

热点透视

业主与物业:何时心连心?

——我县物业服务微调查

本报记者 李祯文/图

物业服务是一个新兴行业,也是最贴近民生的行业。近年来,物业服务在城市建设和管理中的地位、作用更加突出,但发展中也暴露出许多矛盾和问题。我县物业服务起步于上世纪90年代,2003年步入市场化运作,经过近10年的探索与实践,物业服务同样也遇到“成长的烦恼”,物业服务收费难便是其中之一。近日,记者深入我县各小区进行调查,以解物业服务收费难之惑。

一方抱怨收费难 一方反映服务差 双方“真的很无奈”

业主:物业管钱,不管事!

物业服务公司员工上门收服务费时,被拒之门外是常有的事。不少市民对小区物业服务抱怨颇多:“这物业,哎,觉得有被坑的感觉。”“我已经抵制了快两年了,反正服务不改善坚决不交物业费。”

近年来,小区部分智能化系统设备陈旧、老化,违规搭建现象,车辆多、车位少等问题,成为业主投诉的热点。

有的说好,有的说烦

物业服务缘何“冰火两重天”

“小区管理得真是太差了,绿地没有修剪整齐,小区车辆乱停放……”一些小区的不少业主抱怨物业服务不到位,同时也有不少业主为社区的贴心服务好。

社区携手共管,引导业主把小区当成家

目前,全县除12家物业服务公司外,还有7个社区负责管理老住宅小区卫生保洁。

昨日,记者来到紫港小区,只见整个小区地面清洁,绿化带修剪整齐,车辆进出文明有序,紫港

物业:服务费收缴率低,亏本经营!

一物业服务公司总经理陈某告诉记者,因收费率低,去年就退出90栋房子的物业管理。比如,渡口小区共有1000多户居民,每户每年收费是72元,但每年物业服务费用只能收到3.6万元左右,只有50%左右的收费率。而请一个卫生保洁员的费用在2万元左右,小区还有绿化养护、设施设备维修等开支,还要承担7.65%税

社区把小区物业管理得井井有条。2010年3月,因紫港小区物业服务收费收缴率低,物业服务公司退出管理,由紫港社区接管,如今,紫港小区近1000户业主,物业服务费收缴率达到80%。

“关键是引导业主把小区当家一样看待。”紫港社区居委会主任徐金妹说,小区的物业管理承包给小区业主成立的卫生保洁队,保洁队负责人有从事多年物业工作的经验,托管后,社区协助管理。由于紫港小区原先存在卫生保洁费收缴率低、维修经费少、

费,亏本是肯定的。去年,在县里相关主管部门的要求下又管理了一年,由于专项补助资金未落实到位,还是亏本。

物业服务费难收,这已经成为不少物管企业都面临的问题。

县房管处:物管企业亏损率近60%

县房管处物业监管科科长洪振辉介绍,目前,我县从事物业服务的企业共有12家,城区7个

业主卫生意识不强等问题,为此,社区把小区物业管理用房用来出租,每年收入的2万余元租金全部给卫生保洁队,用于小区公共设施维修。社区还通过各种途径,积极引导业主上交卫生保洁费。每天利用流动喇叭向居民宣传做好卫生管理工作,让业主形成不乱扔垃圾的思想意识。同时,经常召集党员业主开展小区卫生清理等活动,引导业主把小区当成家看待。

洪振辉介绍,与物业服务公司比较,社区管理的优势在于,群众基础比较好,号召力强,能够较好引导业主交卫生服务费,号召社区党员、群众一起开展卫生保洁活动,成为业主投诉的热点。

物管企业贴心服务赢民心

“你好,我这里水管破裂了,麻烦过来修理一下。”一天晚上11时许,远洋·新天地一业主致电报修,很快可安物业的员工就上门了。可安物业为业主开通24小时客服热线,只要接到报修,一般半小时内就会赶到。

这个有11个出入口的敞开式小区,由于可安物业和业主委

社区负责老小区卫生保洁。物业服务总面积160余万平方米。封闭式住宅小区物业服务收费标准每月每平方米0.4至1.3元,老住宅小区每户每月6至12元不等,全县物业服务年收入260余万元,平均收费率为75%左右,个别老小区仅维持在40%至50%。如此低的收费率严重影响了物业服务企业的主营收入,使物业服务陷入恶性循环,企业亏损率近60%。

委员会管理配合默契,管理规范,行人、车辆通行安全有序。可安物业总经理崔可安介绍,7年来,安排员工24小时不间断巡逻,晚上21时以后,24个楼道门半小时巡逻一次,做好安全防范工作,并经常开展楼道清洗、消毒、保洁、垃圾桶清洁等工作,物业服务费收缴率在90%以上。

小区管理乱,让人揪心!

当记者来到谷丰华庭住宅小区,看到的则是另一种景象,随着私家车大量涌现,小区车库车位少,车辆停放无序,时常堵塞。小区化粪池,尤其是生态化粪池淤积、堵塞严重,成为业主投诉的热点。

目前,谷丰华庭物业由业主委员会暂时代管。今年9月30日,茵春物业服务公司因谷丰华庭物业服务费收缴率低,合同到期后就退出物业管理。业主委员会相关负责人王太群说:“以前,我们对物管公司的工作不理解,接手后才发现小区里很多问题是房开公司遗留下来的。房开公司曾承诺小区拥有60个车库,实际上才11个,而且水系没有水源,水池长期干涸。”

乏深入的理解和认识,往往对行业的理解以偏概全,只重视第一层面的“管理”,而忽视后一个层面的“服务”,导致管理方式简单粗陋,服务理念落后,服务水平不高,业主意见很大。其实,服务才是物管企业的根本,业主是“上帝”,惟有不断提升物业服务水平,才是物业公司的生存发展之道。

县房管处:进一步加强小区物业管理

为进一步加强小区物业管理,提高居民对本小区物业管理的参与度与满意度,督促有问题小区的物业管理进行全方位整

改,今年8月13日,县房管处牵头召开了天马镇社区办、县城管大队、屏山社区、五鑫房开、小区业主委员会、五鑫物业管理公司等单位相关负责人参加的物业管理工作会议。本着维护社会稳定、保证业主基本生活秩序、依法有序、平稳过渡的原则,今后可以对物业服务公司进行解聘、选聘或续聘。发挥社区、业主委员会的作用,加强宣传,引领业主按时上交物业服务费。健全多方协作共管机制,每年定期对物业服务行业进行检查考评,加强物业服务从业人员培训,在全县范围掀起创建省、市级优秀示范住宅小区的高潮。

视点

物业和业主,双赢先得互信

最近,贝林·星月湾成为我县创建“省级物业服务示范住宅小区”示范点。贝林物业服务公司总经理凌国强感到压力不小,“小区的建设规模跟衢州一些大型小区存在差距,开展物业管理工作时,业主对物业管理的一些工作不理解、不支持或者是强加某些要求,以致双方无法妥善处理,希望广大业主多配合支持。”不少物管企业希望能和业主和谐相处,业主委员会也能积极发挥作用。

目前,房价高已是不争的事实,对于一般收入的家庭而言,花血本购买一套房子,对居住质量寄予了很高期望,小区内的任何瑕疵都会引发业主的不满。

相反,居住在高档楼盘的业主,都是高收入群体,他们对居住环境的要求则更高。物业公司得更加规范细致入微地服务。

物业和业主之间是长期的雇佣关系,不是能穿一刀是一刀的一锤子买卖。良好的关系可比一时的小利重要得多。既然是商业关系,就应当追求双赢。这就离不开双方之间的互信。一旦互不信任,无休止地“斗”起来,对双方都不是好事。

天气忽冷忽热 注意增减衣服

本报讯(记者 樊淑敏)“近期感冒的病人增加了许多。”连日来,县人民医院门诊量有所增加,近一半是感冒病人。人民医院内科专家说,进入冬季以来,天气忽冷忽热,早晚温差增大,导致感冒病人增多。

“妈妈,我不打针,爸爸,我们回家吧。”还没踏进医院门诊输液大厅,记者就听到了孩子的吵闹声和哭泣声。在输液大厅里,10多名孩子坐在椅子上,家长围坐在他们身边,唱歌、讲故事,不停地哄孩子。

输液、换药……值班护士、医生不停地忙碌着。“儿童体质弱,免疫力低,容易被病毒感染。”正在值班的徐护士介绍,近期天气时冷时

热,病菌处在活跃期,且变异较快,免疫力较低的人群,容易患呼吸系统疾病。多数病患的主要症状是发烧、咳嗽、流涕,多为普通的病毒性感冒,并非流感。

为此,专家提醒,还是“捂”着点好。由秋季转入冬季,早晚气温变化大,市民如果不注意增减衣服,一旦气温下降就难以适应,导致抵抗力下降,病菌趁机袭击,引发各种呼吸系统疾病。建议市民家里要保持空气流通,儿童最好不要去人群较集中的场所。家长要多关注天气预报,除了晚间给孩子盖好被子外,还要适时给孩子增添衣服。此外,还要控制好孩子的饮食,多喝开水,平时尽量让孩子吃得清淡些,多吃蔬菜、菌类食品。

杭金衢高速两车追尾

事故造成1人死亡

本报讯(见习记者 吕宁 通讯员 汪倩盈)10月24日凌晨3时46分,县公安局消防大队接到110指挥中心命令称,在杭金衢高速公路往江西方向452公里处,有两辆货车发生追尾,一名驾驶员被卡在驾驶室,请求处理。接到指令后,消防大队立即出动一辆消防车和7名消防官兵赶赴现场处理。

凌晨4时左右,消防官兵抵达现场。现场一片狼藉,空气中弥漫着柴油夹杂着血腥的气味。两辆货车紧紧贴在一起,后面货车的车头已经严重变形。经快速侦查,发现前车一名驾驶员已经死亡,后车驾驶员还被困于驾驶室中。

掌握情况后,现场指挥员立即组织消防官兵对被困于驾驶室

的司机实施救援。消防官兵利用金属切割机对变形的车门进行切割,随后使用液压剪和铁锹对被切割后的车门进行破拆。在现场民警的配合下,经过约30分钟的抢救,最终把被困司机成功解救出来。

据了解,造成车祸的原因是由于前面一辆货车在行驶过程中驾驶员发现车辆后方个别零件掉落,便将车辆停在高速公路边下车,本想在车后放块警示牌再修理车子,可还没来得及及放,后面一辆货车便直接撞了过来,前车司机在躲闪的过程中被压在车辆底下,当场死亡,而后面车辆车头严重变形,导致后车司机被困于车中。

此次事故再次告诫广大司机,不要在高速公路上随意停车。

社会与法

醉驾肇事朋友顶替

本报讯(记者 李祯 通讯员 毛永波)近日,因涉嫌危险驾驶罪,邓某被公安机关强制取保候审。此前,邓某醉驾倒车时撞上了停在路边的面包车,并与车主发生了斗殴事件,清醒后的邓某对此感到非常后悔。

10月5日晚上7时许,110指令称,县城白马公园围满了人,县公安局交警大队城区中队的值班民警徐文田立即赶往现场。到达现场后,徐文田发现公园里好几个人在追赶一个光着上身的男子,场面非常混乱危险。徐文田当机立断将被追赶的男子带上警车,指挥疏散现场群众。

经民警现场调查,原来该名男子邓某涉嫌酒后驾驶,倒车时撞到了停在路边的一辆面包车并涉嫌打人,结果被车主和路见不平的群众一拥而上,才出现了前面发生的一幕。

民警随即将邓某带回城区中队进行酒精测试,测试结果显示邓某体内的酒精含量差不多达到醉驾标准的三倍。民警要求邓某立即配合去医院进行抽血化验,但遭到

交警慧眼查清事实

当事人的明确拒绝。邓某撒谎说他不是驾驶员,随后跟来的邓某朋友证明邓某没有开车。当来到县人民医院,邓某还是拒绝抽血,还打电话找来几个朋友替他抽血。无奈之下,民警向110指挥中心报告,请求支援。在特巡警大队、城关派出所、交警大队等多名警察的劝说下,邓某完成了抽血,血液经化验显示体内酒精含量为189mg/100ml。

随后邓某被带到交警大队城区中队办案区接受调查。原来,当天邓某在县城内河边的某一饭店吃饭,喝了三四两乌麦烧白酒及好几瓶啤酒。本来开车的是他朋友汪某,行驶中汪某因有事在路边临时停车下车,只留下邓某一人在车上,此时刚好有车辆通过而造成堵车。这时,已经在今年6月28日饮酒后驾车被衢州某交警中队查获的邓某(驾驶证被依法扣压6个月,扣12分,罚款2000元)竟然借着酒劲危险倒车绕道行驶,不料却撞上了停在路边的面包车,发生了斗殴事件。

以案说法

用捡来的信用卡取钱涉嫌诈骗罪

案情介绍:

陈二全是河南人,2010年12月14日下午,他在温岭市城东街道一个工地里,捡到了个钱包。打开一看,里面有3600元现金、一张信用卡,以及身份证。通过身份证,陈二全得知失主名叫程志炉。但看到钱包里这么多钱,他又觉得没别人看到,干脆自己吞了。在翻找皮夹时,陈二全发现里面还夹了一张纸片,上面写着一串数字。他觉得这数字可能就是信用卡的密码,决定去银行试试。在中国邮政储蓄银行温岭市支行万昌中路营业部的自动取款机上,陈二全插入了银行卡,又输入了那一串数字,不出所料,果然是密码。于是,陈二全将卡里的1万元钱全部取了出来。失主程志炉发现钱包丢了,马上到邮政储蓄挂失,但还是迟了。银行发现,程志炉的信用卡里已经没有钱了。公安从自动取款机的监控录像中,锁定了取款人陈二全,并最终将其抓获。陈二全对自己的罪行供认不讳,并退还了失主全部赃款。

律师评析:

“应当看到,捡卡本无罪;因捡而持有,是合法行为;捡后不还,是责任义务;捡卡取款,是违法犯罪。”捡卡取款,是两个相连但又不同的法律行为。捡卡是指捡到信用卡,而取款则指利用捡到的卡取款。捡得信用卡,捡得人应当及时通知权利人领取,或者送公安等有关部门,这是信用卡捡得人的法定义务。即使捡得人不履行这一法定义务,只要没有利用该信用卡取款,其行为不会涉及犯罪。“对于个案而言,利用捡得的信用卡取款,是冒用他人信用卡的行为,除产生民法上的返还义务外(未取到款的除外),更要产生刑法上的信用卡诈骗的刑事责任。”因为捡得人主观上有非法占有卡上钱款的故意,并基于该故意实施了想非法占有该卡上钱款的行为。

《最高人民检察院关于拾得他人信用卡并在自动柜员机(ATM机)上使用行为如何定性问题的批复》明确规定:拾得他人信用卡并在自动柜员机(ATM机)上使用的行为,属于刑法第一百九十六条第一款第(三)项规定的“冒用他人信用卡”的情形,构成犯罪的,以信用卡诈骗罪追究刑事责任。

本案案由本报常年法律顾问、浙江五联律师事务所曾成安律师提供



物业服务费为何难收?

物业不是管理而是服务

业内人士:服务才是物管企业的根本

“物业服务费难收,是业主、物业双方因素导致的。”洪振辉对记者说,较多业主对自己与物管企业之间的权利义务范围不明确,认为交了物业服务费,遇到房屋质量问题、房屋销售时的承诺没兑现、老小区基础设施配套不足、水管堵塞、楼下快餐店油烟熏人等居住过程中出现的相关问题,都应由物业公司来解决,如诉求得不到满足,就对物业服务不满意,并以拒交物业服务费来对抗。

是管理,还是服务,物业服务公司究竟管啥?据调查,全县12家物业服务公司的业务,50%的物管企业主要还停留在卫生、秩序维护、绿化等初级层次。很多业主表示,咱交物业服务费了,物业管理就应该为业主服务好。要是打着物业管理的招牌却只管打扫卫生,别的事儿一概推托,还要物业干啥,雇个打扫卫生的就行了。

事实上,物业服务行业涵盖两层含义,一是对物业的房屋建筑及其设备,公用设施、绿化、卫生、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治;二是向物业所有人和使用人提供综合性服务。由于物业服务公司对自身缺

