



“高价”物业费与“低标”服务： 业主的诉求谁来管

□晚报记者 徐 斌 朱鲁滨
孙长媛

买房是为了安居乐业，但滨州中骏璟峰小区的业主们近期却因物业问题烦不胜烦。多位业主反映，小区物业费收费标准位列全市最高，但业主并未享受到与之匹配的优质服务，反而面临电缆裸露、电动车无序停放、装修押金被违规挪用等诸多问题。针对业主反映的一系列疑问，《民生关注》栏目组记者近日前往该小区实地走访调查。



现场探访:安全隐患重重,业主忧心忡忡

走进中骏璟峰小区,记者见到了前来反映问题的业主们。业主带领记者走遍小区各处,逐一指出了多处亟待整改的安全隐患。

小区物业存在诸多安全隐患,其中电动车充电区域的问题最让业主担忧。12号楼业主李冬冬指着一处露天电动车充电区域告诉记者:“这里没有雨棚、没有车棚,后方电线全部裸露在外,存在极大安全隐患。我们多次向物业反映,始终无人处理。”李冬冬还表示,因小区车棚及充电设施配套不足,每逢雨季或夜间,大量电动车只能停靠在一楼大厅内,不仅阻碍业主通行,还存在严重的消防安全隐患。业主们反映,购房时开发商曾承诺小区将配齐车棚与充电设施,但该承诺至今未能兑现。

核心矛盾:物业费定价与服务水准严重不符

如果说配套设施不完善是小区硬件短板,那么物业费标准与服务水准严重不匹配,才是业主心中最大的症结。13号楼业主杨志远给记者算了一笔账:小区物业费收费标准为2.03元/㎡/月,几乎是滨州市住宅物业费的最高标准,但业主完全没有享受到对应价位的物业服务。业主想要找物业协商整改问题,却投诉无门,只能对接楼栋管家,而管家始终一味推诿、拒不解决问题。

为核实物业费定价的合

理性,业主们查阅《滨州市普通住宅前期物业服务一级标准》(以下简称《标准》)后发现,小区现状远未达到一级服务标准。《标准》明确要求,小区安保人员需在45周岁以下,且80%以上持证上岗,但该小区多数安保人员年龄超45周岁,一旦突发紧急情况,很难保障妥善处置。

管家回应:收费已备案,日常服务常态化开展

业主致电物业管家咨询服务整改及收费相关问题,管家作出回应,称小区绿化养护、日常保洁等服务有序开展,所有保洁工作均有详细记录,且小区物业费收费标准已完成官方备案,收费合规。

矛盾升级:捆绑收费、短信骚扰激化邻里矛盾

由于合理诉求长期得不到回应,部分业主选择暂缓缴纳物业费,以此倒逼物业协商整改。但物业的应对方式,进一步激化了双方矛盾。业主杨志远向记者展示手机短信记录,表示自己每日都会收到不同号码发来的催收短信,内容均为告知业主拖欠物业费、存在恶意拖欠行为等。

更令业主愤慨的是物业违规扣押装修押金的行为。19号楼业主陈凯月告诉记者,她于去年下半年交房,上月完成房屋装修,且装修验收合格,但向物业申请退还装修押金时遭到拒绝。咨询原因后得知,物业以业主未缴纳物业



费为由,拒不退还押金。陈凯月查阅相关资料后了解到,装修押金与物业费严禁捆绑收取、抵扣。目前小区多名业主均遭遇同类问题,物业直接告知业主,可将装修押金直接抵扣物业费,不予原路退还。

据了解,装修押金是保障业主装修合规、不破坏小区公共设施的保证金,业主装修验收合格后,物业需全额无息退还。而物业费是业主获取物业服务所需支付的服务费用,二者性质、法律关系完全独立,任何单位及个人均无权私自捆绑、抵扣。

业主诉求:降价、整改、建立常态化沟通机制

李冬冬的想法代表了小区多数业主的诉求:“我们的要求很明确,要么下调物业费,要么物业整改到位,达标一级服务标准。现在小区配套残缺、服务缺位,根本配不上2.03元/㎡/月的收费标准。”杨志远补充道,截至目前,没有任何物业负责人主动对接业主、协商问题,业主只希望物业相关领导出面,与业主面对面沟通,敲定适配现有服务水平的物业费标准,落实

各项问题整改。

物业经理回应:收费合规,部分问题归属开发商职责

针对业主集中反映的问题,记者前往小区世邦泰和物业办公室核实情况。初见记者,物业经理赵振辉拒不接受采访,要求记者出示相关证件,并表示需对接专属工作人员处理。记者出示有效证件后,赵振辉仍以需向上级汇报为由,将记者滞留大厅二十余分钟,随后告知记者本人不便接受采访,后续将由公司法务对接回应业主及媒体疑问。

记者发稿前一日,赵振辉主动致电记者,就业主集中反映的多项问题作出回应。其表示,小区2.03元/㎡/月的物业费收费标准,已由开发区房屋管理服务中心依法完成前期物业服务备案,备案编号为滨房物价2021第61号。依据《滨州市物业服务收费管理实施办法》相关规定,普通住宅前期物业服务一级基础收费标准为1.85元/㎡/月,政策允许优质服务小区在基础价格上最高上浮10%。关于业主反映的裸露电线问题,赵振辉表示,小区保安、保洁服务均为第三方外包,外置裸露电线问题归属开发商整改范畴,开发商承诺8月底完成整改,物业不便介入开发商相关工作。针对车棚等配套设施缺失问题,赵振辉未作出明确回应,同时表示若外界存在不实宣传,物业将通过法务途径依法维权。