

物业：你不缴费，我就出“狠招”！

交还是不交？物业、业主大“斗法”

衣 食 住 行
“民生十问”系列报道
之二·物业篇

小区业主向物业公司缴纳物业管理费、享受其管理服务的同时，物业公司的服务却难以令业主感到满意，业主“炒”物业也不再是一个新鲜话题。与此同时，收不到物业费，物业管理工作的开展就难以正常开展，这似乎成了物业公司“难以承受之痛”。双方互掐，相互斗法，何时是尽头？且听物业管理者也来说说他们的难处。

记者 刘欢 祁琳/文 王婧莹/图

斗法之一

业主质疑不作为 物业整改三个月

记者在采访中了解到，省城高新区某小区内的小饭店集群存在，油渍污染严重。“我们也没有办法，上门制止的时候他们不听劝阻。确实有规定小区内不能开饭店，但物业公司只能劝告，不能处罚，所以接到投诉我们也没有办法。这也不是我们一个小区的情况。”针对业主的不作为质疑，物业公司却表示无奈，“他们都说自己是回迁户，用自己的房子自力更生，我们不能停电停水吧？”

针对业主反映保安和保洁员“老龄化严重”的问题，合肥市银光物业公司的刘主任告诉记者：“2009年8月份，我们公司和业委会续签合同时，‘更换年轻的保安和保洁员’就是我们的整改承诺之一。后来公司花了三个月进行整改，从硬件到人员进行更换、升级，获得了绝大部分业主的肯定，并积极主动缴费。但仍有几十户业主不缴费。”



小区绿化带被占做停车位

小区内闲置的空房子旁堆放着垃圾

斗法之二

住户几年不缴费 物业损失近百万

“也许，物业和业主之间的关系，在大多数人心目中，总是认为业主是弱势群体，若出现矛盾，一定会把矛头指向我们物业。说句心里话，有些情况还真不是这样。”合肥市凤凰城家家景园小区银成物业周经理无奈地告诉记者。

据周经理介绍，该小区二期共有2000户左右的住户，但真正按时缴纳物业费的业主还占不到总数的一半。据估算，大概有几十户的住户三四年都没有缴过一次物业费。“自从2008年一次物业费总体清理以后，这两年我估计损失大概就已经快要达到了百万元了。”

“业主们总是怪我们物业公司服务不到位，就是不肯缴费。殊不知，这也是一种恶性循环啊。”周经理告诉记者，“物业费收不上来，我们公用设施的维修也就跟不上，要知道，每年换一下垃圾桶都要几万元啊。如此一来，业主就更不愿意缴费了，这就是一种恶性循环。”

斗法之三 墙砖色差说三年，物业实在耗不起

“业主和物业之间，在我看来，一直都有对立的心理存在。业主总是用一些房屋质量的问题来计较物业费的多少，有些业主感到维修的速度慢了，就不愿意缴物业费了。还有一些一楼的住户在绿化地上种菜，影响了小区的整体环境。我们只有联系社居委还有市容部门，铲掉这些菜，这也是为了小区居民的利益着想的啊。”但是让

周经理没想到的是，这些种菜的小区居民就以此为借口，“你为什么铲掉我种的菜，你铲我的菜，我就不缴物业费。”

据周经理介绍，小区曾有一位在2006年拿房的业主，2008年物业公司上门收费的时候，业主称自己的房子漏水。随后，物业公司联系了开发商帮他修理好了漏水情况。但是业主要求物业公司补上墙砖，物

业公司也照办了。之后这名业主却以“修补的墙砖有色差”为由拒缴物业费。

“我们哪里有那么多时间去跟他一户耗着。没办法，只能打对折给他，业主这才同意缴纳物业费。但是2009年、2010年，到了缴费时间，他又拿出墙砖色差来说事，不肯缴费。总是这样，我们物业耗不起啊。”周经理很无奈。

斗法之四 拉横幅、掐水电，物业“狠招”斗法

“有一些业主，连小区内二次供水费用都不肯缴费，平均下来，每户每吨，我们物业公司要倒贴1.7元。还有高层的电梯费，收费员是上个8次、10次都是收不上来的，更不要讲还有不肯缴费的业主。”

周经理还介绍了一名“极品业主”，“他开着宝马车，却不愿意缴停车费、物业费，他是真的没有钱缴费，还是不愿意缴呢？”，“对有些‘物业费老赖’，难道物业公司就一点办法也没有吗？”对这个问题，周经理回

答说，“我们能有什么办法，只能专门找几个人去要，去业主的单位要，一般业主都拉不下面子，会缴纳。”

“2008年10月的时候，有一位业主不愿交物业费，我们也没办法，只能找保洁人员去他的工作单位要钱。”周经理说，这位业主的单位一般人不能进，“我们的保洁人员都是50、60岁的老太太，她们几个就在他单位门口拉一条横幅，写上‘还我血汗钱’的标语，这名业主最后才肯缴纳物业

费。”

据一位物业公司的业内人士介绍，实在收不上物业费，物业公司也被弄得焦头烂额，被逼无奈，他们也会使用一些“狠招”与业主“斗一斗”。“我们会召集一帮人，夜里去偷偷地把‘物业费老赖’的水、电掐掉，实在是没办法啊，我们物业公司自己的人还不能做这样的事情，但是又得让业主知道是我们干的，这样一来一去，我们也是折腾的很累啊。”

城区扩容呼唤商业跟进

随着滨湖新区建设进程的加快，新的人口不断入住，越来越多的滨湖居民深切地感受到了这样的苦恼：一边是高楼群起，景色宜人、教育、医疗的完善配套，另一边却是商业服务设施未及时跟进，居民难觅休闲娱乐购物的场所。城区的扩容呼唤商业的跟进，我国去年下半年以来，出现城市综合体热，城市综合体以其快速聚拢人气成为各地最受受欢迎的招商项目。

万尚百货12月11日在合肥的开业则是近期最吸引滨湖新区居民眼球的事情。因为这意味着滨湖新区的居民再也不需要为了购买一件衬衫或是看一场电影驱车一个小时而赶往老城区。

绽放滨湖的大型时尚百货

——万尚百货12.11日亮相滨湖

如火如荼筹备时尚大餐

12月1日，笔者应邀来到位于滨湖新区核心地带徽州大道与紫云路交叉口万尚百货，据企划部经理介绍，万尚百货于一年前选择入驻世纪金源商圈核心，意在为合肥消费者搭建一座集规模、快速、便捷、满意、诚信等诸要素于一体的全方位一站式享乐平台。笔者在万尚百货筹备现场看到数百品牌云集，各商家都在忙于开业前的最后准备工作。笔者采访中，众商家表示眼前主要是为开业备货，力争为消费者提供最

优惠的价格、最舒心的服务和最好最新款的产品。谈及12月11日的开业，众商家均表示毫不担心，信心满满。一位被推选出来的商户代表发言说：“是政府发展滨湖的规划、合肥居民的消费能力、万尚百货的策划管理能力和城区扩容的趋势坚定了我们的信心。”他的话引起在场所有人经久不息的掌声。

万尚：滨湖新区的“商业引擎”

位于滨湖新区核心地带的世纪金源是滨湖新区引进的商业示范性项目，建筑面

积达40万平方米，地下车库面积也高达633万平方米，其中地面停车位多达1000个，地下车位更是近2100个。12月11日开业的万尚百货世纪金源店总面积68000平方米，由三层地上建筑及负一层组成，是滨湖新区首家大型时尚百货。万尚的时尚定位，是让不同年龄、不同层次的消费者在万尚都能找到满意的适合自己的时尚单品。万尚的开业将改写滨湖新区无综合百货购物中心的历史，提升滨湖新区的商业设施和配套，让滨湖居民在家门口实现高档消费成为可能。届时，万尚将成为滨湖新区乃至合肥市的时尚风向标，成为滨湖乃至合肥市民的购物时尚首选，成为滨湖新区的第一商业引擎。