

业主和物业公司纠纷不断为哪般？ 费舌费心费神皆为“费”

■记者 项颖

不久前，元隆山庄物业管理办公室大门紧闭，小区内的电梯停止运作，住户们上下楼要爬楼梯，高层住户叫苦连连：“回趟家比登万松山还辛苦……”因为断了电，楼道里没有灯，进去就是一片漆黑，一不留神还会摔一跤，住户们上下楼都得准备手电。

小区住户说，小区物业公司服务不到位，收费不合理且账目不清，住户明明上缴了物业管理费，却说“入不敷出”经营不能维持，欠下电费后就立即“撤出”小区，导致电力公司对小区内公共设施实施“禁电”。为此，住户对物业公司怨言颇多，不少住户表示：“先缴费再服务真不是个事，以后谁还交物业管理费？”

我市不少小区的业主和物业公司纠纷不断，核心问题就是“物业管理费的收取和缴纳情况”，一些建成时间较长的小区更甚。大多数业主抱怨物业公司收了钱却没有尽到责任，物业公司则觉得自己吃力不讨好。甚至部分小区还频换物业公司，这其中各方利益交错，就像一团解不开的乱麻，让人头痛。



物业说：“要马儿跑，又不给马儿吃草”

记者走访了多家物业公司，管理人员普遍反映物业管理费难收问题。“每次收取物业管理费，都跟‘乞讨’似的，还要遭白眼，真是很无奈！”

据了解，按国家规定，物业管理公司应先收费后服务，而住户却认为应该是先服务再缴费，这样一来，使得收取物业管理费变成一种“讨债”行为，让人们在思想上产生厌烦情绪。

“巧妇难为无米之炊，收不到物业管理费，我们怎么开展服务工作？现在的住户要求可不一般啊，是‘又要马儿跑，又不给马儿吃草’！”采访中，一物业

问题一：物业不解决问题

金先生是市区万松花园的老住户，他感慨地说：“缴物业管理费就像献爱心，你献或不献，对自己都一样！”

金先生家住二楼，一楼是个小饭馆。饭店嘛，自然要做菜做饭，但散发出来的烟味总是窜进金先生的家里。“冬天还好，一到夏天，那股刺鼻的味道弥漫在家里迟迟不散。我多次向物业公司反映，都没结果。原本以为去年换了新的物业公司会好一点，没想到还是一个模样。”

金先生说，刚住进来那几年，总是按时缴纳物业管理费，但提出的问题没

问题二：物业没尽职尽责

“物业公司很不尽责，还总是上门讨要物业管理费，如果不是在家被‘逮’个正着，我绝对不缴费。”市区清泰小区住户何女士说。

何女士搬进清泰小区已近10年，她说自己是看着小区管理慢慢走向“没落”的：楼道越来越脏，似乎好久才清理一次；草地慢慢“转型”成黄泥地，下雨天，走道上尽是黄泥，不见人清扫；停车位划了好多年了，没见实施，动不动车子被堵；小偷一年里多次光顾，被偷的钱可以缴好几年物业管理费了。小区中

问题三：物业收费没标准

“物业收费根本没有标准，每户人家价格都不一样，非常混乱。”家住安阳路某小区的周女士说。

周女士搬进现住的房子已经有4年，起初一两年，她也是很积极地缴纳物业费的，但一次无意中看见了物业工作人员去隔壁家收物业费的情景，她就再也不缴纳物业费了，见到收费人员也是能避则避，不到最后关头绝不交钱。

“对我说是物业费统一收取，都是600元，但去别人家收取时，就可以讨价还价，才收取了300元，一样的服务，凭

公司负责人无奈地说，物业管理是隐性的，多一个人或少一个人，多注意细节或少注意细节，结果大不一样，付出的成本也很不一样。为了减少隐性成本的开支，物业服务缩水，在行内已成一种潜规则。

采访中，业主纷纷抱怨，所住小区在楼盘交付之初，物业服务还是很不错的，可后来就“王小二过年，一年不如一年”，甚至有些物业公司根本没有服务，自然而然，他们就不愿意缴纳物业管理费。一些业主还列举了对物业公司的几大问题。

给解决，就越缴越没信心，久而久之，干脆就不缴了。

采访中，多数住户反映，因为反映的问题得不到解决，就失去了缴费的“兴趣”。

物业说法：万松花园兴泰物业公司保安谢先生针对这一情况，直喊冤枉：“万松花园有81家店面，很多是小吃店或者饭店。一些住户经常投诉油烟过大，但业主将店铺租给谁，我们无权干涉，只能提醒店主做好卫生工作，尽量降低对住户造成的影响。”

心花坛的栏杆锈迹斑斑，一些供居民健身的器材，没有一件是完好无损的。

市区天成小区的林女士也表示，物业一天到晚就想着收费，但收了费后又没尽到本分。

物业说法：清泰小区安阳物业公司王先生说：“我们也很无奈，住户不缴纳物业管理费，我们请不起人，服务质量自然变差。说起黄泥地，我们更气愤。车主找不到车位，总是将车子开进花坛，下雨天车子开出来，走道上都是黄泥。我们已多次提醒，但根本没人听我们的！”

什么我多交钱。”周女士气愤地说，她向物业一负责人讨说法，负责人还多番推脱，说没这回事，是她无中生有，双方撕破了脸。

采访中，多数住户反映了这个问题。

物业说法：周女士所在小区的物业公司相关负责人表示，物业公司是企业性质的，是以盈利为目的的，要收到钱才能开展一系列的服务，但真遇到难缠的住户也只能退一步海阔天空，先收点钱维持生计才是首要。但如果每个住户都这么不明理，物业如何能经营下去。

物业诉苦：“我们比窦娥还冤”

针对住户的投诉，物业公司负责人表示，业主要求“苛刻”，根本没有体谅物业管理工作的艰辛，甚至还将一些物业管理职责范围之外的要求强加在他们身上。而且住户不缴费现象还会一传十、十传百，越传越多。

万松花园兴泰物业保安谢先生说，物业公司不仅负责小区内的环境卫生、绿化管理，还要定期维护公共设施，协助管理小区内的公共秩序和交通，以及公司与业主约定的事项。许多业主只关心类似收取水电费等服务，而没有看到物业公司在绿化设施等软环境方面的服务。个别住户总是以各种理由拒绝缴费，而物业公司也无计可施，这就影响了那些按时缴费的居民。“我们小区共有274户住户，缴纳物业管理费的大约只有50来户，而且是一年不如一年，过不了多久，我们也要撤了！”

谢先生还说了一件让人哭笑不得的事情。兴泰物业刚进驻小区时，看见小区内树木常年没修剪，给很多住户造成了不便。他们便安排工人修剪树木，可竟然有住户投诉物业公司胡乱砍伐树木。“我们真是比窦娥还冤！”

如何迈过收费难的门槛

记者从市房产管理局物业管理科了解到，目前我市共有30余家物业管理公司，除了发展较好的少数几家，其中很多处在“勉强维持”状态，不能形成投入产出良性循环。许多居民拒缴、拖欠物业管理费，全市小区物业管理费的收缴率最高也就70%。物业公司没有正常的收入，就断了生存之路。因此，我市物业公司目前正面临着生存的问题，影响了许多居民区物业管理的发展。

管理科相关负责人建议，为了小区的长远发展，物业公司应该和业主签订具体、细致的合同。比如物业公司服务的具体事宜和达到的具体标准，这样，业主对物业公司的服务和标准一目了然，也可以减少服务标准不

清泰小区现在由安阳物业公司负责管理，每100平方米的房子一年只收315元物业管理费。公司安排了4名保安轮岗和一名清洁人员打扫卫生，保安的工资是每月1000元；清洁人员每月工资包括1300元清洁费和600元管理费，负责42个单元的楼梯和小区过道的卫生，还要负责修剪树木，每天凌晨3时起来打扫卫生，由于工作量太大，很难保证质量。

保安王先生说：“楼道没打扫、家里遭窃、保安年纪太大、小区公共设施被破坏……住户总是埋怨我们，但也不想，物业管理费收不到，我们只能缩减人手，工资实在太低，最后只能一个人打扫小区。每个月1000元钱，去哪里请年轻保安？”

王先生还说，为了保护小区“安全”，在保安人手不够的情况下，只好将小区小门全都锁住，但竟然有住户因为车子开不出去，而砸坏了3把门锁。保安一再警告，但住户依旧我行我素，公开说：“我车子就要从这个门开出去，我早上7时准时出门，如果上了锁，我看到1把砸1把！”出于无奈，物业公司只好安排人员每日清晨开门，等车辆驶出后再上锁。

明引起的纠纷，放心缴纳物业管理费，一旦发现不符合标准的，可以直接维权。“现在很多物业公司和业主产生矛盾的主因是互不信任，没有站在彼此的角度设想，将一些小问题处理成了大问题。”相关负责人说。

有关人员认为，物业公司如果一心想着如何为业主提供更好的服务，业主也一定会看到物业公司的好；同时，业主也要多多体谅物业公司的工作。在物业公司开展工作的時候，多多配合，而不是一味挑剔工作中的不足。近年来，各小区都相继成立了业主委员会，在物业公司与业主之间搭起了“桥梁”。只要“桥梁”都发挥了作用，遇到小矛盾尽快解决，物业公司和业主自然会“一家亲”。