

小区人居环境系列专版之二

# 小区管理难? 究竟为何难?



小区居民想要住得舒心,离不开日常环境维护和科学管理。小区的绿化、卫生、道路、公共服务设施、安全环境等方面都离不开专业的维护管理,这就得依靠物业服务公司的精心管理。作为和业主日常生活接触最紧密的组织成员,负责维护小区内的环境卫生、公共设备维护和安全保卫工作的物业公司一线工作人员们,是直面小区居住环境问题最多的一群人,也是对小区物业服务工作如何做最有发言权的人。

对如何做好物业服务、保障小区居住环境,有哪些问题最容易引发业主和物业工作人员间矛盾,他们也是有着很多看法和建议。让我们一起听听这些工作在维护小区环境一线工作者的心声,了解他们在工作时遭遇过哪些不理解和为难之处、他们是如何化解工作中的矛盾、做好小区服务工作的。与此同时,我们也希望通过此专版,增进业主和物业工作人员的理解,一起努力共同打造幸福小区。

山语城物业服务公司安保部主管 朱振海:

## 严守规则 也要人性化操作

作为小区保安,我们每天负责的就是小区环境的安全守卫和巡视工作。物业公司为了小区的安全和交通畅通,制定了一些规章制度,也难免碰到过一些不愿意遵守规则的人。面对这种情况,无论对方是业主还是外来人员,我们并不会粗暴地强制对方遵守规则,而是视对方实际情况和需求进行劝阻。就拿外来车辆、人员禁入和登记情况来看,按要求我们小区是

禁止出租车等外来车辆进入的,但有些老人年龄大了腿脚不方便,或是雷雨天带孩子坐出租车的情况,我们都会直接放行。前不久小区一位业主的腿受伤了,我们也是在门卫处做好记录直接放行。

虽然我们尽量做到了规章制度执行时的人性化服务,但也还是会遭遇到有人不愿讲理的情况。比如,现在十分火热的外卖等服务,考虑到外卖

送货有时间要求,我们对其要求是送完餐回来时再进行外来人员登记。尽管如此,我还是遇到过个别“外卖小哥”不仅不肯进行登记,还直接骂我们是“看门狗!”面对这种侮辱性的言语,我没有选择对骂回去,而是以微笑的言语化解:“你我干的都是服务行业,何必互相伤害?做个登记用不上一分钟,吵架多耽误你赚钱。”对方听了也是禁不住一笑,一场矛盾就此化解。

## 付出真心 矛盾自然少了

我们小区业主出入使用的是蓝牙钥匙,小区里有对年龄比较大的业主夫妻因为不会用就不肯配蓝牙钥匙,又因为出入时打不开电子门发脾气,我们很多保安都被老两口骂过。直到后来一次这家的老爷子突然发病晕倒在家里,老大娘一个人慌了手脚跑出门外,正好

看到在附近巡逻的我们。听到大娘的求助,我们赶到老人家中,帮着把老爷子背出家门打车送到了医院,老大爷经过医生的抢救脱离了生命危险。打这之后,老两口对我们的态度也转变了许多,见面的时候不仅有了好脸色,还把我们都当成了亲人和朋友。

作为保安,总能遇到一些超出正常范畴的工作,帮着业主运送重物,在供热试水期间人手一把扳子帮着检修管道……其实我们很乐于帮助业主搭把手,解决一些生活中的小困难,既可以拉近我们和业主之间的关系,也便于更好地开展工作、为业主服好务。

## 遭遇恶语 有理才能服人

保安是从事服务工作的,难免听到一些不中听的话,也有过“甩袖子不干了”的想法。这种时候生气是解决不了问题的,互相指责也只会让矛盾升级。以我多年的工作经验,我认为面对怒火,微笑才是最有利的解决方法。记得有一次,我在巡逻经过小区一电梯时,电梯门正好打开,从里面窜出一条立起来有人高的大狗,更重要的是这只狗并没有系狗绳。我对随后

从电梯出来的业主说:“这么大的狗出来遛怎么不拴绳啊,咬到人不好了。”这位遛狗的业主听了直接回答说:“咬人?我就站这看着,你咬它一口看它咬不咬你。”她的话说得我气也不是笑也不是,只能好声好气地跟她解释说:“你看这话说得我,这也就是个提醒。你看这狗冷不丁地冲出来,我这将近一米八的大老爷们都给吓一跳。咱们小区这么多老人孩子的,哪个吓着了,人

家里不得找你啊?拴个绳就解决的事咱们何必惹那麻烦呢是不。”好在这位业主还是听得进劝的,虽然一开始的态度不好,但伸手不打笑脸人,之后还是挺注意遛狗拴绳的。我们常听到有业主抱怨说“怎么买个房子还得听物业的管,回家跟坐牢似的”,但在我们微笑热情的服务态度感召下,业主也认识到物业的规定是为了让他们住得更舒心、更愿意配合我们的工作。

九州小区保洁员 李大姐:

## 有些业主不听劝 管理难度大

九州小区属于新小区。作为一名保洁员,我们每天的工作都比较辛苦,也希望尽量能保持住单元楼里的卫生。但有一些业主习惯了随手乱扔垃圾,让刚打扫整洁的环境又变得脏乱。这其中最危险的还是那些抽烟的业主,他们不仅在电梯等封闭的公共环境抽烟,还会随手把烟头扔在电梯里。我们都知道,电梯是个狭窄封闭的空间,在电梯里抽烟是种既不文明又很危险的行为,不仅让其他乘坐者跟着吸二手烟,还有可能引发火灾。每当我打扫卫生时看到有在电梯里抽烟的业主,都会

进行提醒,可惜不听劝的业主不在少数。印象最深的是有一次我打扫电梯时,一位装修工人拿着油漆桶边抽烟边进了电梯,抽完烟还直接扔到电梯里。我指着电梯内的禁烟标志劝说:“电梯里本来就不能抽烟,何况油漆是易燃有毒的材料,怎么能边拿着它边抽烟?多危险!”可是人家回我一句“关你啥事!”看着对方横眉立目的样子,我也没法多说,只能做到自己多注意,每次打扫时都留意一下电梯里的烟头有没有打扫干净。

其实,针对有人在电梯里抽烟,整

得电梯里满是烟雾,更有可能引发火灾的情况,已经有业主到物业公司投诉过很多次了。物业公司的工作人员也为此发愁了很久,但苦于没有实际的解决办法,只能对这些行为不文明的业主进行劝说,但要遇到脾气大不听劝的业主,免不了挨顿骂。这对于小区管理来说也是个困扰,想解决就需要更有力的监管方式,制定具体强制性、惩罚性的措施。物业公司毕竟不是执法部门,希望小区业主能够多为他人和自己考虑,多一些理解和自觉,与物业公司共同维护小区的环境。

小区保安 张师傅:

## 有些业主不配合 楼道杂物难清理

作为小区保安,我们有义务保障业主居住环境的安全。比如对小区楼道的杂物清理,就是一项很重要的工作。杂物长期堆放在楼道中,不仅阻塞楼道畅通,更是火灾隐患。面对这种情况,物业公司会在小区楼道张贴清理杂物的公告,以督促业主将堆放的杂物清理掉。但很多业主并不理解和支持我们的工作,觉得自己家门口放点东西没什么大不了,更有业

主因此与我们工作人员发生冲突。曾经有一位业主,在自己门口的楼道放置一堆废旧纸箱,纸箱上面还有几个木质的鸟笼,笼子里养着几只小鸟。小鸟不但每天叽叽喳喳地打扰到周围邻居,而且气味也很难闻。这些东西都是易燃物品,就这样长期堆积在楼道里,一旦起火非常危险。我们曾多次劝说对方对这些东西进行清理,但是业主并不配合。为了避免矛

盾激化,我们无法强制让其搬走,只能等业主觉悟或有相关部门管理。这事儿从根本上来说都是为了业主好。作为保安,就要考虑到所有居民的利益和小区安全。同时每个业主也应该支持小区物业合理的管理,毕竟消除安全隐患与每个人息息相关。楼道属于公共区域,业主有义务保持楼道的畅通,方便其他邻居上下楼,更应自觉防止安全隐患的发生。

山语城物业服务公司保洁部主管 王立敏:

## 做好工作 沟通理解是关键

做好小区内的环境卫生工作是件看着容易、做起来很辛苦的工作。仅仅是楼道内的卫生保洁工作,我们工作人员要做到的是看得见的区域都得擦干净。而一栋17层的一个单元楼道内的卫生,我们保洁人员从顶层到一楼打扫一遍需要两个小时才能完成。对一些业主在楼道内堆积的纸壳箱、儿童车等易燃品,我们要求及时跟业主沟通并在三天之内进行清理,但很多业主白天并不在家,与我

们工作时间有冲突,很难及时对业主进行通知。很多业主堆放的快递包装等纸箱是为了卖废品,如果不能及时通知,三天的时间到了直接清走,虽然消灭了火灾隐患,但给业主带来了经济损失也会引起不满情绪。这种情况我们尽量多跑上几次,对于不乐意及时清理的业主,我们就多强调一下火灾发生带来的危害,多跟业主说说:“如果有抽烟的业主经过,一时没注意随手扔个烟头,最危险的

还不是就近的住户。业主要是想攒纸箱卖废品,我们可以帮着联系收废品的,早卖晚卖也不会差几毛钱,还是安全最重要。”大部分的业主还是很通情达理的,在我们的劝说下也会及时地清理挤占楼道空间的物品。就像我常跟业主们说的一样:“门里是你家,门外是我家,你打扫门里的卫生,我负责门外的环境。咱们就是最近的邻居,咱们好好处着,老话不是说了嘛,‘远亲不如近邻’。”

## 遭遇恶意投诉 要做到主动检讨

我们物业公司针对保洁工作是有着具体的操作流程和管理规范的,同时也随时接受小区业主们的监督。说句实话,在这行干久了,什么样的情况都能碰上。像那种我们保洁人员刚打扫完离开,有业主经过时随手丢地上个烟头纸屑,被其他业主看到了投诉到公司的情况时有发生。公司管理人员调查后,如果确定保洁人员有严格按公司规章进行了打扫,保洁工作人员是不会被

处罚的。但某些业主刻意在保洁人员难以发现的角落放点烟灰纸屑,如果保洁人员没发现也没能及时清理就进行投诉,这样的情况也不是没发生过。这种情况一般发生在个别独居老人身上,这样的业主通常比较有时间有空闲,不喜欢人多,自己守着屋子又总想找点事儿忙活。于是就跟我们的保洁人员玩起了“谍战片”,把小纸屑压在门口地毯与墙壁的缝隙里,或是

把烟灰掸在门后的墙沿上,听到保洁工作的声音就守在门后看我们有没有发现。我们也明白这种业主的心理,几次下来保洁人员也有了经验,被指出问题时也会及时跟业主检讨一下自己不够细心,平时格外注意下墙角、地垫等地方是否干净,看到有业主出入会主动打招呼聊上几句,时间长了跟业主也相处出了感情,就不会被“刻意关注”了。

轩华物业保安 王正东:

## 业主不支持是工作最大的压力

我一直负责小区内的安全与交通,我不怕工作辛苦,就怕遇见麻烦的。我们的小区小,路窄,所以规定东门进、西门出,可总有一些业主不支持,这样就很容易造成拥堵的现象。常有些个别业主不讲道理,酒后态度不好,指着保安就直接开骂。曾经有

业主酒后乱停车,保安前去管理,却换来一顿大骂。值得欣慰的是,这位业主酒醒以后主动找到保安道歉,还购买了水果和烟酒,并且事后也没有再犯。但还有一次,有业主非要把出口当入口,把车往外开,保安去劝阻他,这位业主竟然要硬闯。遇到这种情况

大家都要打“110”了,但考虑到都是小区的邻居,对方也只是一时冲动,最后没有选择报警,而是劝阻这位业主不要开车,酒驾不仅危险也面临着交警的处罚。还好,这位业主虽然不太听劝,但事后也没再干出这种强行闯门的事件。

## 工作不怕委屈 就怕开不出工资

保安工作干得久了,难免碰到些冷言冷语或是不愿配合的业主。但大部分业主还是很理解和支持保安的工作的,也明白保安的存在就是为了保障业主们的居住安全。在一次巡逻途中时,小区保安发现某栋4单元的一面窗户在冒烟,意识到可能发生了火灾,立刻进楼把电源切断,然后立刻报

警,并通过物业公司保存的联系方式通知了该住户。最后这场火灾只是小范围着火,没有危及其他住户的安全,救火的保安也得到了业主们的感谢和赞扬。这些工作中的辛苦与付出对保安来说还没什么,最让他们担心的却是小区物业费的收缴问题。按理说物业费收不收应该是公司经理该关心的

事儿,但谁都知道,物业公司要存在是需要钱的,物业费收不上来,拿什么给大家开支。找工作都图一个长期安稳,如果开支都没有保障,小区说不定也要套管了,又有谁会愿意留下来干活?都说物业公司人员流动大、留不住人,也正是公司运营难带来的影响。

轩华物业经理 王方义:

## 最大的难处是有的业主不交物业费

书香园小区位于西宁街9号,是辽源的一个老住宅区。书香园的物业王经理告诉我们,全园区一共10栋楼、37个单元、380多户居民,物业公司的主要工作是小区环境、内外保洁及小区安保问题。内保洁每天都要清扫楼道,外保洁每天都要确保垃圾清理干净,维持小区绿化环境。提到物业公司最大的压力和难处,小区的物业费收缴率不足70%,严重影响到了公司的运营。有一些业主会找

各种原因不交物业费,理由千奇百怪。物业公司也采取过催缴措施,甚至走过法律程序达到震慑欠费业主的目的。但是,法院判决物业公司胜诉,也没能让欠费业主主动缴纳欠费。书香园的物业公司连同管理人员共有十名员工,即便是尽量精简人员,但业主不交物业费还是让公司的日常工作很难运转,甚至影响员工的工资。物业公司是需要足够的资金运转的,如果业主不支持物业公司

的工作,公司运行不下去也只能弃管了。这一点大部分业主都能认识到,也很支持物业公司的工作,这些年的相处让物业公司的工作人员和很多业主们都如同亲人一般。这里的很多孩子都认识我,也有很多是我看着长大成家的。只要物业公司还能运营下去,我们就有责任维护小区的安全和卫生,同时也希望对物业费的清欠工作,能寻求到真正有效的方法。

## 年代越久的小区 管理压力就越大

我们小区虽然建得早,小区已经老旧了,但我们该给业主的服务一个都不会少,比如治理污水、绿化、清理垃圾,我们能做的都尽量做好。由于书香园小区在完工之初,开发商没有将水电和煤气与相关部门对接,导致这些设备有问题后相关部门不管,要么是业主自己修,要么就得

物业管。但是,物业公司的资金来源只有物业费这一项,给员工开工资都难,又哪有钱进行维修,而且有些设备也根本不是我们物业出钱就能解决的问题。比如小区大门附近只建了一个沉井,经常会造成淤堵、返水,一楼的业主多次反应到物业公司。但我们也没有办法,只能反复找人

对沉井进行清淤疏通。还好,几次政府对城市基础设施建设整改时,我们积极地与政府进行了沟通,帮助业主解决了小区的一些老旧问题。比如大前门沉井的拓宽改造,通过全市范围的水污分离工程,也一起进行了解决。无论如何,物业公司一直在尽可能地为主业提供满意的服务。