

开篇话

随着商业小区的不断增加,物业这个类似管家的人群渐渐在我们的生活中不可或缺.但物业和业主的关系似乎势同水火,双方“斗法”频频曝光.为什么会出现这种状况?如何化解?本报记者走进省城多个社区,了解物业和业主的那些事儿,取到了不少“暖心经”.物业和业主的关系和谐了,生活变得更便利更美好.本报将继续推出报道。



金泉大厦物业的一名工作人员正在给业主修灯,发现灯罩脏了,就提醒业主顺便做做清洁。本报记者 孟敏 摄

前任物业电梯坏了也不管 新物业来了垫资更换电梯 “挑物业就像挑媳妇,这次挑对了”

本报记者 孟敏 见习记者 张文

“挑物业就像挑媳妇,这次挑对了。”面对整洁如新的金泉大厦,业主纷纷表示,这里曾经是电梯瘫痪、水电常停的“烂摊子”,电梯如小区双足,水电如小区的动、静脉,金泉大厦的物业让小区“双足”康复、血液畅通了。

公司总部在15楼

电梯停用客户不敢来了

“现在我不用动不动就住娘家跑了。”作为最早入住金泉大厦的业主,李女士自2005年5月就搬进了A座20楼,没想到2006年电梯就瘫痪了,当时的物业也不管,年近六旬的她患有心脏病,爬一趟楼要半个多小时,实在没法,只好跑到娘家去住。金泉大厦有28层,住着186户业主,多数业主无奈天天爬楼梯。“住在高层的业主愁坏了,有的业主就早上下去一趟,买上三顿饭,一天不再出门,有的业主就叫外卖,等送来后一看电梯坏了,人家不给往楼上送了,业主就递下一根绳子,系上饭篮子,把饭提上来。”家住B座9楼的杨女士说。

在B座办公的郑先生情况更糟,电梯停了一个月,他公司总部在15楼,客户来了一趟再不敢来第二趟,他只好赶紧搬到了其它分公司去办公。“从2005年到2006年,小区连续换了两任物业,停电停水停电梯,烦心事一桩接一桩,整个楼上的业主只剩下不到一半。”郑先生说。

一直等到2007年5月31日,

明英物业搬进来,小区才渐渐恢复了正常。明英物业先于2007年垫付了32万元更换了A座的两部电梯,后来在2011年又出资27万元更换了B座的两部电梯。

“当时开发商为了省钱,选择了便宜的电梯安装,以致频繁出问题,连坏了的零件都不好更换。”李女士说,这59万元都用小区的公共收益来慢慢偿还,如今电梯正常了,她回娘家的次数也正常了,郑先生的公司也迁回来了。

截至目前,明英物业已在小区服务四年了。“以前只有姚甸线一条线,后来物业又接上了姚政线,实现了双电线路,我们这里四年没有停过电。”李女士说。

账务公开透明

业委会的工作轻松了

在小区大门口,立着一块公示牌,除了公告通知,还会不定期地张贴出小区的账务公示表。明英物业来了之后,每一次大型维修项目,比如更换电梯、更换管道,都会不定期地公示,收费项目、收费户数、每户费用在公示表上一一在列,并注明此次收费经过业委会同意,如有异议,可到物业办公室询问。

账目预算公示时,公示表上会写明收取多少费用,已交多少费用。物业的一位马姓工作人员说:“对于不交费用的业主,我们不会公示。”他很理解业主的谨慎,也愿意耐心地向业主解释收支情况。

2日下午,记者随着工作人员来到A座17楼的张女士家中,工作人员架上凳子,取下灯罩,检修灯管,同时提醒张女士可以趁他修灯的空儿,顺便擦擦灯罩。对于这个提醒,张女士立即接受了。

新物业来后,业委会的工作轻松了很多。作为业委会的元老级成员,为前物业克扣小区电费的事,张女士和他们打了一年的仗。“现在真是感觉住得安心了。”张女士说,看到小区纱窗老化了,新物业免费进行了更换;小区一有结婚的,物业就会把地面的车辆都调到地下,一是保护车辆,二是给婚车腾空;还通上了管道煤气。

先服务再收费

慢慢打消业主疑虑

“我们一直是先服务再收费。”明英物业金泉大厦的一位马姓负责人说,刚接下金泉大厦

项目时,业主对物业不信任的疑虑,并没有因为新物业的到来而散去。2007年7月初明英物业收取6月份的物业费,大厦只有近一半的业主主动交费。

虽然物业费收不全,整改并未停下。电梯、燃气、用电、绿化等压在业主心头的问题逐一解决后,业主对于物业的疑虑慢慢被打消。加上物业坚持每晚6点到9点上门向业主解释沟通,2个月,交物业费的业主达到75%左右,3个月,业主已经主动到办公室交纳物业费了。

在客服部,“不知道”这句话在和业主的交流中是不允许说的,工作人员要用“我帮您问一下”来代替,而“您再管管吧”这话,却经常挂在维修人员的嘴边。业主家里坏个灯泡,换个水龙头这些日常琐事,物业都一手包办;十块八块的施工费也几乎不会向业主收取,遇到马桶堵了换管线这类稍大的施工,不少业主会选择给物业打电话,让客服帮忙联系维修公司。

“挑物业就像挑媳妇,这次挑对了。”业主郑先生说,小区物业的工作人员踏踏实实,事情办成之前不多说话,一旦说到就一定办到。物业的工作人员则认为,如果没有业主的理解,很多事情也办不好,关键在于人和。



在客服部,“不知道”这句话在和业主的交流中是不允许说的,工作人员要用“我帮您问一下”来代替,而“您再管管吧”这话,却经常挂在维修人员的嘴边。本报记者 孟敏 摄

相关调查

近半小区物业业主不和谐 停车、宠物和物业费问题成矛盾焦点

本报11月6日讯(记者 孟敏)随着物业和业主的纠纷频频曝光,物业和业主似乎成了一对冤家。有多少小区物业和业主存在摩擦?为什么会出现这些问题?近日,记者调查了外海蝶泉小区、大舜天成小区、铁路南苑小区、金牛小区、诚基大厦等多个小区发现,近半数小区物业和业主之间,因为停车、宠物和物业费问题发生纠纷。

在山东路附近一个小区,一到晚上,车辆一辆挨着一辆,小区的路两边都停满了车,偶尔有亲朋开车来串门,停了车之后,再出去就成了个难题。外海蝶泉小区就曾因为停车卡的问题,引发了物业和业主的纠纷。

“现在小区停车位紧张,因为前期建设标准不够,车辆增长速度太快,住户和车库的建设标准,好一点的小区能达到1:0.7,差一点的小区连这个都达不到。”济南市物业管理协会会长张平表示,尤其是开放式小区,车辆乱停放更严重,有的小区一到晚上车辆停得满满的,一旦发生火灾,连消防车都进不去。

此外,宠物过多也成了麻烦事儿。工人新村小区、铁路南苑小区5区、济大路附近一小区的多位业主对宠物问题感到头疼。

“养宠物的业主觉得这是自己的自由,被影响的业主认为影响了公共卫生。”一位在物业工作多年的许姓工作人员说,处理这些问题让他们感到棘手。张平表示,这些问题最好由居民之间协商解决,物业插手去管,维护公共利益,养宠物的业主就会觉得侵犯了他的利益,未必肯听,有时会以拒交物业费的方式表示抗议。

在和平路社区、十亩园社区等开放式小区,即便居委会想引入物业,但物业却不愿入驻。“主要是担心物业费收不上来。”居委会的一位张姓工作人员表示,物业公司的人工费、成本费都在上涨,物业费也随之出现上涨势头。

文化东路一小区的物业想把物业费调高0.1-0.2元,有的业主就不买账了。“上调价格后,物业费收缴率从90%下降到60%。”小区物业的一位工作人员表示,多数业主表示理解,还有部分业主物业正在和他们进行沟通。



宠物问题如今越来越突出,容易引起邻里矛盾,也让业主感觉物业管理不力。本报记者 孟敏 摄

苏宁联合中怡康发布中国彩电趋势报告

11月11日 苏宁年度回馈盛典隆重启幕!

近日,中国家电连锁龙头企业——苏宁电器联合北京中怡康时代市场有限公司(下称中怡康)共同发布《2011-2012中国彩电消费趋势报告》,借此强势启动苏宁全国彩电节,苏宁洗衣文化节同期启动。11月11日,双节同庆助力苏宁年度回馈庆典,百万让利钜惠全城!

口伊索

回首2011:

苏宁电器根据内部销售数据并结合中怡康测算,2011年前三季度国内彩电需求量为31.36万台,与2010年同期相比增长2.3%;市场需求额216亿元,同比增长7.3%,苏宁电器的销售增长相较于行业整体高出10个百分点。

从前三季度彩电市场走势来看,2011年市场呈现出五大特征:

一、上半年彩电市场低开回升,下半年回暖趋势明显

二、彩电行业技术进步周期缩短,LED背光成为液晶绝对主流

三、经过超过两年多的时间,到2011年9月,LED背光产品在液晶电视中的金额渗透率已经达到76%,LED已经成为消费者购买液晶电视的首选。

四、合资品牌销售出现分化,国产品牌市场份额日渐提高

根据中怡康零售监测数据,2011年1-9月累计国产品牌在彩电市场的销售份额为67.3%,销售份额份额为56.4%;在三四级市场国产品牌的主导地位更加明显,其中,四级市场国产品牌销售份额为86.1%,销售份额份额为56.4%。

展望2012:

一、彩电市场在高位的基础上将继续保持增长态势

展望2012年中国彩电市场,苏宁电器和中怡康对行业整体持续增长表示了极大的信心,预计到全年彩电市场总需求量为4300万台,比2011年将增长超过2%;市场总需求额约为1800亿元,与2011年相比增长超过7%。

二、“智能化”是2012年彩电发展的主旋律,市场将继续逼近2000万台

智能电视一经面世便市场广泛认可,其市场成长速度更加迅猛。智能电视渗透率从2011年1月的37.6%起,一路走高,到2011年9月更是达到23.3%。根据中怡康数据预测,2012年国内智能电视市场总需求可能超过1800万台。



苏宁电器方面表示,将联合各大厂商,通过定制包销模式,进一步加大对智能电视的推广力度。

行业资讯:

苏宁洗衣机特惠季 助力普及“洗衣机3.0”时代

随着气温逐步下降,洗衣机市场也呈现日渐火爆的销售态势,笔者了解到,在11月12至27日的洗衣机特惠季期间,苏宁电器将开展洗衣机五折起售、精品套餐、品牌团购等多个活动,全面让利给广大的消费者。助力普及“洗衣机3.0”时代,更值得一提的是,为庆祝全球最具规模的大型白色家电制造商惠而浦百年华诞,苏宁电器还携手惠而浦联合展开“跨越百年,强强联手庆百年”的庆祝活动,从即日起至11月11日,凡购买惠而浦系列(洗衣机、热水器、空调)任意单品满2000元即可获赠10000积分(特价机除外);购买惠而浦系列产品2件以上(含2件);且消费总额满5000元即可获赠价值1289元的惠而浦微波炉一台(全国每天限前一百名)。

优惠快讯

11月11日 山东苏宁 年度回馈盛典惠动全城!

11月11日,山东苏宁2011年度回馈盛典将于全省40大苏宁门店隆重启幕!届时,苏宁将联合全球6000多家知名家电品牌,千万让利资源倾注,为广大消费者带来一场家电界的超级回馈盛宴。

据悉,苏宁彩电节、洗衣文化节同期启动,苏宁电器将联合各大厂商,通过定制包销模式,进一步加大对智能电视的推广力度。

苏宁电器已于日前启动了2011年最后一场彩电促销,并与三星、夏普、索尼、先锋、海信、飞利浦、TCL、创维、LG、松下、康佳、长虹、海尔、东芝、清华同方等国内外主流彩电合作厂商签署了总额达1000亿元的采购订单,也将成为越来越多消费者的购物首选,因此苏宁今年重磅推出了70寸旗舰3D电视,并重点主推60寸以上产品。

创维集团副总裁杨东文也同看好3D电视的发展未来,通过苏宁电器强大的终端掌控能力,进一步拉动3D电视的整体销售。

苏宁电器已于日前启动了2011年最后一场彩电促销,并与三星、夏普、索尼、先锋、海信、飞利浦、TCL、创维、LG、松下、康佳、长虹、海尔、东芝、清华同方等国内外主流彩电合作厂商签署了总额达1000亿元的采购订单,也将成为越来越多消费者的购物首选,因此苏宁今年重磅推出了70寸旗舰3D电视,并重点主推60寸以上产品。

创维集团副总裁杨东文也同看好3D电视的发展未来,通过苏宁电器强大的终端掌控能力,进一步拉动3D电视的整体销售。

苏宁电器已于日前启动了2011年最后一场彩电促销,并与三星、夏普、索尼、先锋、海信、飞利浦、TCL、创维、LG、松下、康佳、长虹、海尔、东芝、清华同方等国内外主流彩电合作厂商签署了总额达1000亿元的采购订单,也将成为越来越多消费者的购物首选,因此苏宁今年重磅推出了70寸旗舰3D电视,并重点主推60寸以上产品。

创维集团副总裁杨东文也同看好3D电视的发展未来,通过苏宁电器强大的终端掌控能力,进一步拉动3D电视的整体销售。