



# 物业不是业主花钱请的爷

文/高自发

近年来,报道业主与物业之间矛盾的新闻屡见不鲜,如业主拒交物业费,小区阻止其入内;业主为维权将物业诉至法院;甚至还有物业与业主暴力相向等。这不禁令人感慨:物业咋就成了业主的“仇人”呢?

当然,我们不能一概而论地说所有的物业都做得不好,但不断曝光的负面新闻,也无形中揭示出有的物业与业主之间的矛盾真的到了“剑拔弩张”的地步。网上有句话说得好:“业主买房一阵子,物业服务一辈子。”业主和物业仿佛一对欢喜冤家,无论关系如何,都得天天见面。与其矛盾不断,彼此仇视,不如好好分析一下个中原因,及时解决问题。

业主对物业的不满,多数聚焦在物业服务态度不好、收费不透明、沟通不及时等方面,业主往往在多次反映或投诉无果后祭出“杀手锏”——不交物业费。物业则针锋相对,不交钱就采取停水、断电、限制门禁等过激方式。久而久之,双方矛盾不断激化。

一个巴掌拍不响,矛盾的产生肯定是多方面的,虽然不排除个别业主吹毛求疵,但物业缺乏服务意识则是更普遍的原因。一方面,物业往往更看重管理职责,而忽视了服务义务,将业主感受搁置一旁。另一方面,有些物业人员素质不高,职业培训欠缺,以致其与业主沟通时矛盾频发,进而导致业主把矛头从个人

转向整个物业。

业主个体无法约束物业,而业委会法律地位模糊,权力又有限,特别是一些地方政府基于“维稳”需要,有意无意地抑制业委会的发展,进一步加剧了小区物业和业主之间的权力失衡。这正是物业“仔大过爷”,骑到业主头上的底气。

正所谓“基础不牢,地动山摇”。物业要改善现状,一定要明确自身定位,树立服务意识。当业主感受到物业公司的真诚和用心时,他们自然愿意给予更多的理解和支持。实际上业主

和物业属于雇佣关系,物业行业的本质是为业主提供服务。物业只有通过优质服务树立好口碑,才能为自身创造更加舒畅的工作环境,为百姓营造更加舒适的生活环境,进而改善整个行业的形象。而相关管理部门,则应该尽快完善、明晰、细化物业服务标准,并狠抓落实,奖优罚劣,使物业形成良性发展态势。

让物业回归服务的本质,是系统工程,需要全方位联动。期待有一天,业主在物业面前不要像孙子一样被“监管”,而能挺起腰杆,做回主人。



《讽刺与幽默》新媒体

强国号

下载学习强国APP  
我的一订阅一添加  
讽刺与幽默报



微博



微信



抖音

——我可都“管”了!

画/孙宝欣