

服务不到位,业主拒交物业费→费用收不齐,物业再降服务标准→业主更不满,继续不交费……这个怪圈如何走出?

化解矛盾,看这个物业公司咋出招



□记者 马文双

不少居民小区都存在物业与业主之间相互抱怨的现象,总结起来,无非就是这样一个关系:

物业服务不到位→业主对物业服务不满意,拒交物业费→物业觉得很委屈,不交费怎么为你服务?服务标准再降低→业主更不满意了→矛盾发生……

青岛新村小区也曾面临这样的难题,不过,最近物业和业主的关系改善了。怎么回事儿呢?记者前去采访。

居民:想收费,得先改善服务

2011年11月前后,青岛新村小区有业主致电本报热线说,该小区物业管理混乱,居住环境令人不满,居民们不愿交物业费。可刚过了半年多,居民孙聪玲就给本报打来电话说,新的物业的工作人员通过提高服务质量,正在慢慢获得业主认可。

2011年11月中旬,新的物业公司——洛阳通美物业进驻青岛新村小区,负责人是刘经理。居民们说,这是小区两年内更换的第三家物业公司。居民王女士说,2011年,小区都快住不下

去人了,环境脏乱差,车辆被盗严重,所以,大家刚开始对新物业公司没寄予太大期望。

而新的物业工作人员对小区的现状也感到头疼:300多户业主中,有148户不交物业费,工作人员只好挨家挨户敲门催交物业费。

“想收费,先改善服务再说。”刘经理说,收费时,他听到最多的就是这句话。当时,忙活半天,他们也没能收上物业费。

“那就按业主说的做。”刘经理认为,服务不到位,业主交了

物业费心里肯定不舒服,矛盾总会爆发,而如果物业将服务改善了,业主们势必看在眼里,人心都是肉长的,到时自然会交费。

半年后,欠物业费的148户居民多数都交了费,只剩十几户身在外地的居民无法赶回来交物业费。

孙聪玲说,虽然物业公司提供的服务并未善尽善美,但居民们不再像以前那样经常聚在一起抱怨他们的服务了。

那么,这个物业公司为何能让业主渐渐改变看法呢?记者随机采访了近10名居民。

安全问题:建立出入证制度

过去:孙聪玲说,2011年11月前,小区居民的电动车、摩托车被盗现象很严重,她家电动车的电瓶就被盗过,居民们对此意见非常大。

现状:居民们说,最近这半年,很少听到有人丢电动车。

应对招数:物业得知小区丢

失车辆的情况后,建立了出入证制度,即骑电动车或摩托车的居民在进门时需到门岗处领出入证,凭出入证出门,物业工作人员也不例外。这样,没骑车进入小区的小偷就无法骑着居民的电动车出门。

记者观察:记者注意到,多

数居民进门时,会主动到门岗处领取出入证,就连坐在电动车上的小朋友也会主动帮父母拿出入证,居民们俨然养成了凭证出入的习惯。3号楼的李先生说,领取出入证可能有些麻烦,可这是为大家的车辆安全着想,所以,他很愿意配合。

环境问题:服务重于成本

过去:4号楼4单元的付女士说,她2009年前后住到了该小区。起初,小区环境还可以,可后来就不行了,虽然自己交着物业费,可门前的垃圾没人清理,小区花草也不见浇水,大家实在看不下去的时候,就“各扫门前雪”。张女士也说,以前,她看垃圾没人清理,气得用手机拍了很多照片,准备曝光,这些照片

她至今保存着。

现状:张女士、付女士、王女士等人都说,户外环境变好了,楼梯、楼道等曾经无人打扫的地方也有人打扫了。

应对招数:据刘经理介绍,小区以前卫生状况差是因为只有一名保洁人员,根本忙不过来。他们接手小区后,很快增加了一名保洁人员,二人分别负责

不同区域的卫生。后来,他还辞掉了3名不负责任的保洁人员。刘经理说,虽然增加人手会导致成本增加,物业公司目前也处于不赢利状态,但他相信,随着业主的认可,他们公司会平稳发展下去。

记者观察:记者在小区走了一圈,发现小区垃圾桶周围基本没有垃圾,地面也比较干净。

费用问题:站在居民角度,精打细算

过去:小区3层以上居民用水需二次加压,水采用电等费用要分摊在居民头上,居民们一直抱怨水费高。

现状:水费降低了。

应对招数:物业工作人员听居民们对此反映强烈,便开始查找原因。他们发现,供水二次加压所产生的电费部分,有关部门因未了解情况,一直

是按商业用电价格收取的。于是,刘经理向有关部门写了费用调整申请,有关部门核实后,进行了调整。这样,水费就降了下来。

态度问题:凡事不能拖

过去:居民所反映的问题,物业一拖再拖,服务态度不好。

现状:孙聪玲说,前几日,她家楼下的灯坏了,这不仅影响居民出行安全,还影响技防设施发挥作用,她向物业反映后,不到24小时,问题就解决了。类似的事情还有很多。张女士说,物业工作人员的服务态度也不错,当

她去交欠了半年的物业费时,工作人员不仅热情地招待她,还为她详细解释每一项费用的情况与变化原因。

应对招数:尊重业主,例如遇到年纪大的,叫一声“叔叔”、“阿姨”;业主抱怨时,不要硬碰硬,先耐心倾听,再详细讲解;对业主所反映的问题,尽量当场解

决,不隔夜,不拖延。

上述问题是青岛新村这半年来的主要变化,居民们及物业工作人员都说,其实,小区还有很多问题没能解决,如小区没有自行车车棚、技防设施老化等。但大家都说,至少小区的环境等方面在改善,他们会努力解决剩下的问题。

魔术表演很精彩 川剧变脸考验你的眼

晚报贴近民生,楼长人手一份,晚报社区文化行第九站看点多



协办:新奥华油燃气有限公司

□见习记者 付璇

16日、17日,晚报社区文化行第九站在洛龙区古城乡龙和小区B区广场上举行,夺人眼球的表演、趣味横生的互动游戏、“笑料”十足的精彩电影……让居民们目不暇接。

晚报贴近民生,楼长每人一份

16日傍晚,龙和小区B区广场上已座无虚席,大家都期待着晚报社区文化行活动带来精彩节目。报纸订阅处、洛阳新闻旅行社等服务站点前,来订晚报及咨询的居民也络绎不绝。

龙和小区B区居民多为洛龙区古城乡原姓李村的村民,洛龙区古城乡龙和社区姓李居民委员会还为小区内30栋楼的楼长每人订阅了一份《洛阳晚报》。

姓李居民委员会负责人李富欣说,晚报写的多是咱老百姓身边发生的事儿,所以,大家都爱看。“楼长是与居民接触最多的人,给30名楼长订阅晚报,不仅可以让他们将最新最

有用的信息传达给居民,还能让居民之间多一些‘谈资’,拉近邻里间关系。”李富欣说。

据统计,本次活动现场的订报人数为历次活动中最多的。

魔术、变脸、翻跟头,精彩节目演不停

16日晚的活动现场,年仅10岁的赵云磊带来的翻跟头表演引来众人的掌声。接下来的拔河、吃西瓜比赛等互动游戏令观众们大呼过瘾,“笑料”十足的电影《不是闹着玩的》更让观众笑声连连。

23岁的魔术达人栾一琛10分钟的魔术表演让现场气氛达到高潮。

17日上午,川剧变脸、拉丁舞表演等节目也让观众过足了瘾。

下一站活动精彩继续

下周,晚报社区文化行将走进老城区西关办事处环西社区三达新村小区。如果您有才艺想在晚报社区文化行的舞台上展示,请抓紧时间拨打63115188报名吧!活动报名不设门槛,也不收取任何费用,如果您的表演受到观众的认可,您还有机会成为我们的“每周一星”,并获得相应奖励。

如果您是社区主任,希望下一站的晚报社区文化行活动在您的社区举行,请您拨打电话63115188告诉我们。

社区风采 龙和小区B区

龙和小区B区位于洛龙区关林路,居民约3800人,多为洛龙区古城乡原姓李村的村民,小区日常工作由洛龙区古城乡龙和社区姓李居

民委员会负责。小区有文化广场、车棚、健身器材、电子监控设备等。2011年,龙和小区被评为市级文明小区。

每周一星 川剧变脸“俘获”观众眼球



□见习记者 付璇 文/图

17日上午,在晚报社区文化行的舞台上,26岁的杨宗文(上图)用精彩的川剧变脸“俘获”了众人眼球,他也成为此次社区文化行活动的“每周一星”。

黑色的川剧表演服饰、惟妙惟肖的脸谱让观众对杨宗文留下了很深的印象。虽然只有26岁,杨宗文却已拥有丰富的舞台表演经验,他参加过四川省川剧变脸大赛,还在郑州、石家庄等地举行的大型展会上表演过。