

# 业主怨言不断 物业叫苦不迭

## 物业服务路走向何方

物业与人们的生活息息相关，近日记者调查发现，在临沂市的很多小区，都能听到业主对物业的抱怨，而另一方面，物业公司也叫苦不迭。



市区一小区内的垃圾无人清理。（资料片）

### 矛盾>> 业主物业“各有各的难处”

金源路一小区的高先生拨打本报热线反映，他们小区的物业公司不打扫卫生，不修建绿化带，小区的商品房租给一个洗浴城，长期装修，影响他们的休息。

10月28日，记者来到该小区看到，小区东面的商品房确实是在装修，声音较大。从

此处经过的胡女士告诉记者，小区的管理比较混乱，大白天就有人到她家撬锁，家里楼道内的卫生也没人打扫。

该小区物业公司的马经理给记者算了一笔账，他们公司有近30个人，公司负责的小区共4万平方米，每平方米每月的物业费是0.9元，

每个月收物业费3万多元，仅够发工资。而除去工资，每个月的电梯电费要2万多元，每年的换热站费用13万元，平常还有一些其他开支，他每年都要亏损很多。

马经理说，开发商将商铺租给洗浴城，自己作为物业公司，根本无权干涉。部分

业主因为跟物业之间的冲突，甚至威胁马经理，他停在路上的车也被砸坏了。

采访中，记者了解到，临沂很多小区的业主和物业间有各种各样的矛盾，原因也是多种多样的。但是，却很难找到合适的解决方法，这让业主苦恼，也让物业头疼。

### 现状>> 多数小区没有业主委员会

在诸多业主与物业发生矛盾的时候，应该怎样解决呢？根据《山东省物业管理条例》的规定，业主应该成立业主委员会，由业主委员会出面与物业沟通，寻找解决问题的办法。

但是，记者从临沂市房产管理局物业科了解到，临沂数百家小区，只有20余家

成立业主委员会并在临沂房产管理局备案。

记者在采访中多次听到不同小区居民反映，业主委员会成立难，业主维权难问题普遍存在。

品众元律师事务所的高强律师表示，现行法律没有明确规定首次业主大会的召

集人、业主资格如何确认和不召开业主大会选任业主委员会的法律后果及承担责任主体。有关业主大会选举的规则和程序也相当笼统、模糊，操作性不强，业主委员会成立存在困难，部分已成立的也不健全，客观上使业主对物业公司的约束和监督权

利失控，无法有效沟通。

另一方面，相关法律对业主委员会是否具有起诉和应诉资格缺乏明确规定和操作规程，业主委员会出面起诉维权往往被法院以不具备诉讼主体资格而驳回，导致业主及自治组织对开发商和物业公司违约侵权制止不力。

### 破解>> 多方参与,完善法规

临沂房产管理局的相关负责人表示，物业管理中存在的问题往往涉及环卫、城管、公安等多个职能部门，应建立由主管部门、街道办事处、居委会、派出所、业主委员会、物业企业等参加的联席会议制度，以及多层次、多部门组成的社区物业管理纠

纷调解机制和机构。

有关部门应构建多档次的服务和收费标准体系，严格物业企业市场准入和资质管理，指导业主委员会与物业管理企业签订严密、完备的物业服务合同，并加大对开发商和物业公司行为的监管力度。

高强律师认为，目前反

对业主委员会具有诉讼主体地位的理由主要在于其没有独立享有所有权的财产或经费，不具备完全责任能力。这种认识显然将业主委员会与其代表的利益最终归属主体——业主割裂开来。

目前，赋予业主更为便捷的法律救济方式十分必

要，应尽早确业主大会和业主委员会的诉讼主体资格，这对于业主维护自身合法权益至关重要。但在诉讼活动中应进行必要的合法性审查，以防止发生少数人操控业主委员会，滥用诉权使业主共同利益受损的情形。

文/片 本报记者 胡志英