

## 社区·物业

“森地杯”社区新闻赛



# “管家”和“主人”咋相处 按“规矩”办事准没错



核心提示

□记者 李岚 特约记者 张玉东

物业公司和业主的关系就像“管家”和“主人”。不过,由于这样那样的原因,双方难免磕头碰脑。比如,业主按时交物业费却没有得到相应的服务,业主认为物业公司收费没有依据,物业公司随意改变小区公用设施……这些问题该咋解决?

## 1 “一中心两站”专门处理物业纠纷

“我们小区的物业服务实在不像话,业主按时交物业费,小区里却经常垃圾堆得到处都是!”“物业公司是为业主服务的,还常和业主闹矛盾!”在昨日的“房管政策社区行活动”现场,大家纷纷向市房管局工作人员“吐槽”自己遇到的烦心事。

“物业违规或者和业主发生纠纷,有专门的受理和管理部门。”市房管局工作人员说,以前业主遇到问题,要么不知道去哪里反映,要么集体到市房管局物业科“说理”,从去年开始,我市提出了

“各区人民政府是辖区内物业管理责任主体,并设置物业管理机构”这一属地管理、立足基层的原则。

“就是说,各办事处都设有由物业服务中心、物业纠纷受理站、物业应急维修站组成的‘一中心两站’,专门对物业管理纠纷进行调解和处理。”该工作人员说,在处理过程中,社区、办事处、区物业主管部门和市物业主管部门四级单位将进行联合监管,力争使矛盾双方都满意。

名称	地址	联系方式
涧西区物业管理办公室	涧西区安徽路综合办公楼311室	64558428
西工区物业管理办公室	西工区政府4号楼205室	63892836
老城区物业管理办公室	老城区黄梅路帝赫酒店6楼	63557868
瀍河回族区物业管理办公室	瀍河回族区建设局3楼	63994874
洛龙区物业管理办公室	洛龙区行政服务中心7楼	65156732

## 2 你服务我交费,费用标准是什么

2013年年初,翟女士在洛龙区购买了一套房子,交房之后一直没有入住,现在,物业公司让她补交一年多的物业费;程先生居住的涧西区某小区,物业公司把道路改成了停车位,收费标准还改变了两次。业主遇到类似问题该怎么解决?

### ● 物业费从什么时候开始交纳?

如果是竣工已交付使用的房屋(包括业主空置的房屋),物业服务费从业主与开发建设单位约定的房屋交付之日次月起按月交纳。每月每平方米的标准为:多层住宅,一级收费0.56元、二级0.46元、三级0.36元、四级0.26元;高层住宅,一级收费1.35元、二级1.1元、三级0.9元、四级0.7元。面积界定方面,要以法定产权面积(房产证登记的建筑面积)计算,要是还没有办理产权证,则以售房合同中约定的建筑面积为准。如果在合同上,有的附属房屋按照约定没有计入产权面

积,比如露台、平台等等,那么是不能收取物业服务费的。

### ● 没有入住的空置房,用交物业费吗?

如果开发建设单位因故没有按时向业主交房,或者是已经竣工但尚未出售的空置住房,物业服务费由开发建设单位交纳。如果业主办理入住手续后长期(连续六个月以上)未使用的空置房屋,那么业主或者物业使用人首先要向物业服务企业书面备案,然后按照不低于规定或约定物业服务费标准的80%交纳费用。

### ● 新房装修,装修管理费如何收取?

根据有关文件规定,装修管理费高层住宅不超过每平方米3元,多层住宅不超过每平方米2元。

### ● 在小区公用场地和道路停车,需要交钱吗?

将公用场地变成停车场,首先得经过相关业主、业主大会或者业主委员会同意。根据具体的设施和服务条件,物业公司可以收取车位维护使用费,具体的标准是道路停车每辆每月不超过50元,公用场地停车每辆每月不超过80元。

## 3 有些事情,物业公司得经业主同意才能做

从2007年开始,我市实施了物业管理全覆盖工程,住宅小区实行四种服务管理模式,即业主自治模式、单位后勤式管理模式、社区办事处代管模式和物业公司管理模式。您知道吗,有些事情如果业主不同意,物业是不能“自作主张”的。

● 事件一 物业公司没有经过小区业主委员会同意,擅自占用公用绿地或私自搭建建筑物。

物业公司在管理区域内未经业主委员会同意和城市规划等有关部门批准,擅自搭建建筑物、构筑物或随意占用公用场地、绿地的,责令其限期改正、恢复原状;逾期不改正的,可以降低其资质等级直至吊销资质证书,有关部门可以依法强制执行。

● 事件二 不少业主反映,小区物业公司“偷懒”,把管理权“转包”给另一个物业公司,自己收取“中介费”。

要是遇到这种情况您可投诉,因为按照规定,一个物业管理区域只能由一个物业服务企业实施物业管理服务,物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

● 事件三 为了营利,物业公司在小区里挂上了广告牌。

这种行为业主不同意则不允许。如果物业公司利用小区公共部门、公用设施经营,应当在征得相关业主、业主大会同意后,按照规定办理有关手续。而且,物业服务企业所得收益除去管理费用外,其余部分应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

小区想要规范管理,负责的业主委员会必不可少。那么,业主委员会是怎样选举产生的?工作人员说,首先由居民委员会、建设单位、业主代表组成筹备组,然后按照幢、单元、楼层为单位,推选一名业主代表参加业主大会,最后在办事处、区物业主管部门指导下召开业主大会,选举产生业主委员会。

需要注意的是,业主委员会自业主大会选举产生之后30日内,需要持下列材料,到区物业主管部门、办事处、乡镇人民政府办理备案手续:业主委员会备案登记表,业管理规约,业主大会、业主委员会会议事规则,选举和表决结果统计表,业委会组成人员基本情况及委员分工情况。另外,业主委员会应当在备案后7日内公示成员名单及联系方式。

(线索提供者 李双芝)

(线索提供者可到位于建设路的“森地”电动车专卖店,领取精美礼品一份,联系电话13592565855)

## 海尔服务暖人心

我是洛阳瀍河回族区的用户,我家的冰箱已购买七年,效果一直很好。4月12日机器突然不制冷,我联系海尔客服电话,师傅很快就赶到我们家,真诚地道歉说因冰箱给用户带来麻烦。师傅仔细地检查了冰箱,并且详细地介绍产品性能和平时使用时注意的事项,很快师傅就把机器修好,并且把冰箱擦拭得非常干净。给师傅倒茶,师傅也不喝,让师傅在家歇会儿,师傅说还有其他用户在等,并且说这是他们应该做的,海尔师傅舍小家为大家的精神真让人感动。