

# 物业与业主“双向奔赴”

## 共创幸福生活

编者按:

作为城市的“细胞”,小区既是居民生活的基本单元,也是基层治理的基本单元。小区若要治理好,小区居民要想生活幸福的一个重要因素就是物业管理。物业管理是推进城市精细化管理、改善小区居住环境、提高生活品质的重要抓手。然而,物业管理者与业主之间存在的和谐问题时有发生,本应该是小区业主贴心的“管家”角色却成了“冤家对头”。在与很多小区业主进行沟通的时候,不少小区的业主对自己所在小区物业不满意的地方进行“吐槽”。业主对物业的“吐槽”,透露出物业管理的短板,更反映出小区居民对小区物业管理更优质服务的期待。如何让业主与物业的关系更和谐、如何提高业主的生活质量、提升业主居住的幸福指数?这是值得探讨并让人深思的问题。今天,本版就结合物业管理和小区业主诉求,对小区管理进行探索,希望物业公司与业主双向奔赴,共创幸福美好生活。

### 门禁卡扣有时挡住业主回家路

现在,封闭小区越来越多。很多封闭小区的物业都会给小区居民办理门禁卡扣。在正常情况下,小区居民凭借着门禁卡扣进入小区,打开单元门并刷卡回电梯到家。封闭小区使用门禁卡扣的目的是保障小区安全。可是,有的小区物业给业主的门禁卡扣进行充磁,晚交或不交物业费的业主可能就不能充磁,卡扣就不能使用了,业主回家就会遇到障碍。某小区业主李女士说到因门禁卡扣消磁回家受阻的事就很生气。她说有一天晚上10点钟左右接到了自己孩子的电话说卡扣不好使了,进不了小区大门。那天天很冷,等李女士穿衣下楼去给孩子开门进入小区时,李女士的孩子已经在外边冻了十分钟。李女士抱怨说业主有时候不知道这门禁卡扣什么时候消磁,等到回家的时候一刷卡进不去心里就会生气。和李女士遭遇差不多的刘先生谈起被门禁卡扣拒之门外的经历依然很愤慨。刘先生说有段时间他父亲住院,物业费就没来得及交。他父亲出院那天回到小区的时候天已经黑了。当他推着坐在轮椅的父亲准备坐电梯回到位于15楼的家时,他发现卡扣刷不了。焦急的刘先生打电话给物业工作人员,工作人员告诉他因为物业费没交,卡扣消磁了。挂完电话,刘先生看着坐在轮椅刚出院的父亲,心里是又急又气。他之后又打电话生气地质问物业经理,物业将门禁卡扣与物业费捆绑是否合规,告诉物业经理因卡扣自己和父亲无法上楼。物业经理了解情况后对刘先生表示了歉意。尽管如此,刘先生还是对物业将门禁卡扣与物业费捆绑的行为表示不满。除了李女士和刘先生,记者在其他业主沟通的时候,他们也“吐槽”物业将门禁卡扣与物业费捆绑的行为。大多数业主表示只要物业服务好,大家就会心甘情愿地缴纳物业费,将门禁卡扣与物业费捆绑的行为只会引起大家的不满。

### 物业费没降 服务质量却下降

有个反映物业管理的网络段子想必很多人都看过。这个段子的大意是小区物业保安在小区居民入住的第一年是年轻人,到第二年是中年人,再过几年就是上了岁数的老年人。这个段子虽有多种演绎版本,但是却从一个侧面反映了部分物业在小区居民入住多年后物业服务下降的事实。市民王先生入住我市某封闭小区已经8年了。据王先生介绍,他所在的小区物业尽管目前还算不错,但是小区的物业服务比以前下降不少。王先生说:“在他刚入住小区的时候小区保安在看见业主拿着东西进小区的时候就会主动帮助业主刷卡,为业主提供力所能及的服务。现在,小区保安就很少有主动帮助拿东西的业主开门,除非业主提出要求。”除了保安主动服务的意识下降外,王先生对物业的维修服务也有看法。他说刚开始入住小区的时候业主打电话向物业报修,物业不但以最快的速度派工作人员来维修处置,而且还会打来回访电话询问维修情况。现在,当业主打电话报修虽然物业也会派人去处置,但是已经没有回访电话了。王先生认为回访电话是物业督促工作人员提高服务质量的一个重要途径。他说:“物业费没降,服务有所下降,心里还是有落差的。”很多市民都有和王先生类似的情况,他们随着入住小区时间的推移,而感受到物业服务质量的下滑。对此,他们不但有抱怨、有愤怒、有建议,而且更有希望,希望物业能够一如既往地为他们提供优质服务。

### 遇事难解决 业主难满意

小区居民心中理想的物业是能够了解业主真正需求,为业主提供更好服务的物业。可是,在现实中很多业主在需要物业提供服务时却得不到物业应有的服务效果。何女士一家住在市一个小区已经十几年了。有天,何女士发现自己家的房子墙壁和部分家具被楼顶漏下来的水泡了。为了解决漏水问题和厘清责任,何女士找到了物业。物业派人实地查看后认为物业对此负有一定责任,并承诺及时给何女士维修和一定数额的赔偿。接下来,何女士满怀期待地等着物业来维修和协商赔偿事宜。过了几天,物业确实派人来维修房子了,但是并没有人来协商赔偿的问题。房屋尽管维修了,何女士却发现还是漏水。何女士又把情况反映给物业并要求物业派人来谈一下赔偿。这次物业派人又来维修房子并和何女士商谈赔偿。这次商谈双方因为赔偿数额没有达成一致,之后又商谈了几次依然是没有达成一致。最后,何女士再找物业提出要尽快解决相关问题,物业却推来推去不认真解决问题,导致这一问题一搁置就搁置了两年多,这令何女士很生气。最后,何女士只能无奈地用缓交物业费来表达自己不满。很多业主表示都曾遇到过本是该物业来解决的问题却因为物业的拖拉推诿而导致问题得不到妥善的解决。作为以服务小区居民而存在的小区物业,如果不能及时妥当地解决业主的合理问题,那么引起小区业主的不满在所难免。

### 物业应尽责 莫要糊弄事

正常的情况是小区业主和物业,双方应当协调配合,共同维护小区的安全、卫生与秩序。可是,有的物业却在实际运行中不那么尽责,存在糊弄应付业主的现象。记者在采访中了解到不少物业有不尽责的问题。有的物业公司为了省钱,招聘了一些六十多岁的人来做保安,小区人员进出没有人管,而且保安也不会定期在小区里巡逻,这样让业主们缺乏安全感。有些小区居民遇到麻烦,想找物业公司来处理,物业公司人员却迟迟不来,即使来了态度也很差。于先生刚入住我市一个高档小区,有次中午不到11点,于先生给物业打电话说家里有个问题需要物业派人来处理一下,物业工作人员接到电话很不情愿地表示马上要吃饭了要等一下再来处理。于先生因为情况比较紧急,再等不到11点还不到吃饭时间,就坚持让物业派人过来处置。物业工作人员来到后对于先生态度也不怎么友好,这让于先生很不满意。于先生认为物业作为为业主服务的企业,聘用服务意识不强的人作为工作人员怎么能给业主提供优质的服务呢?有的业主表示,物业公司就有保安、保洁人员,并没有维修人员,业主家需要有维修服务时找物业,物业却不能提供服务。还有人表示有的物业不去真正解决业主急需解决的问题,而是喜欢做面子活。某小区业主马先生告诉记者他们小区入户楼宇门坏了,路面破了,物业长时间拖着不维修,却把小区没有坏的大门给换了,这让业主很不满意。

### 待遇低 招工难 留人更难

很多业主抱怨物业从业人员不仅逐渐减少,而且日益老龄化的现象。经过走访了解,很多物业公司并不是单纯地为了省钱而减少工作人员和招聘岁数较大的人来从事物业工作,而是物业公司面对服务支出大,员工待遇低,招人难,留人更难的实际情况做的无奈之举。据了解,大多数物业公司的收入来源只有收取物业费。但公司开销很多,包括工作人员的工资待遇、公司正常办公的费用、小区正常的维护以及一些老小区的维修、更新、改造等费用的支出。由于资金有限,导致物业公司的员工工资普遍不高,因此物业的工作人员也很难招。现在物价都上涨,其他行业的工资也不断上调,像物业这样的服务行业工资又很低,确实很难招到人。现在在岗的工作人员年龄普遍偏大,文化程度普遍偏低,有的甚至已经六七十岁。待遇低、招工难、留人更难的现实就会让物业服务提升在一定程度上受阻。

### 收费难 管理难 物业服务不好干

物业服务是维系物业服务企业提供物业服务、小区正常运转的基础。物业服务费应当遵循质价相符、公平公开、合理诚信的原则。物业服务企业应当依据合同约定提供物业服务并收取物业服务费用。物业费是大家关注的一个热点问题,业主嫌物业费高不交费,物业收不上钱服务跟不上,业主更加有意见……一些小区物业陷入了这样的恶性循环。很多物业公司负责物业费收取工作的工作人员抱怨:“收物业费可不是一件容易的事儿,收费时我们都是下班后或者赶上休息日时去各家收取,有时候要去三、五趟才能碰到人,赶上有人了,有的业主还是不交费,拿他们也没办法啊!当我们催缴物业费服务的时候,有的见不着面的业主打多次电话都不缴纳,还有一拖就是一年半载,还有的就是一家不交,另一家也不交。”物业公司在运行过程中不仅存在收费难,还存在管理难的问题。在部分小区个别业主把公共绿化带破坏,圈占起来后用于种菜,物业只能一遍遍地劝导;一些业主在楼外私搭乱建,在楼内摆放各种生活杂物,严重违建,物业只能加大巡查力度,耐心劝说做居民的思想工作。做居民思想工作不仅要和居民讲理,更要有耐心,大多数居民还是讲道理的,能听从劝导,还有个别的就不听劝,这就给物业管理带来不少挑战。作为物业管理者,全心全意为居民群众服务是他们的职责所在,也是立足之本。可是每个小区由于人员集中,需求各异,想要做到人人都满意也不是一件容易的事。有的物业就自嘲是一个“出气筒”,里面装的啥“诉求”都有。由于是服务行业,有的业主有一点点事情处理不好就有意见,不是板着脸吵闹,就是上访或拨打热线投诉,这个“大管家”确实难当。

### 破解之道:物业和业主双向奔赴 互相理解

业主都希望物业能提供优质服务、当好小区管家,物业则希望业主能按时缴纳物业费、遵守各项规定,当各自的期望和要求不能满足时,就容易产生矛盾。如何解决矛盾?首先就要对产生矛盾的根源进行探寻。问题根源把脉准了,才能开药。物业和业主出现了矛盾,很多时候就是因为互相不理解。一些物业工作人员以为自己是管理者,而部分业主则认为自己是主人,物业是仆人。双方要是有这样的态度,那就会矛盾不断。其实,物业并不是管理者,而是服务者。服务是物业公司的主要职责定位。物业管理是市场经济的产物和行为。物业公司通过为业主提供服务获得利润,理所应当以服务为宗旨。提高物业服务水平,是物业管理建设的主要内容之一。物业服务企业应加强行业自律,主动公布收费和服务信息,自觉规范物业服务行为,促进业主与物业和谐相处。同时,对物业服务过程中存在的问题,要及时向业主征求意见,获得广大业主的理解和支持,提高业主对物业服务的认同度。与此同时,业主也应当明白物业工作人员也不是仆人,而是为业主提供服务的劳动者,应该对这些为我们服务的人加以尊重和感谢。作为物业工作人员应当不断提高服务意识和水平,与业主保持良好有效的沟通,了解业主的真正需求,为业主提供优质的服务。作为业主也要通过业主公约来实现自我教育、自我约束、自我管理,对维护小区秩序、打造宜居环境贡献自己的力量。物业管理者和业主要互相配合才能成就和谐家园。希望物业和业主能够互相理解支持、相互包容信任,让小区居民生活得更方便、更舒心、更美好。

本版稿件由本报记者 李锋 采写  
本版策划 咸凯慧