

几天前,潍坊46家物业企业被注销资质,占据潍坊市物业企业总数将近十分之一。当物业矛盾成为越来越常见、越来越尖锐的词汇时,或许业主心里会有些“大快人心”的暗喜。但是,在物业与业主之间或可称得上是战争的一场“死磕”里,一定得分个胜负吗?分得出来吗?

物业办公室内,每天都有业主前来投诉、维修。  
本报记者 吴凡 摄

### “东家”的怨气

“停车位收费太贵,而且只卖不租”、“小区安保情况堪忧”、“家里管道坏了,墙体渗水裂纹,没人维修”、“不租停车位私家车不让进小区”,近几年来,越来越多的小区问题凸现出来。而这些问题的矛头,都统统指向了物业。作为“东家”的业主们,自然心中憋着一股子怨气。“原本是主人,为何处处受气?”

于是,各种各样的非暴力不合作的方法,被业主们想出来针对物业。拒交物业费、私家车堵住小区大门,这些矛盾激发后的激烈行为渐渐多了起来,而且更是有具有“东家”精神的业主们,联合起来,签名罢免物业的情况发生。

实际上,早在一年之前,安丘一职工家属院的660居民就联名“罢免”上任不足两年的物业公司,一个小小的事件折射出居民与物业公司之间长久以来存在的分歧和难以解决的矛盾。

安丘市一个职工家属院业主韩先生说,居民与物业矛盾的开始,是因为2010年的两次收费。2010年始,物业公司在家属院内挂牌,开始接管近千户居民的物业问题。

2010年5月份,因为夏季雨水多,而家属院内常常变成“汪洋”,几户居民要求物业修理下水管道。随后,物业收取每户60元的费用,用来治理堵塞。“他们原本说挖开换管道,然后给下水管道砌个台子封上盖子,结果收费之后,他们只是用铁条通开管道就糊弄了事。”一位业主赵先生说。

仅仅一两个月之后,物业给居民更换插卡电表,本来也是一件好事,却惹得居民怨声载道。“没通知我们擅自换电表,之后还要收取每户400元的费用,我去工商局问了,检验合格的电表也只要144元钱。”韩先生说。

对于居民的这些质疑,物业公司负责人回复,收取400元费用,除去电表的费用,还包括人工费等其他费用。“修理下水管道的效果,我认为是很明显的,污水都流入了主管道。而雨水积存,是因为这里地处安丘低洼地区,不是一个小区的现象。”

但是,不少业主当即反驳,物业公司的说法就是“敷衍”,家属院990户居民,其中绝大多数交了钱,每户60元算下来就要四、五万,这笔钱还修不好一个下水管道?

之后的家属院沿街房租金流向问题,更是让业主和物业双方矛盾加深。当年职工集资70多万建起的沿街房,一年的租赁费用26万,业主却不知道这么多钱被物业拿去干了什么。在物业办公室中,已经被“伤透”的业主都纷纷表示,要赶走物业公司,成立业主委员会,实行业主自治。

为此,业主已经做好了充分的准备。家属院中全部990户居民,除去216户已经租出去的和21户外出打工或者闲置的,剩余住户753户中的669户都已经签字,罢免物业,实行自治。

这仅仅是一个例子。

### “管家”的憋屈

当一系列的问题发生之后,物业就成了众矢之的。随之而来的,是各种各样的“抗议”:堵门、争执、拒交物业费,甚至是业

业主和物业间从没消停过,吵架是为了找说法,但吵架之后往往更找不着说法

# 物管矛盾:没完没了,有解吗?

文/本报记者 赵磊 片/本报记者 吴凡



资料图

主联名罢免。

在各种各样的指责和抗议中,“管家”这个位置并不好做。对于业主的种种不满,其实物业也是一肚子的委屈。

“有的业主吧,总是嫌卫生打扫得不好,所以总是有10%—20%的业主不交卫生费,我们也很头疼。”轻纺城的一个物业工作人员说,卫生都是按时打扫好的,但是作为一个流通的纺织类商城,总是会有人进出货,所以要时时保持卫生清洁,也并不是那么容易的事情。

许多小区的业主,在与物业发生矛盾,或者是对物业的所作所为不满后,就以拒交物业费的形式抗议。然而,拒交物业费,不是解决问题之道。其实,在很多业主看来物业“十恶不赦”的行为背后,他们也是有着不为人知的纠结。

就在今年的9月份,奎文区帝景苑的物业施行了新规定,没有车位的业主将不能把车停到小区内。此规定直接导致许多小区业主的车无法正常进入小区,引发部分业主不满。

“1000多户的小区,只有40个地面车位出租,剩下的全部是地下停车位,只卖不租,这分明是变相强制我们都买车位。”

该小区业主陈先生说,地面上的40个车位是业主抓阄分配,抓到了就可以以每月120元的价格租用,剩下的只有300个地下车位,只卖不租,每个售价是14.8万元,如果想进小区停车,就只能买地下车位。而高额的车位费用,让绝大多数的业主望而却步。“车位比车还贵,谁买?”

“我们也得为花了钱的业主维权”,这是小区的物业给出的解释,同样是业主,交了钱的不能和没交钱的一个待遇。公平,说起来容易做起来难。

对于没车位就不能将车开进小区,帝景苑小区物业潘经理也表示很无奈。“开发商拥有对车位的所有权,物业也是按开发商的要求做。”潘经理说,为了业主停车,他们也跟交警部门协商,在小区周边的民生街和帝景巷上划了200多个车位,以供业主使用。

“小区地面的环形路是属于消防通道,不能设置车位”,潘经理说,小区内环形道路比较窄,考虑安全因素,必须留有充足的空间,加上之前有业主反映小区道路上乱

停车的现场,考虑业主的感受,所以小地面只设置了40个车位,并且现在以全部出租完毕。

### 没完没了的“死磕”

居民不交物业管理费,物业停电停水;业主不满物业的服务,成立业主委员会炒物业;有物业不满业主欠费,一气之下撒手不管撤走……物业与业主之间各种纠纷五花八门层出不穷。然而,当这种矛盾愈演愈烈之后,只能是一个“两败俱伤”的结局。

就在这个月的月初,玉清家园的业主们已经被停水三天,而停水的原因,却是因为业主和物业之间闹矛盾,物业撤离小区。

在玉清家园小区,先前由一位张姓的经理负责小区的物业管理和安全工作,按月收取车位费,物业管理费和水费。但是由于物业管理的疏忽和其它方面的原因,小区内个别业主的车辆被划,地下室遭窃,引起了部分业主的不满,他们不再按时交纳车位费,物业管理费和水费。

而小区在建时,为方便管理起见,水表采用统表管理,必须每户都交纳齐水费,将总费用交给自来水公司。由于部分业主和物业之间的矛盾,物业收不齐各项费用,工作开展不下,张经理在清算好各项费用之后于2个月前“撤走了”。

之后,小区物业管理处于瘫痪状态,各项费用也就再没人管了,自来水公司下达停水通知后,要求在5天内缴清水费。小区居民也不知道把水费交给谁,水费未在规定时间内缴纳,依照相关规定,自来水公司暂停对玉清家园供水。

目前,玉清家园住户总共有84户,有79户在住,不缴纳水费的就有十几户。小区停水3天,对于小区居民生活的影响是巨大的。不时有人用自行车拉着桶装水进入小区内,其中一位女士从早上到下午,骑着自行车从娘家用装白酒的塑料桶来回运了10桶水。

由于没水做饭,小区内很多居民去附近饭店吃饭,回来以后捎桶水。“洗衣服都不舍得用水。”王女士说,停水以后,他们只好节约着喝太阳能里面存下的水。

对年龄大、儿女不在身边住的居民来说停水是一个很大的麻烦,“我们又搬不动水,再这样下去,真不知道怎么办。”一位年近70多岁的住户无助地说。“他们不交水费,弄得停了水,我们想交的都没法交。”李先生无奈的说,他们希望能够一户一表,自己缴纳自己的,不想因为个别人影响到他们的权益。

10月31日,居委会也贴出一份倡议书,由小区采用自愿或者单元推举的办法,每单元选出一位代表,由居委会与业主代表协商制定小区的管理细则,并成立合法的业主委员会,再由业主委员会委托物业或自治,业主代表在11月1日晚前产生,并报居委会。

而分管玉清家园小区的苏先生很灰心,虽然由于职责权限有限,他们也是尽力促成这件事的解决,31日贴出通知以后,只有零散的几个人给他打过电话,反映情况,至于产生的业主代表的愿望,似乎又要落空了。

在业主和物业之间的“战争”里,似乎没有任何一方是赢家。