮地走个过场了事,因为不少市民已深受“物业服务”之苦,肯定会有很多话要说,而且这些亲身经历对于制定和修改物业管理的规定很有指导意义,很值得收集起来综合考虑。  
随着聊城城市化进程不断加快,居民小区越来越多,小区里的居民越来越多,物业和业主之间的纠纷也越来越多,按照目前的发展趋势,引起的矛盾势必也会越来越多。所以大家非常关注即将出台的物业管理新政,也有关键部门重视“物业管理”叫好的。对落实相关规定进行监督,并对出现的问题进行协调,之所以说监督,是因为物业管理是物业和业主之间的事儿,有关部门需要替小区居民监督物业机构,协助业委会尽快将出现的问题解决掉。之所以说协调,是因为物业管理“叫好”。

2012款FO 超低价 0利润  
2012款L3、G3、1.5TG6 享车船税五折优惠  
订购再享3000元节能惠民补贴

比亚迪聊城汇友4S店  
4S店地址:聊城市开发区滦河路东首  
展厅地址:聊城市建设路东首新开汽车城院内  
销售热线:0635-8878866  
销售热线:0635-2927999

齐鲁晚报 今日聊城

【新闻中心】  
0635-8451234

【广告中心】  
0635-8278128  
0635-8277793  
0635-8277086

【订报电话】  
0635-8277092

【传真】  
0635-8277092

中国建设银行 China Construction Bank  
EIC 启德教育 留学服务 出国培训

联合主办

精彩看点:  
留学讲座:英、澳、美、加、日、法多国留学专家现场答疑  
海归讲堂:世界名校海归分享海外学习、工作、生活的经历  
咨询互动:资深顾问一对一解答,设计个性化留学方案  
两手准备:助您在国内外同时填报“第一志愿”,插上远航的羽翼  
百所名校:启德专家顾问现场为您推荐上百所的世界名校

精彩讲座:  
讲座主题 主讲人 时间  
详解与对比热门留学国家的核心竞争力 蒋丽英(启德留学运营总监) 9:00-9:30  
留学美国,让世界500强名校大门为您敞开 庄启群(美国海归专家) 9:30-9:50  
加拿大留学黄金年2012——赢在起跑线 李芳芳(加拿大留学专家) 9:50-10:10  
建设银行出国留学服务 建行高级理财经理 10:10-10:30  
踏上伦敦奥运旅程——透析英国留学形势 李子木(英国部经理) 10:30-10:50  
纵观日、韩、香港精英教育 张昊(日、韩、香港留学专家) 10:50-11:10

留学世界名校招生展  
——世界范围内填报你的“第一志愿”  
[百所世界名校推荐、英澳美加日韩德法资深顾问面对面现场为您解答]

聊城站 8月4日(周六) 9:00—12:00  
建行聊城分行三楼会议室(东昌西路78号)

预约热线: 0635-8432655  
0531-82960666

现场签约优惠!  
多重好礼相送!

EIC 启德学府留学专业办理英、加、美、澳、新、法、韩、荷、德、日留学,提供高分高能精品外语培训。地址:济南市千佛山路6号学府大酒店B座3层 电话:0531-82960666 网址:www.eic.org.cn