



临沂市某小区物业在检修公共设施。(资料图)

■论证会观点碰撞

“三不管”谁管?丢东西谁赔?

“三不管”小区应该由谁来管?

新《办法》中,取消了原有的普通小区和高档住宅小区两个收费档次,重新划分了4个等级,按照等级制定不同的收费标准。但是在讨论会上,有参会代表提出:那些城乡接合部旧村改造后的小区,该由谁来进行管理?

“搬进还建社区后,村委会就专门留了一个人下来,说是物业,平时啥也不

管就专门收钱,不交钱就停水停电……”市民代表赵磊数落着自己社区物业的不负责任。

在赵磊看来,自己所居住的还建社区,连《办法》中规定的四等标准都算不上:社区内没有安保系统,没有保洁人员,公共绿化也不尽人意。像这样的社区由谁来进行管理呢?

赵磊的困惑是一个较为突出的问题,随着临沂城市化进程的加快,大规模的旧村改造让农民住进了楼房,但是随之也带来了物业管理方面的一系列问题,突出表现为很多新建小区迟迟没有专业的物业公司,而依靠村委会安排工作人员“自治”,这些并不专业的所谓“物业”往往

不能尽到物业应有的责任,反而会加剧与业主之间的矛盾。

清泉小区居民宋建元也提到了同样的问题,他认为,很多老旧小区都是原来某些国企的家属院,都是企业自主管理,而国企改革或者企业破产之后,这些小区就成了物业管理的“三不管”地带,既没有业主委员会,也没有

专门的物业公司,经常发生垃圾无人处理,居民电动车丢失等情况,不利于居民的安全。

赵磊建议,对于这样的“三不管”社区,不妨由上级主管部门负责,将这些小区纳入市级统一管理的范畴,采取主管部门指派或者托管的方式,为这些小区寻找合适的物业管理公司。

记者手记

推倒“隔心墙” 共筑“连心桥”

论证会上,业主代表张耀文用“鱼和水”来形容物业与业主之间的关系,在他看来,业主与物业之间应当是一种和谐共存的关系。

而事实却是,随着城市经济的发展,物业与业主之间的矛盾纠纷越来越激烈,“物业不作为——业主不满意拒交物业费——物业更加不作为”成了一个恶性循环。

其实,物业与业主之间之所以存在一些难以化解的矛盾和疙瘩,一个主要原因就是物业与业主之间有一堵“隔心墙”:业主的意愿得不到满足,问题得不到迅速有效的解决,让业主们始终对物业保持防备的心态。

临沂大学朱建成教授明确指出,物业首先要摆正心态:自己是为广大业主服务的,只有首先搞好服务,才能获得业主的认可和信任。

不止一个业主代表提出,物业应当多举办一些比如开放日之类的社区活动,还应该多举办一些物业知识的讲座,让业主们对物业的日常工

作有所了解,加强与业主之间的沟通互动。
“绝大多数业主都是通情达理的,很多矛盾的发生都存在一些小误会,说开了就化解了。”很多业主甚至物业都这样说。
我们期待物业和业主之间,推倒这堵“隔心墙”,让它变成一座物业与居民之间的“连心桥”。

本版文/图
本报记者 王逸群 邵琳

什么时候退装修保证金合适?

入住新房之前,众多业主势必会对新房装修一番。因此,“装修那些事儿”也在该《办法》中有了明文规定。记者看到,新《办法》中规定,在业主装修完毕后,经物业管理企业检查验收合格,装修保证金自检查合格之日起15个工作日内退还业主。

然而,在论证会现场,“15个工作日”意外地得到了众多业主和物业公司

的一致否定。业主认为,15个工作日就退还装修保证金的话,以后万一出现意外时难以保证自身的利益,而物业公司则表示为了避免“夹板气”。

据了解,装修保证金是在业主装修的时候,物业管理公司要收取的费用。装修保证金主要是防止装修时业主擅自改变房屋结构、破坏公共设施等。在业主装修完毕经物业公

司检查合格,业主没有存在上述行为,在一定时间内退还给业主。

家住开元上城的业主王伟则表示,两年前,由于楼上装修,自家的厨房房顶出现了漏水现象。他去物业公司交涉时,得知楼上业主的装修保证金已经退回。尽管多次协商,但漏水现象迟迟未能解决。

“漏水现象是在楼上

装修结束3个月以后出现的,因此,我认为,装修保证金的退还期限应该延迟。”王伟说。

“以我们公司多年的管理经验来看,15个工作日确实太短。”现代物业公司经理邵士伟表示,以香榭丽舍小区为例,目前退还装修保证金的时间定为3个月,但长期来看,3个月,甚至半年后,仍有部分业主家里会出现因隔壁

楼房装修带来的问题。“由于业主的装修保证金已经退还,因此对于之后出现的问题,我们物业公司也是左右为难。”邵士伟说。

家庆物业公司经理高永利认为,装修过程中的管线、水暖等属于隐蔽工程,短时间内是看不出装修带来的任何弊端。深圳陆港物业公司经理谭明勇主张,退还时间应延长到3至6个月。

闲置房物业费能否打折?

“我没住在里面,但物业费却要全额支付,这样的服务条款太‘霸道’了。”26日,市民王先生告诉记者,2010年8月他拿到了市区广场附近一楼盘新房的钥匙,一年多以来,王先生一直和父母住在一起,房子也没有装修,但到现在已经交了1000多元的物业费了。

物业公司提供的服务,很多闲置房的业主并没有享受到,为什么要全额交?能否打折?在此次

论证会上,众多物业公司和业主为此打起了“口水战”。

在新《办法》中,房子闲置半年及以上的业主,按80%交纳物业服务费,并在物业服务合同中约定。对这一规定,讨论上绝大多数的物业公司都表示反对,物业服务的对象是全体业主享有的公共服务,如果个别闲置房的物业服务费打折的话,物业服务质量必然下降,最终吃亏的还是大多

数的业主。

“不管小区内的个别业主是否入住,公共卫生仍需要正常维护,小区保安仍需要定期巡逻……因此,对于闲置房来说,物业公司对其的服务,除了生活垃圾清理费无需缴纳外,而这笔费用所占的比例较低,其他的物业服务标准并不会降低。”艾嘉物业公司经理方能民认为,闲置房业主应该交纳足额的物业费。

临沂市消协秘书长

杨新林则认为,“闲置半年及以上的物业按80%交纳物业服务费”的规定有些苛刻。“业主毕竟没有享受到一些服务,应该规定1年或2年内闲置的业户,应降低其物业费,收取50%左右即可。”杨新林说。

刚刚入驻临沂市区的济南一物业公司经理孙平表示,无论是否打折收费,作为小区物业,没有义务每天都去业主家查看是否住人。因此,闲

置房的业主需要到相关单位或物业办理备案手续,能够为物业公司在收取物业费时提供依据。

而深圳陆港物业公司经理谭明勇,则从“控制炒房”的角度出发,认为空置房的业主大多是拥有两套住房,大量闲置房的出现一般为炒房行为造成,为避免该现象,应该对闲置时间超过一年,或者更长的闲置房收取全额的物业服务费。

小区内丢东西物业该不该赔?

物业作为小区的“管家”,要对小区内的安保负责,那么业主在按时交纳物业费的情况下发生物品被盗时,物业公司究竟该不该赔偿?26日的论证会上,物业和业主代表就这个敏感话题进行了激烈辩论。

来自临沂市消费者协会的代表杨新林以今年上半年亲自处理的一起纠纷作为“开场白”:某小区地

下停车场发生盗窃事件,一业主的私家车被砸,车内物品丢失。该业主找到物业要求赔偿,但物业公司置之不理,业主一怒之下找到了消协。

“最为夸张的是,这辆车子下方就安装了一个监控摄像头。”杨新林略带讽刺地说。在消协进行调解的过程中,业主要求物业公司提供当晚的监控录像,但是物业公司却始终

拿不出来。经过反复调解,物业公司终于承认:失窃当晚,停车场的监控摄像头并没有打开。

“安装了摄像头却不用,明显属于物业公司失职。”杨新林说,经过调解,物业公司赔偿了业主的损失。

这个话题在论证会上讨论的尤为激烈,业主一方普遍认为,物业公司既然收取了包括停车费、绿

化养护费、安全费在内的各项费用,物业公司理应为小区业主的人身和财产安全负责。

物业一方却表示了不同的看法。陆港物业谭明勇经理认为,物业该不该负责,关键要看物业是不是尽到了自己的职责。

“举个例子,物业公司在与业主的合同中约定实行24小时全方位监控,同时安排保安2小时一次巡

查,如果物业公司尽到了巡查和监控的义务,那么发生财物丢失,物业公司不应当赔偿,但是如果按照上述的情况,物业当然应该负责。”谭明勇说。

谭明勇的这种说法得到了参会代表的普遍认同,杨新林也表示,如果物业确实尽到了安保的责任,那么可以免责。反之,物业必须赔偿业主损失。