齐鲁晚报 物业和业主的那些事儿⑤ 2011年11月11日 星期五 编辑:朱頔 美编:石岩 组版:五军

“干物业就像当小媳妇,得先学 会受气”

开发商遗留问题多、成本压力大、业主不理解,让不少物业公司叫苦不迭

文/片 本报记者 孟敏 见习记者 张文 实习生 韩静静

“业主有不满,我们理解,可我们干物业的也很不容易。”10日,本报“物业与业主的那些事儿”系列报道第四篇一经刊出,不仅引发了众多业主的讨论,也吸引了许多物业公司的关注。

不少物业公司表示,在管理小区过程中,很多难题其实也让他们叫苦不迭,尤其是开发商遗留问题多、成本压力大、业主不理解等,最让他们感到头痛。

干物业琐事多,首先必须有耐心。

难题1 开发商遗留问题多 物业经常“背黑锅”

10日上午,在省城融基书香苑小区物业办公室,短短半小时内就有3位业主来报修。“管道漏水,把我家新刷的墙都泡了,已经报修一周了,可到现在也没修好。”一位业主抱怨道。

面对业主的抱怨,小区物业的负责人则非常无奈。他告诉记者,这位业主遇到的情况其实属于开发商遗留问题,他们也早已反映给开发商,开发商要他们找施工单位来解决,他们也找到了施工单位,可其负责人的手机停机联系不上,导致业主的维修问题一直没能解决。

同一时间,在山大南路上的绿景嘉园小区,物业公司主任董女士却正在为停车的问题发愁。“10年前小区里的车还不到300辆,现在至少有700多辆,可车位就那么多,根本不够用。”董女士说,小区停车难的根源还是在于开发商,“当时规划设计的车库,由于种种原因没有落实到位,使得车库面积减少很多,所以才出现车位不够用的情况。”

“其实业主反映的问题很多都属于开发商遗留问题,我们是替开发商背了黑锅。”省城一大型小区的物业负责人表示,现在不少业主都认为小区里出了什么问题都是物业的责任,其实其中有很大一部分都是开发商的遗留问题。“比如停车位数量达不到标准、房产证迟迟办不下来等,基本上都是开发商留下的问题,可业主却都怨到我们身上。”

难题2 苦点累点都不怕 就怕业主不理解

“干物业就像当小媳妇,得先学会受气。”10日,在舜玉花园小区,一位物业工作人员表示,他们在小区里工作苦点累点都不怕,就怕业主不理解。“我们干物业的要有两个肚子:一个装饭,一个装气,还要有大肚量,遇到业主发火时,不管业主说什么,都要先站在业主的角度考虑,等业主心平气和了,再慢慢解释。”

这位物业人员的说法获得了很多同行的认可。在绿景嘉园小区,一位工作人员告诉记者,前几天,一位住在三楼的业主家墙壁被浸湿了,投诉到物业,物业公司派人查看后发现,是四楼楼板夹层漏水引起的。可是,当他们找到四楼业主,该业主却拒绝维修,结果三楼业主一气之下不再交物业费。“四楼业主觉得他家没事不愿修,三楼业主坚决要修,我们从中协调结果是两头受气。”

同样是在绿景嘉园小区,有一块草坪的护坪砖特别显眼。一般10厘米高的护坪砖,被加高至50厘米。为这40厘米的高度,小区物业公司主任董女士被“折腾”了近20天。

维修不及时,业主也会有抱怨。

当时,一位业主把车停在B区楼前草坪上,把化粪池盖子压开一个口,风一吹,刺鼻的味道就飘进了另一位业主家。紧接着,投诉电话就打进了物业办公室。董女士了解情况后,打算先砸掉草坪原有护坪砖,然后再加高,以保证车开不进来。可是,当他们请来的施工人员刚开工,城管部门的车就进了小区,原来有人投诉小区物业破坏绿地。“物业公司怎么做都不对!”董女士无奈地说道。

难题3 不涨物业费,经营成难题 涨了物业费,业主又不满

作为一个经营性实体,物业公司为小区服务的目的就是挣钱。可是,在记者的走访过程中,不少物业公司抱怨最多的就是“亏损”。

“光今年上半年,我们就亏损7万了。”在融基书香苑小区,物业的一位负责人说,这几年,不管是人工费还是材料费都在上涨,可是物业费却一直没涨,导致他们的成本压力非常大。“比如小区水系景观要一周一换水,光两个水泵一个月就要2000多元。如今小区供暖,今年仍是自管站供热,供暖费已经交给了热力,自管站的用电用水都要由物业来出,也是一笔不小的支出。”

与融基书香苑相比,位于建设路上的冠宇明苑小区的情况则更为严重。今年7月,作为小区建成以来聘用的唯一一家物业公司,冠宇明苑小区物业因不堪亏损退出小区,结束了长达11年的物业服务。

“今年1月份我来到小区的时候,情况很糟糕。”物业负责人李经理说,当时有业主欠着9000多元的电费没交,约三成业主的物业费收不上来。每平米0.42元的物业费,只能勉强维持小区的基本运营。因为缺钱,物业有几个月连员工的工资都发不上。而工资拖欠,导致员工的工作积极性大大降低,小区的保洁、客服等工作都不到位,这样一来业主的意见更大了。“我们被拖进了没钱服务不好,服务不好更没钱的怪圈。”

“不涨物业费,经营就困难。涨了物业费,业主又不满。”多位物业公司的负责人表示,如今济南市最低工资标准已经涨到了1100元,物价也不断上涨,可是物业费却没有多大调整,这让物业公司的运营和发展变得举步维艰。

◀小区治安也是物业最担心的问题之一。

业主实行“自治” 才知物业艰辛

“物业这活,真不好干”

自今年7月物业退出后,位于建设路上的冠宇明苑小区就走上了“自治”之路。7月底,小区业主在居委会的指导下成立了业委会筹备小组,9名从业主中选出的筹备小组成员一直代行物业的职能。

日前,当记者见到该筹备小组成员之一的高先生时,他的第一句话就是“弄不动啦!”高先生说:“刚开始时大家很理解,也有些新鲜感,我们一下子收了5个月的物业费,交费率在95%左右。”但是,对于明年的物业费是否也能如此顺利地收到,高先生心里没底。

高先生坦言,自己被小区物业的事务弄得“心力交瘁”。小区保卫室的电线、维修工具、剪枝工具等都是筹备小组重新购置的,同时他们还陆续聘请4名工作人员,其中3名承担安保、收发信件、维修等工作,1名负责保洁。

“干了这活才发现,物业真挺难。”4个月以来,高先生发现,少数业主会提出一些物业办不到的要求,以作为不交物业费的借口,甚至一些业主和业主之间的私人矛盾,有时候也需要他们来协调。现在,高先生最盼望的就是尽快成立业委会,然后再找专业的物业公司,让小区走上正轨。

有同样感慨的还有诚基中心的部分业主。前一段时间,小区物业公司被业委会赶走后,仅四天时间,业主就要求“还权”给物业公司。这四天里,小区业委会主任王晓夫亲自指挥保安疏通门口交通,喊得喉咙都哑了。据了解,当初业委会“夺权”主要夺的是物业的财权,可如今缺钱让业委会也照样犯难。“物业这活,琐事多又缺钱,真不好干。”王晓夫感慨道。

品牌教育培训机构推荐
订版热线:0531-67894422 67894411 67894400
小初高辅导 ◆
招生培训 ◆
学校 ◆
招美国交换生
初三高三考中交费
职业资格认证
颁发的证书在官方网站查询
人保部、建设部、工信部、
安监部、交通部等资格认证
请选合作院校及代理及业务员
电话:6233838 13900410083 QQ:910833360
官网:www.cjpcy.cn 地址:槐荫区经十路
天材教育 www.tai-cai.com.cn
小、初、高优秀教师一对一
87078001
建筑工程师 网络教育
会计初中级职称名师辅导
建筑工程师 本专科
工程师 经济师 建造师
高考·中考英语
硅谷教育 www.ggjy.com.cn
英语保提60分
专补英数
优秀教师 负
82280928
有声感恩大回馈
专补数学
自考快证 工程师
职专培训考证
山东大学网络教育专科、本科招生
山东电大网络教育、成人教育专科本科招生
建筑工程师 岗位证
专本科硕士 网络教育
四川农业大学
高价回收
天价上门回收空调
13658619411
最高价收空调酒店
15265318887
特高价收空调
兄弟回收空调
高收 15106966087
大量收仓库旧设备
回收浦鱼等大型游戏机
18660160526
油品回收
家电回收
天价
回收空调酒店设备
长年收售建筑机械物资
货比三家 高收空调
长期回收专业拆除
收空调酒店家俱
大量旧铁机电库存
二手市场
特高价回收空调
长年收售建筑机械物资
有好项目寻投资人
不诚勿扰!
电话:18906415122
娃哈哈桶装矿泉水
87580577
食品招商
冷鲜肉招商
综合招商
高新祥苑花卉盛宝开业
现投产项目寻300万
德国快速补漆产品
道克照片书
彩 专业设计摄影 印
印张送一张
55555995 13660-777-995
2012年立体注历台历
代理记账,验资注册
事务所0531-88921218
专业快速清欠
专业快递
北京京大济南律所
急 转
经济纠纷,婚姻继承
法律服务
会计服务
齐鲁晚报 生活日报
广告中心服务电话
广告中心客户部:0531-82963188 82816676(文传)
财务部:0531-85196569
拓展部:0531-85196866(主任室) 85196191 85196299 85196126 85196137 85196215
省内代理部:0531-82608360 82963199 85196280 85196186
省外代理部:0531-82616688 82616800 85196278
经济专刊部:0531-82608362 85196050(主任室)82921268 85196166 85196055 85196145 85196030
医疗广告部:85196055 85196364 85196360
地方广告部:0531-82966343 85196188
分类广告部:0531-85196199 85196184(传真)
地址:济南市经十路16122号
邮编:250014
齐鲁晚报 分类广告
办理地址:解放路112号历东商务大厦1208
济南肯度广告有限公司独家代理
订版热线:0531-67894422 67894411 67894400
车辆服务
求购汽车
带车求职
汽车租赁
汽车销售转让
车辆信息
空调移修
驾驶陪练
收售摩托
空调移修 85300777
空调家电移修回收
海尔50元专车移修
空调冰箱移修
海尔专业移修充氟
海尔低价移修 80886088
三联移修空调回收
家电维修
楼宇修缮
机械疏通
专通下水 抽化粪池
保通改道
通下水道抽化粪池
普通服务
通下水道抽化粪池
30块通改道修马桶
疏通改道修换马桶
改通改水管道钻孔
通下水道抽化粪池
专疏通安装抽粪池
疏通改道换修马桶
钻孔拆除
热水器安装维修
电脑服务
十年专家快修电脑 15318834590
精修13335136525 电脑 网络
老年公寓
专业开锁
便民服务
0531-67894400、67894422、67894411
专业清洗
新三保洁公司
爱baoyl贝贝 家政
为你阳光家政
家务便民
鑫源家政
爱贝儿家政
爱心家政
佳家乐家政公司
济南三邦家政公司
泉城粉刷清洗保洁
世纪未来
天建天成家政
家政服务
大豫家政
三鼎家政公司
13年实政底蕴 推出放心家政卡
统一热线:8655 6666