

物管之痛

——周口阳光花园小区管理混乱原因探析

□晚报记者 郭坤 文/图

最近几天,本报不断接到周口市阳光花园小区业主反映,称目前该小区管理陷入混乱:大门无人看管、外来车辆随意出入、小区垃圾成堆、路灯不亮……为此,小区业主怨声载道。

阳光花园小区位于周口市汉阳南路,小区北半部分为1期工程几十幢别墅,南半部分为2期工程十几幢多层楼房。1期工程业主大多在2008年以前入住小区,2008年,2期工程业主开始陆续入住,目前居住在此的业主大约有250多户。2008年5月,小区开发商与郑州新晖物业管理公司签订协议,委托他们对小区进行管理。

2008年11月24日,本报曾以“阳光花园小区不‘阳光’”为题报道了当时小区管理的混乱情况,当时小区开发商代表曾对业主反映的一些重要问题做了记录,并表示会认真研究解决。

为何在时隔近3年之后,小区业主再次反映小区管理混乱?是当初开发商随口乱承诺、物业不作为,还是其他一些原因导致目前的这种局面?本报记者近日来到阳光花园小区展开一系列调查。

记者目击:小区处于无人管理状态

11月1日上午,记者进入阳光花园小区时看到,一块“禁止外来车辆进入”的警示牌醒目地挂在小区大门处。然而,记者所乘坐的采访车却顺利进入小区,无人上前询问。

位于小区大门右侧的广场上,散布着各种垃圾,安放在广场上供居民使用的健身器材也大都锈迹斑斑。广场东北角堆放的垃圾已堆成小山,散发着阵阵恶臭。一对上了年纪的夫妇正在清理这些垃圾。“以前都是我们来清理,但我俩有1个多月没来清理了,没人给钱,今天又打电话让过来。”记者询问这对夫妇,得到了这样的答案。

广场上休闲的一位老人告诉记者:“物业费收不上来,物业公司的人都撤了,没人管了。”

记者在小区内逛了一圈,看到了这样一种场景:大门无人看管,外来人员随意出入,垃圾肆意堆放,杂物到处乱搁,部分窨井盖破损……小区内竟然还停放着几辆中型货车。很显然,正如广场上休闲的那位老人所说,小区已经没有人管理。

业主反映:物业管理不到位,部分业主不愿缴纳物业费

听说有记者采访,一些业主纷纷前来反映问题。

“2008年你们报道了我们小区后,小区管理有了明显改观。”一位芦姓业主告诉记者,今年9月份之前,小区大门有人看,路灯亮,垃圾也有人清理。

“出现目前这种无人管理的情况,是因为大多数业主不愿意缴纳物业管理费。”这位业主告诉记者,他是2期住户,当时开发商在交房时,按照0.3元/平方米的价格向业主收取了两年的物业管理费,称管理3年。如今,3年已到,今年物业欲收取物业管理费时,大多数业主却不愿意缴纳,直接导致物业撒手不管。

一位不愿意透露姓名的业主证实了芦姓业主的话,并说出了自己的观点,“小区部分住户不自觉,见过货车进入小区的吗?我们小区的一些住



小区内垃圾遍地

户经常把自家货车停在小区内。有时候,货车堵得我们连窗户都开不了。”

“不是我们不愿意缴,而是物业的态度让我们无法接受。”一位马姓业主告诉记者,收取物业管理费时,她曾向物业提出,能否为她家配备一个垃圾桶、能否管理好外来车辆的随意进入问题、能否修理小区内破损的窨井盖。“物业没有给我任何答复,看不到物业解决问题的诚意,我们的物业管理费缴得很冤枉。”

一位刘姓业主说出了物业管理时的“六不管”:窨井盖破损不管,楼道安全门损坏不管,外来车辆随意出入不管,货车停放小区内不管,住户私搭乱建随意占地不管,有饭店后厨通小区存在安全隐患不管。“倒是经常看见物业管理人员在大门口打麻将,你说这物业管理费谁愿意缴。”

物业回复:这个小区只有业主自治,才能管好

按照业主提供的电话,记者拨通了小区物业邱经理的电话,邱经理在承认物业员工自身素质的确存在一些问题之后,在电话中也向记者倒出了管理小区时的无奈。

“收两年费用管理3年,我们物业与开发商签订的协议,今年5月31日就已经到期。”邱经理告诉记者,之后,物业在收取管理费时,很多业主不愿意缴纳,即使是这样,物业仍然坚持到9月份,“员工的工资发不起了,有些事情只能撒手不管。你也看到了,我已经安排人去清理垃圾了,不到万不得已,我们并不想撤离小区。”

“这个小区真想管好,恐怕只能由业主自治。”说到业主反映的“六不管”,邱经理情绪有些激动,他一一说出了自己的委屈。

“按照事先与开发商的约定,窨井盖、楼道安全门等硬件设施不归我

们物业管,这几天我已经想方设法联系到了开发商,看看下一步应该怎么办。”

“车辆问题不是我们不管,而是根本管不了,我们一直实行车辆进门发牌制度,但有一次一位业主不愿领牌与门卫发生冲突,门卫被打,派出所也出警了,可最后不了了之。业主乘坐出租车回家,门卫不让出租车进,业主不愿意,面对这种情况我们怎么管?关于货车停放的问题,我曾和一些家有货车的业主进行过沟通,可他们却说,自己的车停在自己生活的小区有什么问题。部分业主的不配合让我们的工作很难开展,而部分业主私搭乱建的情况我们更难管。”

“饭店后厨通小区的确存在安全隐患,可这是开发商遗留下来的问题,我们物业没进驻小区时就存在这种情况,指望我们怎么解决?”

“业主不理解、不配合,认为小区出现什么情况都该我们物业管,可有些事情真的不是我们管得了的。”邱经理最后表示,他们并不是真撤离,否则也不会安排人员清理垃圾。目前,他们正和开发商联系解决一些硬件问题,1个多月的撒手不管只是无奈之下的应对之策。“这两天,我们正在逐步恢复对小区的管理,但是到11月30日物业管理费仍然收不上来的话,我们只能再次不管。”

11月2日,记者再次来到阳光花园小区时看到,广场上的垃圾已清扫干净,广场东北角的垃圾堆也已清理大半。

部门声音:恶性循环导致双方“共输”

针对阳光花园小区目前的情况,记者采访了市住建局房地产市场监管科科长徐书奇。

听完记者的详述,徐书奇表示,阳光花园小区物业首先存在自身问

题,员工在业主眼中的形象差,专业素质不强,业主对此有怨言。其次就是就一些问题,物业没有与业主进行及时充分的沟通,导致双方误会、矛盾重重。而小区部分业主也存在一些问题,没有大局观,只图自己方便损害大家利益,不配合、不理解物业工作。另外,业主认为什么事都归物业管的观点也是片面的。

“阳光花园小区的情况不是个例,我市许多小区物业和业主之间都存在不同程度的矛盾。小区物业和业主之间很容易形成这样一个恶性循环:部分业主对物业的一些管理不满意,导致物业收不齐管理费,管理费收不齐导致物业服务跟不上,服务跟不上导致更多的业主不愿意缴纳管理费,最终导致物业撤离小区,双方利益都受到损害。”

“我市一些新开发的小区,开发商在前期都会代替业主选聘物业进行管理,业主对物业的服务内容、服务质量了解得不是很清楚,容易和物业产生误解和矛盾。”徐书奇认为,阳光花园小区业主目前最好让当地居委会出面,让小区热心人参与,成立自己的业主委员会。“业主委员会有权利选择物业公司,这样一来,小区业主就可以决定是续聘先前的物业还是聘请新的物业管理小区。”

徐书奇说,业主委员会聘请物业管理小区时,一定要和物业就收费标准、服务内容、服务质量等方面签订合同,明确业主和物业的权利和义务,以免日后出现矛盾。

“小区物业和业主不是冤家,他们应相互依附,在互相沟通、互相理解、互相配合中实现共赢。阳光花园小区的情况,可以给我市其他住宅小区如何管理带来一些警示。”徐书奇表示。

阳光花园小区的管理前景,本报将持续给予关注。



2008 年本报报道版面



货车停放小区无人管



一家饭店后厨通小区,饭店工作人员坐在小区内聊天