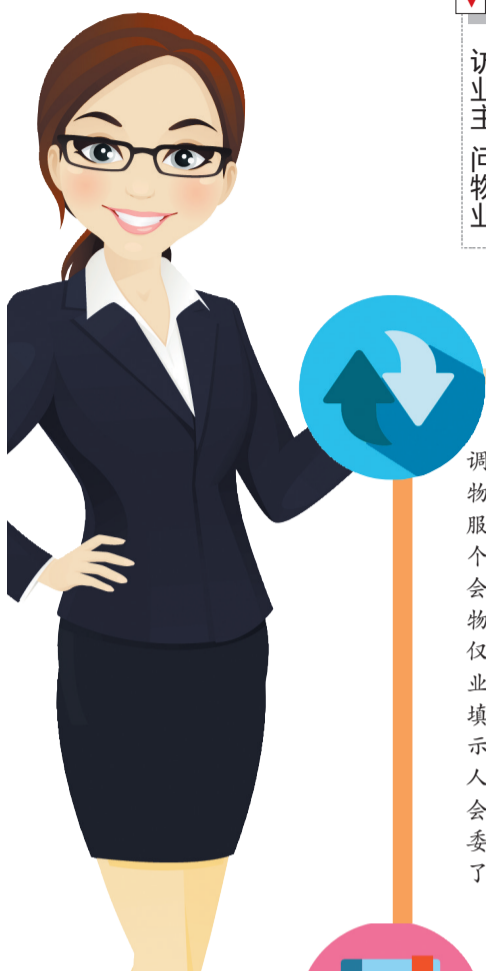


社区·物业



访业主 问物业

业主物业有分歧 “管家”到底该管啥

晚报记者咨询专业人士,为您详细答疑解惑

问题一:业主委员会在业主与物业之间应起什么作用

分歧点:填写调查问卷的10名物业公司负责人所服务的小区中,有7个未成立业主委员会,这7个小区的物业公司负责人中仅有3人支持成立业委会。20名业主填写的调查问卷显示,他们中大多数人希望成立业委会,但不少人对业委会的具体职能不了解。

解答:业委会成员必须是小区业主(即房产证上登记的房屋所有权人),小区业委会是在社区的领导下成立的。业委会是小区业主大会的一个执行机构,小区事务由业主大会决议,之后由业委会执行,例如小区想更换物业公司、小区部分地方进行改建等均须召开业主大会进行决议。

业委会主要应起到以下作用:

- 1.对拖欠物业费的业主进行催缴
- 2.监督物业服务企业履行签订的物业服务合同中约定的内容
- 3.配合政府相关职能部门做好小区管理工作
- 4.及时召开业主大会通报小区情况,一般1年至少召开1次

对业委会所做出的错误决定,小区业主或物业可向所在房地产管理部门和办事处进行举报,一经查实可由相关部门对其错误做法进行纠正。

问题二:如何处理开发商遗留的小区问题

分歧点:不少物业公司负责人对开发商在小区遗留的问题很为难,而在接受调查的部分业主看来,处理开发商遗留的小区问题,物业公司应承担主要责任。

解答:洛龙区物业办工作人员表示,延期交房、房屋工程质量问题、小区配套设施不到位等均涉及开发商遗留的小区问题。处理开发商遗留的小区问题时,物业应在开发商和业主之间起协调作用,把业主反映的情况上报开发商,并将开发商的答复及时反馈给业主。质保期内发生的房屋质量问题应由开发商解决,业主在发现情况后也可向市住建委相关部门反映。在质保期外发生的房屋质量问题,属专有部位的,依据物权法“产权归己,维修自理”的原则,应由业主自行养护,对房屋公共部位的日常小修则应从业主所交的物业费中支出,如果是对房屋公共部位进行更新、改造,可由物业向市物业维修基金管理中心申请使用房屋“养老金”。

问题三:周边商铺噪声、私搭乱建等问题物业该管到哪一步

分歧点:对周边商铺的噪声或油烟污染、业主私搭乱建等问题,接受调查的业主及物业公司负责人多数认为此类问题仅凭物业一己之力无法解决,但双方就物业对这类问题该管到哪一步有不同看法。

解答:

物业应做的本职工作主要有5项:

- 1.房屋公共部位的日常维修、养护
- 2.小区公共设施的日常维修、养护
- 3.小区公共部位环境卫生的维护
- 4.小区公共部位绿化的维护
- 5.小区公共秩序的维护

这5项之外的部分属物业公司的特色或有偿服务。由于物业不具备执法权,发现私搭乱建、噪声或油烟污染等问题时,物业可及时劝阻、制止,并下发整改通知,若仍旧无效,可向政府相关职能部门举报。

问题四:关于业主拖欠物业费的问题

分歧点:在接受问卷调查的业主中,有拖欠物业费经历的业主均认为自己的理由很充分,如物业公司服务态度差、反映多次的问题未予解决等。而多数物业公司负责人则认为业主不应以这些理由拖欠物业费。

解答:洛龙区物业办工作人员表示,如果业主是因物业在日常管理过程中服务不到位,或是物业未按双方签订的服务合同履行相应服务内容拖欠物业费,业主可向所在社区、办事处、物业办等相关部门反映,由政府职能部门责令物业履行相应职责,但业主不应以此为由拒交物业费。小区业主长期拖欠物业费实际是一种侵犯全体业主及物业合法权益的行为,势必会造成小区物业管理的恶性循环。同时,物业公司应积极反思,分析这些业主拖欠物业费的原因,建议双方本着以和为贵的原则,寻找切入点进行有效沟通,有针对性地解决问题。

问题五:业主财产被盗问题

分歧点:调查问卷显示,多数业主认为财产在小区失盗时物业需联合相关部门解决,物业应承担一定的赔偿责任。业主财产失盗被多名物业公司负责人视为最棘手问题,因为“遇到此类问题时,业主多会向物业追偿,但其所交物业费中并不含有对其财产的保管费”。

解答:物业所提供的安全服务是一种群防群治的安全防范服务,应按照其与业主签订的物业服务合同提供巡逻人员、门禁系统等服务。如果业主财产失盗是由物业失职造成的,例如物业没有按照合同约定安排巡逻人员等,此时物业应承担未履行合同约定或在履行合同中存在服务瑕疵的责任。如果物业履行了合同约定的内容却依旧未能阻止失盗的发生,则应依据其过错大小承担相应责任。

问题六:在邻里纠纷调解中物业具体该怎么做

分歧点:因业主装修导致楼下漏水而产生邻里纠纷,多数受调查的业主将物业视为此类问题的“解铃人”,而不少物业公司负责人认为这类邻里纠纷仅凭物业单方面力量很难解决。

解答:根据物权法相关法规,因业主装修导致楼下漏水而产生的邻里纠纷,物业应出面帮助业主调解,为双方搭建协商平台,若多次调解无效,物业可建议双方通过法律途径解决。

如果您对所在小区的管理还有疑问,欢迎拨打晚报热线66778866,本报记者将带着您的疑问咨询相关部门,为您解答疑惑!

□记者 付璇

在《洛阳晚报》12月3日及12月9日的“社区·物业”版上,洛阳晚报记者将两份分别针对物业公司及业主的调查问卷进行了统计,对两份调查问卷的答案进行对比后不难看出,业主对物业职责范围划分与物业的观点有一定分歧,而部分分歧也导致了业主拖欠物业费等问题产生。

小区哪些问题该由物业负责;处理并非一己之力能解决的问题时,物业做到哪一步才算真正尽职尽责……针对两份调查问卷中物业和业主有意见分歧的问题,洛阳晚报记者咨询了洛龙区物业办、河南尚中律师事务所宋武军律师等,请专业人士为您解答。

声明

我公司于2014年12月8日在《洛阳晚报》B03版刊登的“拍卖预告”,其内容为栾川县君山御府A座B座一至三层的商业用房,其中A座一至三层建筑面积共计2836.22m²,B座一至三层建筑面积共计3149.28m²,因故终止拍卖活动。

河南龙天拍卖有限公司

绘制 茜文