



目前 南京多家小区掀起了一场物管公司向业主讨说法的“维权潮”。

业主们对此憋了一肚子气:物业告业主容易,业主想告物业却太难!粗疏的前期物业合同往往使业主们郁闷地掏出物业费,可当业主们想结束这不平等的条约、想炒掉物业的时候,却发现这给小区带来了更大的灾难。有的旧物业不撤出,新物业进不来;或者旧物业突然蒸发,留下一个烂摊子没法收拾。

“花钱买冤家”,似乎正成为众多个人房产拥有者对其物业管理公司的普遍感受;当富裕起来的中国老百姓自掏腰包几十万、上百万地购置商品房后,“我的物业我做主”的所有者权利正在遭遇物业管理公司这一外来者挑战。

一个原本定位于服务者角色的物业管理公司,为何一进入中国就演变成了管理者,甚至统治者?

本版撰文 快报记者 孙洁



南京物业纠纷调查 花钱买冤家

打官司最多的小区:阅城国际花园

开发商留下问题,物管与业主交恶

近日,阅城国际花园应天物业管理公司一口气把50名欠费业主告上法庭。业主们纷纷放言:官司一打完就齐心协力炒掉物管!让业主和物管的关系恶化至此的原因很常见:开发商遗留问题。

据了解,目前小区物业管理的两大最基本职能,一是保安,二是保洁。而对小区保安状况不满,正是业主们认为“没有享受到什么物管服务”的根本原因。小区里流行这样一句顺口溜:保安是隐形的,门禁是无用的,红外线是做样子的,业主是被管理的……

原来,由于该小区的会所被开发商卖给一家餐馆,餐馆的人来车往导致小区进出人群复杂,一旦盘查身份必然影响餐馆生意,身为开发商下属子公司的物管公司不会,也不敢这样做。可这样一来,业主的利益怎么维护?

对此,物管公司也有自己的道理,“大门总要雇个保安看着吧,有些业主不满意可能从某天开始就不交费

了,但对我公司来说,这保安的工资还是要按时开,一分钱也少不了,所以如果不去催业主缴钱,这日子又怎么过得下去呢?”

更多的矛盾来自于房屋维修。记者了解到,和其他所有小区一样,物业接受了开发商的委托,承接了房屋报修的任务。一家物业公司的老总告诉记者:别看业主报修都打物管电话,其实物管只负责登记报修,把它们传达给开发商提供的门窗、土建等供应商、建造商,由他们来修理。“他们来不来,修得好不好,实际都是开发商的问题。比如开发商和材料商有欠款未清,人家可能就不肯来修,但业主往往会误会是我们不尽力。”物管往往成为房屋质量维修不

力的“替罪羊”。如果该物业公司和开发商又是“父子关系”,那就更说不清了,业主觉得找开发商追讨损失不容易,不如扣下物业费,“反正你们是一家的”。

就拿阅城国际花园来说,记者了解到,从交付开始,业主已经和开发商及物管分别就延期交付、保温层、架空层、物业费等打了不下四五场官司。“你想,前期在延期交付,防盗门等问题上,开发商都赔了钱;这回物管收不到钱,开发商肯定不愿补贴,也想找业主要一回钱!”业主吴先生表示:总之,像这种物管和开发商是一家的小区,开发商和业主关系不好,物管肯定和小区业主关系好不到哪儿去!

最求上进的老小区:凤凰花园城

老物管不肯撤,并非情未了只为钱未清

前期的物管合同明显对业主不利,业主得不到满意的服务还要交钱,要改变业主这种不利的地位,有关政府法规似乎给了业主一条路:可以炒物管!可是炒物管看起来容易,实际太难。

3月1日,南京凤凰花园城爆发了一场新物管进驻、老物管不肯撤出引发的冲突。这家最早1998年就开始交付的小区,刚刚成立了一个新的业主委员会,欢迎新上任的南京远宏物业发展有限公司进驻,而上一任南京鸿嘉物业管理有限公司则派出十多位壮汉拦在门口,不让新物业进门。业主反映,老物业虽然收费很低,但管理质量跟不上,业主炒掉低价物管提升管理档次。这种现象在南京还不多见。

小区业主费女士告诉记者,老物管只“看看门”,而且是那种待在门房里,进出什么人不问的“看门”法,自然对小区治安起不到什么作用,小区业主家被偷,自行车电瓶被盗都“经常发生”,而且楼道

几乎看不到物管打扫。费女士原先认为,没必要对老物管的服务太过苛责。“毕竟老物管才收0.25元/m²·月,我家60m²一年才交180元,让物管提供多好的服务也不现实。现在换物管,也是小区居民想要更好的服务,服务好收费也高。这样升级也很正常,老物管有什么生气的理由呢!”

不过,即便就是这样一个0.25元/m²·月的小区,老物管居然不肯走。一位物管行业的资深人士告诉记者,旧物业赖着不走绝对不是感情深,而是账不清,或有利可图。一个小区到了换物业的地步,物业费的收缴率必然不高。业主有选聘新物业的权利,但是前账未了如何解决?因此,拒绝交接已经是物

业公司最后一招。其实这一招很低级也没什么效果。

那么为什么老物业不选择告业主来追讨物业费呢?“他们要追讨物业费很难,比如凤凰花园城的业主委员会就提出要公开账目,因为这样的小区物业费赢利往往少得可怜,而停车费和广告收入占了大头。老小区和新小区不同,新小区的停车库往往被开发商作为产权房单独管理,有时甚至另聘一个专门的公司来管理,收入根本不给物管公司;而老小区基本都是地上车位,收益全归业主,停车费反而能补充物管费,三五毛钱能管得不比一块多钱的小区差。”一位业内人士向记者透露了其中的玄机。物管如果退出这样的老小区,公司的人员可能丢掉饭碗,而且也失去了利润。

■ 专家观点

政府应该制定详细收费标准

物管和业主的纠纷总是从“物管服务和收费是否质价相符”开始,业主说物管弄错了主人,服务太差;物管则认为业主太斤斤计较,一动就不交物业费,究竟谁能做出对双方都有公信力的裁判呢?

打官司显然对业主方不利,最终,物管凭借打官司总能收到钱;而业主就算房产受损,也要把物管赶出小区这样的结果显然对双方都不利。

对此,东南大学物业管理研究所所长黄安永教授表示:实际上,公正的打官司机制早就有了。政府制定了那么多的物业服务及相应的收费标准,就是综合考虑两方的关系、考虑到业主方的弱势做出的可以调整不合理合同及收费的机制。“现在物业管理公司一打官司就说,我们依据合同办事,可前期合同往往就是最简单的几条,显然对业主不利,这时就应该对照政府制定的标准,看看收费达到了几级,服务达到没有?南京还制定有菜单式物管服务及收费标准,细化到扫地一周扫几次,物管费多少钱一平米,双方遇到分歧,都应该拿这个来参照,算算物管的服务,看看究竟值多少钱一平方。这是政府制定的标准,对双方来说,应当就是公正的第三方评判。”

有标准,又有谁来使用它呢?黄安永表示:目前许多小区都遇到成立业主委员会困难等情况,有的遭到刁难,说需要开发商参加会议才能成立,其实只要业主自己能形成多数意见就可以,为了防止业主之间起冲突,政府已经要求街道加强对这类会议的参与,作为公正的见证人,一些小的瑕疵不影响业主委员会的合法性。即使业主委员会因种种原因未能成立,但业主权益受到损害,只要有超过半数的业主的签字授权,业主都可以起诉对方,主张自己的权利。业主只要能形成自己的代表、有足够人数的合法的授权,就可以和物业对话,维护自己的权益。

受伤最严重的小区:翠岛花城

物管炒掉了 小区遭了殃

炒物管不容易!坚决让老物管下岗,谁又能想到,这可能给小区带来一场更大的灾难呢!去年闹出换物管风波的翠岛花城就面临这样的问题。

根据目前服务于翠岛花城的创盛物业统计,整个翠岛花城小区共有101部电梯,其中82部电梯都已经年检过期;小区原本十分先进的智能监控设施全部瘫痪,这些设施损失过300万,而业主们表示:这都源于翠岛花城前物业公司——长兴物业的撤离。

“当时我们正在选新物业,长兴也参与投标了,不过长兴可能知道因为业主已经对他不信任,中标无望,所以2008年5月,在合同没有到期的情况下,长兴物业单方面宣布撤离小区。能移动带走的公用设施,长兴物业都带走了,不夸张地讲,连标着翠岛花城字样的垃圾桶都被长兴带走了,更别提该移交的小区相关资料了。”该小区业委会的一位郝女士告诉记者,长兴未作交接的非法撤离导致小区的大量设施被破坏。电梯三方通话设施瘫痪导致82部电梯无法年检,价值不菲的监控系统部分设备去向不明。

“不换物管,业主花钱受气;换了物管,由于遭前物管恶意破坏,小区现在的物管也是处境艰难。”业委会郝女士表示:监控设施没法用,现在的物管只好派保安看门,加强巡逻。该物管甚至给业主买了防盗险,最近该小区被盗窃已经有获得赔偿的,但这肯定解决不了人身安全问题。

有业主认为新物管应该下力气先为小区多作投资,“可这怎么可能呢?300多万对任何物管公司来说都太多了;何况物管要是肯投资,肯定想从小区日后的管理中获取回报,如果拿了停车位收益等公共收益,业主们肯定又有意见;如果靠物业费慢慢回本,那还不要几十年?这期间业主如果对物管不满,到时候怎么解除合同又多出一桩纠纷。”郝女士表示,现在最好的办法是向前物管长兴物业追究损失。因为“事实是清楚的,当年小区交付时,这些系统都是好的,开发商也有与

物业的交接记录;现在长兴想不承认是它破坏的,也要拿出这些设施的维护记录,说明这些东西是怎么坏的才行。”

小区业主朱先生表示:长兴物业撤走,还到法院起诉业主,追讨了业主此前欠缴的物业费,法院每每认为:物业公司做得不到位但总有苦劳,总是打个折让业主交。可是大家有没有注意到:物管给小区房价、对业主财产带来的伤害和损失有多大!“我们这边的仁恒翠竹园,房价可以比我们高出2000元-3000元/m²,凭什么?主要的不同不就是物管比我们好吗?单论小区的硬件设施及景观等,翠岛花城不输给南京任何一家高档楼盘,但低水平的物管彻底降低了小区的档次这笔账又有谁替我们算过?”

业主们目前只求能起诉长兴物业,修复小区的监控设施,维持小区正常运转,可就是这样一点可怜的愿望都不容易实现。记者了解到,业委会在区法院和市中院的起诉已经两次被驳回。

“法院要求我们要经全体业主授权才行,也就是要小区内1/2的业主签字,我们这种超大型的小区,有2700多户,你想,这谈何容易?”郝女士告诉记者,不过不管多难,目前他们已经拿到了二分之一以上的业主签字,将到区法院重新起诉长兴物业。“小区业主多、难协调,维权真的太难太难。”郝女士表示:实际说起来打官司人人平等,但实际上物业和业主的官司并不公平。物管是个有稳定架构的经济组织,它可以为了自己的利益日夜奋战、并享受成果;而业主方只是一个非营利性质的松散组织,业委会委员或业主代表都不拿工资,有时候还要受猜疑、受委屈,容易中途解体,就算维权成功,个人也无法受到奖励,无论是资源、财力、组织架构上都不足以和一个经济化的组织相抗衡,打官司实际是因为业主们已经被逼到了绝境。