

物业和业主如何和谐共处?

看看开元上城和四季春天怎么做的

经历了物业撤离、业主自治应急小组解散、停止供水等风波后,经有关部门协调,光耀旗下的美澳花园等小区或将迎来新的物业公司。无论是哪个物业公司入驻,在管理过程中都会面对很多问题。那么物业管理做得很成功的小区在这些方面都什么经验呢?又该如何处理物业和业主之间的关系呢?记者对此进行了调查。

文/本报记者 王璐 李晖
片/本报记者 褚菲菲



开元上城小区里,业主在玩耍。

A 开元上城:小区整洁又安全,物业费贵点也值

春暖花开的季节,记者走进开元上城小区,郁郁葱葱的绿化带看得人内心舒畅。小区里,几名保洁员正在打扫卫生,还有工人正忙着浇花打虫药。

保洁员王女士告诉记者,她们每天都要打扫好几次卫生,不光是要把垃圾清理干

净,楼道里的扶梯电梯,还有各种健身娱乐设施都要清理,就连垃圾桶也要擦得很干净。“每天都有人来检查我们的工作,干不好就会有处分。”

“小区里环境很好,平时看孩子就在这里玩玩,没有来往车辆,孩子玩耍也安全。”60多岁的张女士全职看孙子,孩

子在家里呆不住时,张女士就带到楼下的院子里玩。“小区里安保也不错,保安员24小时值班,孩子出来玩也放心。”

张女士说,平时要是遇到下水道堵塞等问题,自己解决不了了,给物业打个电话,很快就会有人来给处理。“物业费虽然高了点,但是值得。”

B 四季春天:贴心服务让业主舒心

如果说物业提供完善的配套设施、干净的卫生环境和放心的安保措施等硬件条件能够让业主住得舒适的话,那么,真诚、贴心的服务则可以让业主住得舒心。

四季春天不同于其他居民小区,小区的绿化面积不大,公共设置主要在楼内。一走进四季春天的大厅,清新、舒畅的感觉扑面而来。一位正

在等电梯的大妈告诉记者,小区楼道卫生打扫得非常干净,电梯维护也很及时,几乎每天都能看到保洁人员在保养电梯。

“物业工作人员就像自家亲戚一样,相处起来很舒服。”家住四季春天的孙女士说,她从交房以后就搬来居住,和物业的工作人员都很熟悉。“有快递送到物业的话,他们也会

提醒我。”

市民王女士的一次经历更是让她对物业赞叹不已。“前阵子,物业工作人员在我家给我修暖气的时候,发现我家墙体长毛了,便主动安排工作人员帮我检查维修。”王女士说,她自己都没放在心上,工作人员却看在眼里记在了心里,这种服务确实让人感动。

C 物业:“以人为本”做好服务

可以说开元上城、四季春天等这些管理规范的小区,背后都有一个强大的物业公司,这些物业公司是怎样把小区管理得井井有条和业主和谐共处的呢?

负责开元上城的现代物业张经理说出了他们的工作经验是“以人为本”。张经理说,他们有一个稳定的管理

团队,并且重视员工的福利待遇,从来不拖欠员工的工资,每到重要节日还会发些福利。

张经理坦言,现在他们管理的几个小区中,入住率较高的物业收费率能到80%以上。当然,除了干好管理工作,现代物业也会定期举行各种活动,组织业主一起互

动,比如传统的端午节、元宵节等,他们会组织大家包粽子吃汤圆,再或者是举行社区趣味运动会,业主们在一起其乐融融。“在这个过程中,员工也和业主有了更多的交流,了解工作的不足和业主的需求,这对我们做好工作非常有帮助。”张经理说。



专家

物业和业主要明责任、互理解

有人把物业和业主的关系比作“婆媳”,既密不可分,又矛盾重重。在临沂大学传媒学院社会学教授王维义看来,一个小区除了要有一个管理能力强的物业外,物业和业主双方互相理解、和谐相处同样重要。

王维义介绍,物业和业主之间是一种契约关系,他们通过协议或合同约定双方的责任义务。既然有了这种关系,双方首先要做到的就是互相信任。除此之外,在遇到问题时,双方可以在协议基础上,进行简单调整,这样才能良性发展。

“任何一种关系的相处之道都需要双方明确自身扮演的角色,在相互尊重的前提下才能长久共处。”王维义说,物业要有正确的为业主服务的观念,从而不断提升自己的管理水平,尽心为业主做好服务。而业主则要及时交纳物业费,遇到问题不要动辄就拒绝交费,这样会导致双方关系恶化,形成恶性循环。

新纱窗装上没几天就坏了

本报4月16日热线消息(记者 庞尊利)为了省下安装费,家住市区泰和花园小区的市民崔先生托熟人关系,从河东一家纱窗店购买了7个纱窗,自行安装,没想到新纱窗用了没几天就坏了。店主以自行安装为由,拒绝给他换新的,这让崔先生有口难辩。

13日,市民崔先生向记者反映,为了省下100元的安装费用,他托熟人关系从河东区一家纱窗定制店定做了7个纱窗。5日,纱窗做好后他拉到家中,借来电钻,自己就把7个纱窗全部安装完毕。

熟料,12日早上,崔先生睡梦中听见窗外“嘭”的一声吓醒了,原来是厨房纱窗上手动升降的纱网掉下来了。

“刚安上的新纱窗用了没几天就坏了,实在说不过去,我就打电话联系到店主。”崔先生说,店主表示,纱窗是崔先生自己安装的,不能给他换新的。

随后,记者咨询了山东三禾律师事务所的徐加莹律师。徐律师说崔先生的情况,想通过法律途径维权比较难,最好是和店主协商解决。

找回的零钱竟有游戏机币

本报4月16日热线消息(记者 庞尊利)14日,市民刘先生反映,他购买惠民早餐时找回的零钱中有一个硬币是游戏机币。当他回去找惠民早餐的工作人员理论时,该工作人员认为1元钱不是事儿,态度还很恶劣,这让刘先生很生气。

13日上午,市民刘先生在市区解放路一处惠民早餐买早饭的时候,总共花了3.5元,他给了5元钱找回1.5元,其中1元的硬币是游戏币。“当时没注意,拿着钱和早饭就去上班了。”刘先生说,中午吃饭时才发现,他一气之下去买早餐的地方问个究竟。

“我问她为什么找我游戏币,她态度不是很好,这是最让我生气的。”刘先生说,也应该谴责那个买早餐用游戏机币的人。

14日,记者联系了惠民早餐负责该片区的区域经理宋先生,他告诉记者,他会尽快核实此事,估计是早上卖早餐比较忙,没有注意,应该不是故意找给顾客的。另外,他希望购买早餐的顾客也不要再用游戏机币充当人民币。

子弹打穿窗户?原是有人玩弹弓

本报4月16日热线消息(通讯员 涂龙 刘静 记者 英子)闲着无聊,就拿弹弓打住户的玻璃,还引发了小区居民的恐慌。13日,这“无聊”青年被兰山警方行政拘留。

“警察同志,我家玻璃被子弹打了个洞,快来看看!”13

日,兰山警方一天内接到某小区多名住户报警。警方接警后迅速出警,发现该小区10余家住户玻璃被疑似“子弹”打穿,但民警在现场并没有发现弹头痕迹。

民警随即在小区展开走访调查,一住户反映自己的轿车

玻璃也被打出一个圆孔,民警在轿车内寻找到钢珠一枚,和住户损坏的玻璃口径一致。

民警随后在小区内展开摸底走访,该小区对面一高楼引起民警注意。经调查,16岁青年林某被民警纳入视线。民警随后将林某传唤。原来,林某初

中毕业后就一直闲在家中,除了打游戏就是出去闲逛。

4月13日晚上,闲极无聊的林某拿出弹弓瞄准对面住户的玻璃打着玩,没想到越打越有瘾,接连打了十几家,就在民警找到他家时他还正在玩得不亦乐乎。

公告

我单位于2015年4月3日遗失(机用)单位存款开户证实书3份,号码:000010348至000010350,声明作废。特此公告。

2015年4月17日

注销公告

根据《公司法》及有关规定,临沂恒越市政工程有限公司(营业执照注册号371311200018362)向公司登记机关申请注销登记,清算组已成立,请债权债务人对本公告登报之日起45日内向公司清算组申报债权债务,特此公告!

临沂恒越市政工程有限公司
2015年4月12日

注销公告

根据《公司法》及《公司章程》的规定,经股东会决议,终止经营,注销公司登记。注册号37132228900045,请债权人自公告之日起45日内到公司申报债权,逾期视为放弃。特此公告。

聊城双源食品有限公司
2015年4月16日