

案例
分析

案例一：租住户搬出部分家私而没有业主书面许可怎么办？

案情：去年9月18日，某花园B栋5楼F座的一租住户想要搬出一部分家私。他千方百计联系此时正在国外的业主，但就是联系不上。按照管理规定，租住户搬出家私，必须有业主的书面许可，而没有业主的书面许可，管理处不予放行（这一规定有必要，现实中确实发生过个别租住户拖欠业主房租、搬走业主家私而偷偷溜之大吉的事情）。

急于搬出家私的住户万般无奈，找到管理处领导，恳请给以特殊照顾。管理处的领导考虑，若简单放行，恐怕损害业主的利益；若拒不放行，又会使住户感到不便（租住户和业主同样都是物业公司的服务对象，兼顾二者利益应为物业管理所必需，绝不能只对业主关心倍至，而对租住户冷若冰霜）。于是鉴于租住户只是搬出部分家私，提出了一个变通办法：租住户列出所搬出家私清单，并暂交与家私价值相当的押金，管理处做好记录，并出据收取押金的收据，一旦租住户能够提供业主的书面许可，管理处立刻全额退回押金（这一办法可取，但前提是要让其正确理解，否则容易引起纷争）。这位租住户觉得管理处的建议合情合理，便欣然接受。时隔不久，该住户拿到了搬出家私的业主书面许可。在到管理处换取押金时，还对管理处既对业主负责又为住户着想的做法赞许有加。得楼下业主王某的房屋渗水，顾某应当承担民事责任。

点评：执行规章制度必须一丝不苟，但一丝不苟并不等于死咬住条条框框不放。正确的做法应当是把握住规章制度的基本精神，把原则性与灵活性结合起来。

案例二：用户洗菜池下水管堵塞，住户以维修未使用任何材料为由拒不缴费。

案情：去年年底，某大厦6楼一住户洗菜池下水管堵塞，电话委托管理处维修班疏通。维修人员及时赶到现场。由于下水管堵塞严重，在6楼疏通不开，又转到5楼，从下水管检查孔反向往上疏通。经过3个多小时的努力，管道彻底疏通了。疏通中从下水管里掏出不少沙子、白灰和油漆块，证明堵塞是该住户装修造成的。谁知当维修人员收取40元维修费用时，该住户以维修未使用任何材料为由，拒不交费，并振振有辞地说，自己装修完刚入住，别的楼房都有一年保修期，他也应当住满一年后再交费。情况反映到管理处，主管领导上门做工作。首先，征询该住户对维修人员文明用语、工作态度、维修质量的意见，他均表示满意（选择这一话题切入，自然贴切，同时也避免了客户为拒绝交费再横生节枝）。然后，便耐心地给他解释入伙与入住、公用部位与自用部分的区别，依据有关法规向其说明大厦已入伙多年，早就不存在保修期，室内维修发生的包括人工费在内的所有费用，都要由业住户承担（如果能事先说明需要收费及收费标准，效果可能更好），并在核对这次疏通下水管工作量的基础上，进一步申明收取40元维修费，已给予了相当的优惠。这位住户觉得主管说得有理有据、合情合理，消除了误解，便愉快地交付了应付的维修费用。

点评：即使在市场已经相当发育的地区，亦有相当一部分业主用户对物业管理法规缺乏足够的理解。物业公司应当善于利用多种渠道做宣传工作，向业主用户普及物业管理法规知识。通过提高他们对物业管理的认知度，为自己管理服务的顺利实施铺路。

业主心声

锦秀城小区文明剪影

文明的春风吹遍了大江南北，当她轻柔地拂过我的面庞，撩起我的衣襟时，我也着实感受到了她的馨香。那阵阵袭人的芳香从哪里来呢？你去看一看我居住的锦秀城小区，就会找到答案。

当新一天的太阳羞羞答答地露出半个脸蛋，小区就已经热闹非凡了。小区公园里，四十多岁的阿姨们在挥动着她们手中红浪般的扇子随着音乐的声音扭动着健美的身段翩翩起舞；小区的另一侧，喧闹已被甩在一边，取而代之的是无尽的娴雅与悠然。闲情散步的爷爷奶奶们，正呼吸着新鲜的气息沉浸在温暖的大自然中；娴雅与悠然的环境也是豆蔻年华学子们咏诵“之乎者也”的圣地。大家虽不是一家人，却胜似一家亲。无论你投入到哪一个集体，你都会受到热情的招待，得到沁人心脾的轻松与愉悦。

中午，树上的知了开始了它们的演奏，声音一时高，一时低，但却并不使人烦闷。你看年轻的爸爸妈妈们早早地等在楼梯口，迎接学习了一个上午的小家伙们蹦蹦跳跳地回家。夕阳西下，鸟儿倦归，家在心上。劳动了一天的人们拖着疲惫的步伐，投入到一个没有纷扰、没有竞争的幽静世界中来。压力与辛苦溶解在亲人的一杯热茶之中，消失在点点黄晕的灯光之下。

吃过晚饭，小区的居民们喜欢拿起羽毛球拍痛快拼搏一阵，各家各户的老人们总要在棋盘上闯一次自己的“世界杯”，更有情调者拿着把心爱的二胡在凉亭里独自陶醉……

欣赏着发生在身边的点点滴滴，它们是如此的美，你闻到她的馨香了吗？文明，她带给了我们幸福与舒心，在锦秀城小区这片净土上，吹绿了树，吹红了花，吹开了深藏在每个人内心深处的情结，结出了互相关怀之果。

我爱文明，更爱在文明春风中生长的锦秀城小区。

----- 锦秀城业主

卫浴间如何防霉保洁？

卫浴间的环境舒适清洁对人很重要，其实利用一些简易的方法就可以使卫生间焕然一新。

招数一：瓷砖防渗防霉措施 卫浴间的瓷砖，为保持其清洁和亮丽，可使用多功能去污膏进行清洁。至于瓷砖缝隙，则可用牙刷蘸少许去污膏除垢后，再在缝隙处用毛笔刷一道防水剂即可。这样不仅能防渗，还能防霉菌生长。

招数二：巧方法擦净玻璃 镜面和窗户玻璃，可以用喷雾式的玻璃清洁剂在一整块玻璃上喷出一个大大的X形，然后把拧干的抹布折好，顺着一个方向擦一圈，等到玻璃七分干时，再用干布擦一遍。可用旧报纸擦，纸的油墨可以让玻璃光亮如初。

招数三：水龙头完美卸妆 水龙头(花洒)经常会沾到各种各样的沐浴露、洗发水、洗洁精等，这些洗涤用品会使水龙头镀铬的表面变得没有光泽。可以拿中性的清洁剂喷在软棉布上然后轻轻擦拭水龙头，每周一次。切勿用酸性或具研磨作用的清洁剂、钢丝刷来“折磨”水龙头。长时间使用水垢会堵塞花洒的出水眼，像这样的可以拆卸下来用弱酸水浸泡，可以用醋来代替，大概30分钟就可以疏通了。这样浸泡后软胶粒的花洒清洁起来很方便，用手轻揉出水眼处的胶粒就可以疏通了。

(转第三版)