

物业顾问 物业帮办

东南大学物业研究所所长 黄安永教授// 江苏东南律师事务所副主任 李祥春律师// 江苏志仁律师事务所 封顶律师
快报记者 葛九明 陈欣 夏炜

物业热线太热 有请对号入座

南京住宅小区物业服务满意度大回访热线20个典型问答

1 业委会改选问题

业主姓名:王女士
所在小区:海德卫城
投诉问题:车位管理混乱,车辆乱停乱放,业主要求物业公司不采纳,绿化维护不够,关键是设施维护不到位,台阶、墙根处沉降明显,但业委会形同虚设,要求改造。

联合支招:对于形同虚设的业委会可在所在街道的指导下启动改选、补选程序,加强业委会监督。

2 业主大会问题

业主姓名:赵女士
所在小区:金湾花园
投诉问题:小区物业费由0.35元/平方米涨成0.55元/平方米,小区小广告乱贴,业委会成立了多年没开过业主大会,业主提意见反而被物业公司打。

联合支招:如果物业公司的涨价行为的确在业主大会上票数双过半通过,业主就应履行这一物业服务合同,业主大会至少一年召开一次,而业委会必须召开定期会议和临时会议,一般来说每个月都应对工作进行总结。

3 履约保证金问题

业主姓名:夏女士
所在小区:莱茵东郡
投诉问题:小区的违建太多,小区垃圾清运不及时,门岗形同虚设等。应该向南通学习,在招标时收取物业公司的一笔保证金,建立必要的惩罚措施。

联合支招:收取物业公司保证金的做法的确行之有效,可由政府主导对这种做法进行推广,该保证金在法律上相当于履约保证金。

4 物业撤出问题

业主姓名:某小姐
所在小区:万江共和新城(天和苑)
投诉问题:由于天和苑组团有部分业主拖欠物业费,辉燕物业已撤出,只管理小区另一组团地和苑,导致现在天和苑组团安保、卫生情况很糟糕。

联合支招:合同期内,可通过沟通、法律等手段解决物业费问题,但不可随意撤走。只要物业公司事先做过规定的撤出准备,并进行相关公示,撤出小区是没问题的。

5 开支不透明问题

业主姓名:孙先生
所在小区:云河湾
投诉问题:业委会一直不能成立,业主车辆经常丢失,向物业反映没有结果,小区路灯、音响、喷水池等公共设施损坏失修,物业对于小区的收支情况也一直不公开。

联合支招:由业委会首先在业主中间广泛征集意见,并由业委会向相关主管部门申请使用维修基金,并确定维修单位,维修报价通过后,由政府物业主管部门直接将维修费用转给维修单位。

6 维修收费问题

业主姓名:唐女士
所在小区:秦淮绿洲
投诉问题:房子买了三年都没怎么住过,厨下水道不通,物业上门维修要收费30元,车库卷帘门坏了也不维修,由于入住率不足,小区也没成立业委会,物业费能否打折?

联合支招:只有一直空置物业费才能打7折,物业公司提供专项服务收取一定收费是合理的。

7 维修基金用途问题

业主姓名:张先生
所在小区:月苑小区
投诉问题:张先生家住一楼,二楼厕所渗水,一漏就是8年,其间多次反映,可每次物业公司最多涂一层水泥应付一下,一直没有彻底解决。建议动用维修基金解决。

联合支招:维修基金一定是只能使用在小区公共部位。

8 拒交物业费问题

业主姓名:刘女士
所在小区:21世纪假日花园
投诉问题:保安不负责,小区有拦路抢劫事件发生,电瓶车被盗时有发生,于是业主不交物业费。物业公司的“对策”是停水停电。

联合支招:物业公司无权单方面停水停电。

9 物业费拖欠问题

业主姓名:陈先生
所在小区:台城花园
投诉问题:在拖欠了4年物业费被告上法庭后,杨先生拿出了实景照片等证据,直指物业公司保养管理的消防设施不完善。最终,法院作出了一审判决:杨先生原本拖欠的5400元物业费现在只需要补交4400元。

联合支招:物业公司是由业委会或业主大会聘请为小区服务的,包括物业费在内的合同各项约定不能随意更改。其次,如果个人对物业服务不满意,应进行相应举证并向物业公司索求赔偿,而如果业主共同利益遭到侵犯,例如消防设施不完善,则由业主大会或者业委会要求物业公司在规定时间内维修完毕,并邀请消防职能部门进行验收。

10 公共收益问题

业主姓名:某先生
所在小区:天福园小区
投诉问题:小区业委会还在筹备中,小区管理很不到位,存在脏乱差的问题,好好的绿化带和公共广告牌被改造成车位出租。

联合支招:公共绿化带和公共广告牌所有权属于全体业主,物业擅自即违规,任何变动均需征求业主意见。车位收益应属全体业主共有。

11 小区广告问题

业主姓名:黄女士
所在小区:金湾花园
投诉问题:小区内陌生人进出自如,保安从来不询问来访者信息,小区非机动车盗窃现象常有出现,到处都是粘贴的小广告。虽然成立了业主委员会,但是四五年来,从来没有开过业主大会。

联合支招:物业公司需要承担消除小广告的责任,而业主、业委会应提高权利意识,对物业的这种行为进行监督,并及时反映给主管部门协调解决。

12 绿化维护问题

业主姓名:钟先生
所在小区:钟鼎山庄
投诉问题:对小区的绿化维护、保养现状很不满意;物业公司收费太高,价位不透明,收的费用用在什么地方没有告知业主。

联合支招:养护社区绿化必须透明化和专业化。透明化指绿化的日常维护人、维护费用需要公示,而专业化是指需要物业指定专业的绿化技术人员来完成养护。

13 公共空间问题

业主姓名:周女士
所在小区:东方城
投诉问题:小区楼道公共区域被某些业主长期占用,用于堆放私人破旧物品,影响到其他业主的正常出行,投诉到物业,但物业无任何作为,对此事不管不问。

联合支招:物业公司可通过业主大会或者业委会形成规约约束业主,而利害关系人(即周女士)可直接起诉行为人(某些业主)。

14 车库使用问题

业主姓名:徐先生
所在小区:桥北某小区
投诉问题:房子交付后地下停车库一直不开放,与开发商、物业公司沟通过,回应称消防验收未通过,现在小区停车成难题,同时小区无业委会。

联合支招:业主应向消防部门反映并了解真实的消防验收情况,且必须要求开发商明确告知使用时间。

15 物业用房问题

业主姓名:周先生
所在小区:香格里拉花园
投诉问题:一层的架空层被物业公司占用,用于物业管理用房,已持续3年。

联合支招:物业管理用房面积必须占到总小区面积的3%~4%,如不能满足,则需通过业委会和业主大会确定物业用房,架空层属全体业主共有,物业公司无权侵犯。

16 邻居违建问题

业主姓名:秦先生
所在小区:东方天郡
投诉问题:邻居违建,造成楼房外立面损坏。改造后,邻居能看到自己家全貌,严重影响生活起居,投诉给物业,物业不管不问。小区还没有成立业主委员会。

联合支招:向市容、城管等部门反映,不能解决再诉诸法律。

17 停车费问题

业主姓名:马先生
所在小区:百家湖某小区
投诉问题:小区临时停车位收管理费180元/月·辆,高于江宁地区规定的80元~150元/月·辆的收费标准,找到物业公司,却告知要解决这一问题,必须业主自己向物价部门打报告。

联合支招:《南京市物业管理区域停车服务收费管理规定》(试行)第十条在满足常住业主包月停车的前提下,有条件的物业管理区域可设立临时停车位,供临时停车业主和访客使用。临时停车实行计次收费,临时停车位只能按次收(5元一次),如果是临时租车位,露天车位最高150元/辆·月。

18 老小区常见问题

业主姓名:李先生
所在小区:不详
投诉问题:小区的清洁、绿化、垃圾回收都存在,目前小区的专职物业服务人员只有门卫和一个水电工(兼收物业费),小区路面无人清扫,垃圾两三个月才回收一次。因小区绝大部分都是出租户,无法成立业委会。

联合支招:可寻求所在街道、“两站一中心”(物业管理矛盾投诉调解站、物业应急维修服务站、物业服务中心)帮助。

19 房屋质量问题

业主姓名:范先生
所在小区:天印花园
投诉问题:楼房墙体渗水严重,排水管风化、老化,客厅阳台有渗水,物业公司看过,说维修用的装修材料买不到。

联合支招:如果房屋过了保修期,物业公司提供服务一定是有偿服务。而排水管属公共部位,可启用维修基金。

20 相邻权问题

业主姓名:梁女士
所在小区:横塘西苑
投诉问题:楼上楼下邻居的空调机没有按原定的位置摆放,致使生活受明显影响。

联合支招:首先与邻居进行沟通,如不能解决,则可诉诸法律手段,主张相邻权。