

达到供暖要求的小区,因部分业主不愿交费而无法供暖;
入住率太低的小区,已入住业主却强烈要求供暖——

解决问题 要多站在对方的角度想想



昨日立冬,距离供暖的日子也越来越近了。家有暖气的市民正在交纳今冬采暖费,并开始试水等供暖前的准备,他们希望今冬暖气的“质量”能更好,而那些还没有暖气的市民,在寒冬来临前,则期盼能早日用上暖气。

□记者 冯莹雅 实习生 蒲祖沅

►►“收费难”让一些小区无法供暖

部分市民用不上暖气的原因有很多,有的是因为所居住的小区没有暖气管道,有的小区暖气管道虽已安好,但因小区的入住率太低,物业公司因采暖费、基本用热费、物业费费用收不上来,多方亏损而拒绝供暖……

我们从市发改委价格管理科获悉,在入住率低的情况下,为保证已入住居民能正常使用暖气,政府相关部门特下发文件,规定在已供暖的小区,空置房屋需交纳基本用热费(相关标准请见本报5日A14版《“问暖热线”热得烫手》),而这部分费用物业公司却很难收上来。

4日本报A14版刊登的《今冬何时供暖?“四方会谈”》一文中提及的新区“中心湖小区”就是因为收不到基本用热费而无法供暖的。

“收费难”问题,同样存在于我市其他小区。在采暖季到来前,这成了让许多物业公司头疼的问题。

为了解决“收费难”问题,洛阳泰康物业有限公司制定出了几项措施。据该

公司一名负责人介绍,他们将分三步解决“收费难”问题,并调查业主们的供暖需求:

第一步:电话催交。他们将打电话或发信的方式,向业主催交费用。

第二步:上门服务。考虑到部分业主因为工作忙没有时间前来交费,该公司会派员工到业主所在的工作单位上门服务。

第三步:法律手段。如果上门服务也不行,就不得不用法律手段迫其交费了。

这位负责人说,这种方式,可用于催交物业费、采暖费和基本用热费。该物业公司从此事中也了解到,物业公司不但要服务业主,更需要管理小区,只有管理好了小区,才能让各项工作有条不紊地进行,才能让业主安居乐业。

对此,该小区的业主持赞同意见:“收费是物业公司的责任,物业公司赶紧收费,早日给我们供暖,这才是最重要的!”业主马先生、于先生说。

►►物业可通过多种方式解决“收费难”

除了这家物业公司,记者还到市内其他几家物业公司进行了采访,看他们是怎么解决“收费难”问题的。

涧西区南昌路某小区一名不愿透露姓名的物业经理说,他所在的小区,居民目前的入住率为50%,尽管还未遇到供暖难题,但他们也遭遇过“收费难”的问题。

一般情况下,该物业公司会先将小区的各种收费项目列出,贴在小区里公示,让小区业主掏“明白钱”;若有人有意见,或不想交费,该物业公司的工作人员就会上门给业主们做思想工作,

为其详细解答疑问;如果仍然解决不了问题,他们就请出小区业主委员会的相关人员出面调解,直至问题成功解决。

“大部分业主是很讲道理的,只要我们尽心、尽责,他们都会理解。但尽管如此,仍会有个别业主以各种理由拒不交费,遇到这样的业主,我们只能先垫付相关费用,以保证已入住的业主能采暖,再诉诸法律,收回这部分欠款。”该经理说,物业公司和业主之间应该亲如家人,如果到了不得不诉诸法律的地步,是大家最不愿看到的。

►►主动交费是每个业主的义务

“物业公司得想办法将费用收上来,其余没有入住的业主也该为我们想想,主动交费。不管怎样,物业公司、开发商都应该想办法为小区供暖。”新区“中心湖小区”、普照湖滨苑小区的业主们特别希望今冬能用上暖气。

若想早日供暖,确实需要没有入住的业主积极配合物业公司的相关工作。物业费、采暖费、基本用热费、停车费等费用,是您在入住小区时应考虑到的费用,如同您进商店购物必须付款一样。

如果小区里的大部分业主交纳

了相关费用,却因部分业主未交费而导致不能供暖,未交费的业主是否有些自私?反过来说,如果小区的入住率实在太低,已入住的业主要求供暖,让其余大部分业主交纳基本用热费,是不是也有点儿说不过去?已入住的业主与未入住的业主,多站在对方的角度想一想,是否能相互理解、体谅?

尽管采暖费、基本用热费等不像水电费那样,你若不交,也不会被“停止入住”,但作为小区的一员,主动交纳相关费用是每一位业主应尽的义务。

►►物业收费,律师释法

未入住的房屋是否应交纳物业费?

河南森合律师事务所石克俭律师说,根据《物业管理条例》第67条规定,业主只要领取了钥匙,就应该交纳物业管理费。

物业公司可以起诉拒交物业费吗?

石克俭律师说,只要物业公司

已进驻小区,便开始对整个小区进行管理、提供服务。如果物业服务企业受其他单位委托收费,物业服务企业可依据与委托单位、业主签订的相关合同,向法院起诉拒交物业费、采暖费、基本用热费等合同约定费用的业主,若个别业主尚未签订合同,也可根据其业委会签订的相关合同,向法院起诉。

►►“问暖热线”,代市民“问暖”

采暖费是否能分期交纳?

家住西工区耶赐城小区的马先生是一名普通工人,他说冬天采暖是一件很幸福的事情,但每年一次性交纳全部采暖费,对他来说有些困难。他想知道,为了缓解经济压力,采暖费是否可以分期交纳(例如2个月交一次费)?

多收的采暖费能退吗?

市民王先生住在西工区御博城

小区,他们小区去年多收的暖气费一直没有退,今年还能退吗?另外,采暖费的交纳和退还能否更人性化,更规范些?能否像交水、电费一样,让人交待更明白?

独立供暖能否改成市政供暖?

市民周女士来说,涧西区河洛世家小区已经独立供暖3年了,但每年供暖时,暖气都时断时续,而且室温也经常不达标。她想知道,他们小区能否改成市政供暖?

■特别提示

另外,本报开通“问暖热线”66778866以来,还有一部分市民寻求技术支持,如处理个别暖气片不热、管道漏水、室温不达标等。为此,我们联系了有相关资质和维修经验的市祺祥暖通公司,有需要者可打电话13373772097联系该公司,该公司愿意提供免费上门服务(如需材料,用户自理)。

