



“杠子头”是剪子巷开设的评谈说理栏目，互动方式有三种：注册微博齐鲁(<http://trqlwb.com.cn>)“杠子头”织围脖；话题投稿：qlwbjzx@163.com；QQ群：107866225。

戏说

@李国耀

物业、业主、业主委员会就像剪子、包袱、锤头。包袱觉得剪子欺负他，就找锤头帮忙，锤头就出面和剪子对着干。其结果一般有几种：一、锤头打败剪子，和包袱一起快乐地生活；二、剪子打败锤头，包袱很忧郁；三、剪子和锤头不打不相识，成了好朋友，一起吃香的喝辣的，包袱很受伤；还有没有别的结果，比如说：包袱去找剪子讲道理，剪子觉得有道理，就按包袱的道理做了，然后，剪子和包袱一起快乐地生活。

@张庆金

物业称业主：雇主、上帝、主人。后来演变为仆人、奴隶、住户、一切事情听我办。

业委会称业主：自家的人、咱的兵、成员、内人。后来成了下级、小兵、一切行动听指挥。

业主称物业：管家、仆人、给安全的人、靠山。后来变化成小人、见钱眼开的人、不守承诺的人、后妈晚娘。一切后果你负责。

物业称业委会：死党、管闲事的人、争兵夺权的人。一切问题你看着办。

业主称业委会：领导、大人、当家的、后台、靠山。后来成了庸人、无能、吃菜、碌碌无为的人。一切事情全办瞎。

@鞠灵运

买房前：物业：信誓旦旦，承诺服务，对业主热情周到。业主：真的像是主人，上帝。

购房后：物业：冷若冰霜，以前的誓言早已烟消云散。业主：从天堂一下子摔落到地狱，不是主人，而是被仆人使唤，看物业脸色行事了！

@马超

上联：开盘前，吹嘘物业一喊就到，五心级，省心、安心、舒心、放心、贴心，物业和业主是一家，您是上帝啊！

下联：上房后，不料业主一时有难。五声叹，慨叹、惊叹、感叹、悲叹、长叹，物业跟业主是冤家，我真上当啦？

本期杠子头

李国耀

通过对跟帖数量、质量统计，李国耀获得了本期“杠子头”称号，获得杠子头津贴100元。

话题来源

最近，小区业委会成为市民热议的话题。如何看待和解决物业、业主和业委会之间的矛盾，众说纷纭。

剪子包袱锤 谁能说得清

□业主和物业到底啥关系

@李允青：小区就是个大池塘，物业和业主是鱼水关系，物业是鱼，需要业主这样的水养活，业主是水，需要物业这样的鱼在里面净化水质。

@郑三运：物业与业主的矛盾焦点在服务质量上，服务缩水业主就不交物业费，不交物业费就影响物业的正常运行，恶性循环，最终只能变成敌人或冤家。

@陈玉君：业主和物业是一种合同关系，当一方违反合同时，另一方有权利根据合同规定实施应对措施。

@杜海燕：物业和业主本应和谐共处，可是为了自己的利益，物业和业主却总是在“钱”上纠结没完没了。

@张家善：物业管理与业主委员会，都是为辖区居民服务的。

@鞠灵运：业主就是人民，物业就是公仆，业主委员会就相当于工会或者人民代表大会，可是我们没有业主委员会生存的土壤。

@刘震：业主请物业干活，物业拿钱不想干活，业主委员会想抢班夺权，可惜苦于没有资金支持，现在处于高不成低不就的状态。

@柳清文：业主和物业如同夫妻二人，当然物业就是说了算的媳妇，业主常常扮演唯命是从的丈夫，业主委员会就充当起丈母娘的角色，一副怒目圆睁的模样，人见人怕。这样的隔阂，容易短命。

@马啸宇：物业是渠，业主是水，业主委员会是铁锹。依托，理解，互谅，互让，沟通，改进，自然水到渠成。

○精论

@徐建和

有一个很有意思的现象：一个单位或以单位职工为基础组成的居民小区，其所雇用的物业通常都比较“听话”，业主对物业享有较高权威；但是由一个个互不熟悉的商品房购买者为基础组成的居民小区，业主和物业之间的关系就很令人纠结，矛盾和冲突似乎早已是家常便饭。

何以出现如此局面？前者是一个有组织的集体，容易形成统一意志，因而在与物业打交道时可以有组织地表达意见、行使权利；而后者则是“一盘散沙”，由于相互间缺乏应有的了解和足够的信任，因而很难形成统一意志，在与物业打交道时也就很难“用一个声音说话”，既如此，物业岂有几个肯老实“听话”的？

业主雇用物业对小区进行管理，是一种典型的行使民主权利的表现。但是，以目前业主“一盘散沙”的组织形态而言，想要行使好这项自治权，还有很长很长的路要走。

@孙葆元

我们的业主，有业主的资格没有业主的意识，他们的行为方式在两个极端徘徊，维权也就难以取得成效。他们都持有事不关己，高高挂起的生活态度，不懂得友邻发生的权益问题也是自己的问题，或者自己即将面临的问题，缺少参与，缺少声援，形不成业主的合力，使个别问题酿成普遍性的问题，才想到去解决。

在解决的方式上不懂得依法与物业公司沟通协商，努力寻求解决问题的渠道，在法规的框架内解决问题，而是走向另一个极端，“炒”物业。最后两败俱伤。

@王婷

业主应该换位思考，当我们不断要求物业公司如何履行合同时，自己又为小区的发展建设做了些什么呢？生活在同一个小区里，业主应该首先认识到自己是小区的主人，小区的环境好坏与每个人的生活质量息息相关。人人从我做起，不乱扔垃圾，不乱停乱放，自觉维护小区的环境卫生和生活秩序。

□给大家一个说理的地儿

@吕允山：如今物业和业主产生了矛盾，当事双方没有一个说理的地儿，业主维权的方式除了拒交物业费和堵门、堵马路以外别无良策，物业公司面对个别不交物业费的业主也没办法，只有捆绑收费这一下策，因此双方极易采取激化矛盾的方式解决问题。建议房管部门摈弃放任自流、坐山观虎斗的懒政行为，建立相关的仲裁机构，给双方一个合理、合法维护自己权益的平台。

@台应新：“物业”是管“物”滴，“业主”是管“人”滴，应该合二为一。只有“物”与“人”统一管理，双方才不打仗。所以“业主委员会”应该吸纳“物业”的人参与管会。

理。同理，“物业”的大事也要有“业主”代表参与。

@刘丽：业主和物业要相互信任和尊重，出现问题及时协商和沟通。业主要尊重物业，不要以为交了物业费就应对物业服务要求太高，甚至超出服务范围。物业这个行业刚起步，走向成熟还需时日。

@薛凯洲：走同一条路，进同一个门，彼此多理解，彼此多体谅，共享一片天，共赏一簇绿。

@郑三运：物业要积极主动、有所作为，自觉把“业主是否满意”作为开展工作的最高追求和落脚点。业主也应该积极配合、当好主人，自觉参与到小区的物业管理中来。

□不要动不动就闹物业

@吕允山：我想为物业说一句话：如今有许多物业公司很头疼的是物业费收缴率太低，最好的也就在70%左右，有的业主一股脑都怨到物业身上。这是一个恶性循环。

@赵鹏：业主维护自身的权益是天经地义的事，我认为物业管理与业主维权应该实现双赢，这就是咱们物业的服务水平。

不应成为一对矛盾体。省城个别小区的业主委员会为了维护自身权利，罢免了物业的管理权，我认为这种做法不值得推广。

@陈玉君：我这个小区，物业费每月每平米3毛5。对物业没有不满，除了进大门打招呼、清扫垃圾、缴纳物业费，几乎感觉不到物业的存在。这就是咱们物业的服务水平。

○杠上花 小区映照大社会

业主是董事会，物业是总经理，业主委员会是监事会，这就来问题了，就如同我们的政治、经济体制一样，总经理大权在握，董事会的话全当耳旁风，监事会空有其名难以行使监督职

责，最后是谁说了算？还不是总经理。业主委员会的这种自发的分散性的民间自治组织，没有任何权利空间，难以与物业公司抗衡，业主们不但说了不算，更何况还有一些本身就做事不正当、

不缴纳物业费的业主。三方面各怀心腹事，各打各自的小算盘，如何同心协力搞好小区治理？滴水见大海，细想一下，小区的这种社会现象，是不是反映了社会大背景的某些方面呢。

编辑点评

虞美人

@李瑞章

物业服务何时好？
业主最烦恼。
省城昨夜又起风，
不堪回首去年寒冷中。
人本关怀犹在，
已是鬓毛衰。
问君能有几多愁，
期盼今冬家里涌暖流。

换位思考

@张颂华

物业业主皆烦恼，
常为小事犯争吵。
一说服务质量差，
不是车子无处靠。
就是垃圾睡大觉，
一说要求有点高。
这事那事都来找，
该交费用却不交。
其实大家都没错，
但需换位来思考。
物业服务高质量，
户主能从哪里挑。
管理困难多理解，
物业高兴乐陶陶。
双方本是一家人，
常常交流会更好。

七言

@郑三运

物业起步比较晚，
体系认证待完善。
有心作为力不够，
开拓思维再发展。
携手打造硬团队，
业主至上新理念。
服务标准莫要降，
居民愉悦露笑颜。

无题

@田华

物业服务忒牵强，
业主无奈有话讲；
自主成立业委会，
要与物业抬抬杠；
你来我往把神伤，
干事无补实不强；
有啥话来坐下讲，
换位思考理应当；
互相理解堪称强，
和睦相处乐洋洋。

编辑点评

物业、业主和业主委员会的话题比较复杂，大家争来争去，似乎很难说得清。

市民徐建和认为，业主一盘散沙，是难以维权的根源，而市民吕允山建议，给物业和业主一个说话的地方，社会需要这样一个平台。市民马啸宇形象地将三方比喻为：渠、水和铁锹，一语中的。正如市民张庆金所言：物业业主烦心事，剪子巷里成战场。遇事都要互忍让，脾气都要降一降。

大家珍贵的发言见证了物业发展的现状，也为建设和谐小区做出了贡献。

感谢所有支持本次话题的市民。

@吕允山