

## 物业管理需澄清的十大问题

中国物业管理行业的兴起，虽然经历了20多个春夏秋冬，而且涌现出了40多个国家一级物业管理企业，营造出一个又一个让广大业主安居乐业的生活环境，但是，由于多方面因素的制约，物业管理行业一直“没长大”。笔者认为，物业管理发展的当务之急，需要从以下10个方面给物业管理行业正本清源：

### 一、业主与物业管理企业不是“主仆”关系

不少人对物业管理存在认识上的误区：有的认为物业管理企业与业主之间是管理者与被管理者的关系；有的则认为业主与物业管理企业之间是“主人”与“仆人”之间的关系。这些误解导致物业管理工作难于开展。

其实，在物业管理工作中，物业管理企业受托对物业实施管理；给业主和用人提供服务，物业管理服务合同一签订，双方就是平等的合同约定关系，没有主次之分。

### 二、业主委员会与物业管理公司不是“冤家”

当前一些现象，使人产生业主委员会与物业管理公司是一对“冤家”的错觉。

其实，业主委员会与物业管理公司应是良友，在日常工作中出现矛盾，应本着互谅互助，双方受益的原则进行解决。业主委员会不要轻易炒物业管理公司，物业管理公司也应更好地改进服务。

### 三、物业管理企业不能“包打天下”

物业管理企业为最大程度地方便广大业主和使用人的生活，把牵涉到居家生活的多项工作统一管理。

如此做法使业主和用人产生错觉，以为交纳了物业管理服务费，不论家庭、邻里、周边的关系等，都是物业管理企业的职责，要物业管理企业“包打天下”。实际上，物业管理企业终究是企业，职责是以合同的形式约定的。物业管理公司与业主务必明确这一点。

### 四、对物业管理的咨询不是对物业管理的投诉

有关部门把消费者对物业管理的咨询也当作“投诉”，导致物业管理误被列为当前消费投诉的热点之一。

从有关咨询投诉的情况来看，其中配套不齐全、规划不到位、质量问题等所占比例较大，实属对物业管理企业不作为的有效投诉寥寥无几。不少信访、来访者由于对物业管理工作的不了解，怒气冲冲地“投诉”，经工作人员解释物业管理的法律法规和有关政策，信访者是愤怒而来，高兴而归。

接受和记录投诉的人员，应增强对物业管理工作的了解，才能区分是咨询还是投诉，投诉的内容是物业管理企业的不作为还是其它原因。这样，才能引导行业的发展。

### 五、享受物业管理服务不是“免费的午餐”

不少人习惯于过去住房的福利型政策，对物业管理“谁受益，谁付款”原则不理解，甚至持抵触态度，拒交管理服务费。

世界上没有免费的午餐！业主在享受物业管理提供服务的同时，赋有支付物业管理服务费、维护物业完好的义务。个别业主、使用人不交管理费，侵害了其他业主、使用人的利益，影响物业管理的服务质量。

### 六、物业管理服务费不是越低越好

（接第二版）

**招数四：给马桶做增白面膜** 先在马桶内放入适量的水，拿马桶刷清洗一遍后，再倒入5至10毫升的清洁剂或盐酸液，用刷子涂均匀后刷洗，如污垢较重，可再倒少许清洁剂浸泡后刷洗，接着用清水冲干净即可。

**招数五：陶瓷光亮如新** 清洁卫具还有一种既方便又环保的方法，就是用白醋和柠檬果皮。先将洁具表面的污垢擦洗干净，再用软布蘸上少许白醋擦拭洁具表面或用柠檬果皮擦拭，只需一会儿时间，洁具就会光亮如新，还会散发出清香呢。

**招数六：打造室内“氧吧”** 如今流行“负离子”空气，可以养一些喜阴的植物，让卫浴室成为“氧吧”，你不妨一试。

**招数七：营造淡雅香氛** 净化卫浴间空气最简单的方法是：将一杯香醋或一盒开盖的清凉油放于卫浴室里，异味便会自然消失。

在物业管理招标投标活动中，招标单位往往是越便宜越好，招标的宗旨是“价低者赢”，而一些物业管理公司为了增大楼盘的面积，盲目地迎合这种心理，更加深了这种误导。

物业管理公司作为企业，给物业实施专业化管理，为业主和用人提供服务，需要成本的投入，而且物业管理与其他商品不一样，它是“量入为出”。很多物业管理服务费低廉的物业区域，因费用入不敷出而使物业管理工作不能尽如人意。相反地，优质优价物业区域的舒适环境，总是让人觉得物有所值。

### 七、物业管理治安防范服务不是“保镖”服务

在物业管理实践中，人们误以为：交了物业管理的治安防范费，物业管理公司就要提供保镖服务，在小区内发生的治安总是一概由物业管理公司负责。其实，物业管理公司给住户、用人提供的是安全防范服务，向住户、用人收取的只是相应的安全防范服务费，而不是保镖服务费。因此，若在小区内发生财物被盗等治安案件时，应当分清物业管理公司的责任：如果物业管理公司已经按照服务承诺，落实相应的防范措施，责任不在物业管理公司；如果物业管理公司没有按照服务承诺落实相应的防范措施的话，那么，就应当承担相应的责任。但无论是哪种情况，物业管理公司都有协助公安部门捉拿案犯的义务。因此，住户、用人并不能认为交了安全防范服务的费用，就可以高枕无忧而放松安全的警惕性。相反，应以积极的态度做好个人和家庭的安全措施，防患于未然。

### 八、物业管理企业不是水电供应商

由于历史的原因，物业管理企业一直为水电等公用事业部门充当“克隆人”，无偿向业主、用人代收水、电费用，甚至承担因业主、用人拒交水电费而带来的经济风险，导致物业管理企业“赔了夫人又折兵”。

水电等公用事业部门，往往拿着委托收缴费用的合同要求物业管理企业签署。毫不夸张地说，合同签署之时，就是该物业管理企业经济开始损失之日。因为，这些“合同”，只有物业管理企业代水电部门收费的职责和义务，却找不到物业管理企业从中应有的权利与权益。

### 九、物业管理企业不是任人宰割的“羔羊”

一些部门往往把物业管理企业看成是待宰的“羔羊”，人为导致物业管理企业负担重重。如某新小区建筑面积23000平方米，每月每平方米管理服务费0.4元，就算百分百入住，每月可收服务费9200元，可当地派出所派驻保安9人，人均每月费用1350元，这样，物业管理公司得每月垫支保安费用2950元。还有的街道要物业管理公司筹划人口普查费用，如此等等，物业管理服务费难以达到“以区养区”的目的。

### 十、物业管理区域不是物业管理公司的“自留地”

物业管理企业中，有个别物业管理企业因缺乏有效学习而沉醉在理所当然的“管理者”角色里，误以为物业管理区域是自己的“自留地”，没有从广大业主、使用人的利益出发，自己想怎么干就怎么干，成为物业管理行业规范化发展的“害群之马”。

-----源自网络

