

“物业大家谈”系列报道之七

两边扯皮,几方推诿是物业与业主之间最容易发生的问题。

电话打进快报《金楼市》“物业大家谈”栏目求助热线时,家住碧瑶花园4幢202室的杜先生就因此身心俱疲。你遇到什么物业纠纷?你是否有类似的闹心事?除了在《金楼市》上,你可以看到物业纠纷案例的分析外,我们还可以在网络平台直接沟通。专线:84783545 论坛:登录http://www.dsqq.cn 点击“房产频道”进入“非主楼”论坛



主下水管没修好淹了两家人

别再跟业主玩“躲猫猫”了

[事件回放] 主下水管漏水两家变汪洋

2008年6月,杜先生夫妇终于拿到了新房钥匙,并着手装修。在装修中装修公司发现,厨房的主下水管三通离地面的距离达到了35-40厘米。而一般的三通只有15-20厘米,高于这个距离,会造成水流通不畅。几次向物业反映后,物业终于带人修理了。而后顺利装修入住。

想不到一年以后,楼上楼下陆续住进了邻居后,蹊跷的事情发生了。楼下邻居反映杜先生家厨房大面积漏水,把楼下的屋顶淹了。这时杜先生才发现,自己家厨房的墙已大面积脱皮起鼓,打开橱柜的门,下面已汪洋一片。几天观察下来,杜先生楼上邻居用水,杜先生家会漏水;杜先生家用水,楼下的被淹。直到6月6日,终于查明原因,杜先生家厨房主下水管三通接头处漏水,水量极大,才导致两户人家水漫厨房。

而据杜先生反映,这个主下水管三通,恰恰是去年6月,请物业维修过的。

物业公司玩起“躲猫猫”

杜先生找到了碧瑶花园

的物业公司——南京江鸿物业公司。杜先生描述,南通三建和物业先后都来杜先生家看过漏水情况。观察发现,2008年6月改下水管三通时,没有抹胶,才导致了一年后来大面积漏水。

不过,南通三建拒绝维修,理由是水管被改过了。抑或,南通三建可以友情维修,但需要业主签订一个承诺书:即需要业主承认,自己私自改动过水管,由此引起的后果和相关赔偿,与南通三建和江鸿物业无关。

杜先生坚决不签承诺。按照杜先生的说法,水管的确改过了,但那是江鸿物业带人来的修的。签这个承诺,心里很窝火。

但江鸿物业的说法是,江鸿物业从未接到过4幢202室的报修电话,也没有上门维修过。水管是业主自己修过的。而物业没有承担维修的相关责任,所以会尽力与建设公司沟通。但对现状也是无奈。

物业否认曾带人维修,建设公司坚称水管“被改动”,所以不承担责任。杜先生和楼下邻居的漏水问题就这样被耽搁下来。据杜先生描述,后来再去物业反映问题时,物业负责人只安排普通员工接待,自己躲得远远的,拒绝接待。

[实地调查] 江鸿物业:“我们没修过”

近日,记者来到了碧瑶花园社区,见到了江鸿物业一位金姓负责人。该负责人获悉记者身份后,称有要事在身,请一位客服主管回答了记者的疑问。

该主管称,去年在碧瑶花园服务的一批物业员工今年已全部换掉了,江鸿物业没有任何4幢202室的求助记录和维修记录。所以,第一,江鸿物业在2008年从未接到过4幢202室业主的报修求助;第二,江鸿物业没有派人,也没有带建设公司的工人去维修过4幢202室的主下水管三通。

在目前的情况下,物业只能帮助业主与建设公司协调。协调结果是,第一,南通三建也没有派人维修过4幢202室的维修记录;第二,如果业主不签订“自己改动过水管、责任与物业和建设公司无关”的承诺,则南通三建拒绝维修。

南通三建:“我们不敢接”

随后杜先生出示了南通三建要求其签订的承诺书。全文如下:“碧瑶花园4-202业主在2008年4月6日收房,南通三建在2008年6月

底全部修复整改完毕。以后业主进行装潢。装潢过程中业主自行对厨房地面下水三通进行了改造,经过使用出现渗漏现象,以上情况属装潢过程中业主自行改造上下水管出现漏水,与南通三建无任何联系。”落款由南通三建、江鸿物业和业主三方签字。

南通三建一位周姓负责人告诉记者,三建没有人在2008年改过杜先生家的下水管,也不愿意承担由此引起的其他责任,如果业主愿意签订这项承诺,可以友情维修,否则不敢接手。

装修工人:“我可以证明”

记者联系到了当时在杜先生家做水电的工人陈先生。据陈先生回忆,是6月到碧瑶花园4幢202室进场装修的,装修过程中发现主下水管三通过高,达到了35-40厘米左右。如果不改动,会影响以后的水流畅通。建议业主与物业联系。“后来,的确有物业的人过来看过,并且先后看了好几天。拖了三四天以后,才有人过来维修,那个人穿着短袖,胖胖的,高个子,是个大块头。”

[权威说法] 物业有养护公共部位责任

南京物业管理行业协会常务副会长王利生告诉记者,一般情况下,对于社区内公共部位的公用设施,物业具有维修和养护责任。如果是在保修期之内,由物业协调,开发商负责维修;在保修期之外,由物业负责维修。

而杜先生在与碧瑶花园开发商南洋地产签订的商品房买卖合同中,公共部位的保修期是两年。厨房主下水管,亦是承担整栋楼下水的公共部位。那么,2008年6月,拿房仅两个月时前往杜先生家修主下水管的人,到底是开发公司的人,还是物业公司的人,由于江鸿物业的矢口否认曾前往维修,成了悬念。

此外,江苏东恒律师事务所王磊也提出解决方案:“如果有现场的人证,可以证明是物业带人来维修的,可以直接走诉讼程序。胜诉后,所有诉讼费用和维修责任全部由败诉方承担。”不过,一般要耗去2-3个月左右的时间。

截至记者发稿,建设公司南通三建已出面维修水管,并放弃要求业主承诺自行改造过水管,责任自负。南通三建负责人致电快报记者称:南通三建是一家负责任的企业,虽然在公司规定中被改动过的部位不在维修范围之列,但愿意友情为这户业主解决问题。

[律师提醒]

如何避免扯皮?

王磊告诉记者,一般来说最容易发生纠纷扯皮的是,房屋日后使用过程中,具体维修怎么办?物业如何管理?除物业费外,其他收费是否存在乱收费问题?这些比较琐碎的问题,看起来十分简单,其实很容易产生纠纷。保障业主的利益,业主应熟悉物业服务合同中约定的有关权利和义务,并且保留好各种单据,一旦发生纠纷,在维权之前应注意收集具有法律效力的证据。

此外,还应熟悉国家和南京物价部门的相关批文,以应对物业乱收费现象。

如何换掉物业?

实际上,如果小区内大多数业主对物业服务不满意,可以成立业主委员会,而后自行换掉物业。

按照《物业管理条例》的规定,业主大会会有选聘和解聘物业服务企业的权利。小区入住50%以后就应依法成立,如果有开发商或物业人为设置障碍,可向当地建委、居委会、消协等机构求助,请其帮助召开业主大会。并通过合法手续选聘和解聘物业企业。

快报记者 杨连双 漫画 俞晓翔

江北首席高尚社区? 威尼斯水城当之无愧! 威尼斯水城五大特质基因, 构筑江北首席高尚社区!

1、未来商业旗舰: 威尼斯水城, 6万㎡商业广场, 江北“新街口”, 都市生活新中心

长江北外滩, 南京市政府斥资700亿打造的新兴城市, 也将成为未来南京的城市副中心, 承载着未来江北数十万居民的生活与梦想。随着南京城区的不断外扩, 城市交通等基础设施的不断完善, 江北新城也被纳入了南京都市圈。威尼斯水城正居未来城市副中心的核心位置, 与繁华近在咫尺。未来江北的新街口, 城市生活不再是梦想。

威尼斯水城设计规划有6万平方米的中心商业广场, 共分为4层, 一层2.2万㎡, 为文化休闲主题, 包含超市及部分餐饮; 2-4层为商业、娱乐设施, 其中包括影城、医疗设施及大型餐饮、娱乐新装。商业广场建成以后, 将成为江北新的城市中心, 为威尼斯水城的业主提供便利的生活配套服务。

2、未来交通: 地铁三号线江北规划第一站, 地铁物业, 升值在即!

地铁三号线江北第一站侯丝路于津浦北路上, 与威尼斯水城仅数百米的距离, 几分钟的步行时间, 让地铁与家实现了零距离对接, 使威尼斯水城成为真正的地铁大盘。未来, 数万业主将拥有史无前例的快捷出行, 楼盘的保值升值潜力

更是不言而喻。

随着地铁三号线的开通, 地铁沿线物业升值必将势不可挡, 江北将迎来最大的受益者。目前江北的房产价格是南京的价格洼地, 升值空间巨大。但升值的前提是人们对于楼盘品质的认可, 威尼斯水城, 以高品质、高性价比, 始终成为江北楼盘的标杆性楼盘, 也必将拥有更大的升值空间。

3、未来教育: 购房在威尼斯水城, 就读琅琊路小学分校

苏宁环球集团与南京市琅琊路小学正式签约, 威尼斯水城被划入了琅琊路小学分校学区, 将享受威尼斯水城的业主也可以享受高质量的教育资源, 给孩子最好的关爱。

琅琊路小学分校为全日制小学, 六个年级, 每个年级4个班, 是隶属江宁区教育局, 按江苏省重点实验学校标准打造, 共享南京市琅琊路小学的师资资源及教学资源, 让孩子赢在起跑线上。

此外, 威尼斯水城内部规划小学与中学, 也正在与南京市知名重点小学接洽, 为业主子女量身打造从小学到中学的全线教育资源。

4、一直以来的高品质建筑: 品质生活的保障

威尼斯水城整体规划充分体现了城市总体规划与提升居住品质相结合原则, 除了城市

规划中要求的高层建筑, 威尼斯水城在小区的中心区域设计了目前江北区域独有的花园洋房与意大利别墅等低密度高品质住宅, 使威尼斯水城在江北楼盘中独占先机, 与周边楼盘形成了品质落差, 拓宽消费者的选择面, 同时提升了项目的整体品质。威尼斯水城花园洋房右期开盘的出現, 改变了人们对江北楼盘低价格低品质的印象, 一举成为江北楼盘品质与价格的标杆。远望长江北岸, 威尼斯水城高低起伏、错落有致的规划, 为长江北岸天际线更增添了一道亮丽的风景。

5、一直以来的高品质物业管理: 苏宁物业+威尼斯水城, 打造江北首席生活社区

南京苏宁物业管理有限公司目前受托管理服务的面积超过150万平方米。其中包括单体近8万平方米的具备庞大、先进设备设施的5A智能化大厦(含五星級酒店和1級写字楼)、大型SHOPPING MALL、别墅、高档住宅和普通住宅小区等。曾获得“南京市物业管理优秀住宅小区”、“江苏省物业管理优秀住宅小区”荣誉称号。公司于2005年和2006年被评为“南京市十大金牌社区管家”和“南京金牌物业管家”。

正是由于与苏宁物业的强强联手, 威尼斯水城的生活品质一直得到了业主及业内专

2009年南京最值得期待楼盘 2008年中国住宅精英奖 2007年中国南京人居环境经典楼盘

增值 置业计划 购买威尼斯水城沿江小高层前两排, 抢占长江滨江地产蓝筹股!

团购优惠: 所有房源在现场9.8折基础上, 再打9.8折!

家的一致好评, 2008年12月, “第五届(2008年度)精英住宅科学技术奖”、“2009年联合国人居奖”纷纷花落威尼斯水城, 便是对威尼斯水城价值的认可。

主办方: 现代快报、苏宁威尼斯水城 团购楼盘: 苏宁威尼斯水城 团购时间: 8月8日(本周六) 发车时间: 8月8日(本周六) 早上9:00 发车地点: 广州路苏宁环球套房饭店前

【沿江两房(约95平米)】

报名热线: 86558409