

评选拉开序幕



到位的服务和管理，是评价一个物管公司服务水平的重要标准之一。信息时报记者 张金娜 摄



楼盘安保非常重要，因为关系到业主的人身安全和财产安全。信息时报记者 罗莎琳 摄

处理问题

物管推诿责任害苦业主

能否对业主的需求和投诉及时做出反映并进行有效处理，不仅关乎业主们是否住得舒心的问题，更反映了物管公司的服务意识及业务水平的高低。

水淹3楼迟迟未解决

住在海珠区某小区的李先生，正是被物管公司的“不作为”深受其害。他告诉记者，去年下半年，由于下水道设计不合理，经过长时间使用后，出现了严重的闭塞情况，位于三楼的他家被楼上排下来的生活污水淹过多次。“我向物管公司反映过很多次，希望能处理一下，最好是更换已经闭塞的部分管道。但他们找人来看过几次，都说解决不了，并以当初没有收维修基金、向业

主集资困难等种种理由推托责任。”

无奈之下，李先生只能把自家的排水口封住，日常的生活污水只能通过手提的方法倒到厕所排走。“由于我家堵上了排水口，水管里的污水不能排到三楼，下面的管道又不通，于是连四楼都给淹上了。”

今年1月左右，李先生所在的三楼几户单位同时爆发水淹问题，大家都把污水扫出公共楼道，并同时向物业管理公司投诉。在众怒难平之下，物业管理公司终于答应在春节前更换堵塞的部分下水管。“更换水管时，其实就是一个管道的弯头被堵了，更换起来并不麻烦，费用也不多。但由于物管的办事拖沓和推卸责任，给我们业主造成了极

大的生活不便。”

楼顶渗水半年不闻不问

下水道的问题暂时得到了解决，但新的问题又出现了。“今年4月左右，我发现厕所的天花有渗水的情况，并向物管反映，希望他们协调一下，让楼上的业主解决问题。”李先生说，物管公司曾派维修部的工作人员进行勘察，并发现是五楼的问题，四楼被渗水的情况更加严重。“该反映的反映了，该勘察的也勘察过了，但结果呢？至今都快半年时间了，还是老样子。”

据记者的调查，与李先生相同遭遇的业主不在少数。很多业主都曾受到同样的对待，只不过程度有所不同而已。

信息时报记者 李东元

点评

与其标榜不如办实事

在社会分工越发细致的环境下，物业管理已成为业主日常生活不可或缺的一部分。越是高档的小区，对物业管理公司的服务水平要求就越高。

专家认为，虽然有不少楼盘的销售时打出“英伦管家式”、“酒店式”等各种名堂，但真正的服务水平，并非仅靠标榜一个“名头”就可能做到；最重要的，还要体现在具体处理问题的能力与效率当中。

信息时报记者 李东元

小区安全

不少小区门禁形同虚设

从搬进小区那一刻开始，我们生活的一切就与小区息息相关，是否住得放心、安全，是业主最为关心的问题。因此，安全问题是评价一个小区物管水平的重要标准。

保安：工资不高难保素质

保安是物管请来保护小区各方安全的工作人员。然而，据记者了解，“保安打人事件”却屡屡出现。比如2007年广州白云XX苑的物业保安打人事件、天河区某楼盘的集体打人事件，以及今年网上沸沸扬扬的白云区怡X花园保安打人事件。

有业主向记者投诉称，有些保安非常不负责任，甚至以身做“贼”。对此，不少

业内人士表示，目前物业公司给保安的工资不高，能招到就不错了，要请到素质高的保安更是难上加难。并不是所有的开发商物业都能效仿颐和高尔夫山庄，聘请中南海的退伍士兵当保安。

安防：门禁密码人人皆知

随着科学技术的不断发展，许多小区纷纷引进各种高科技安防配套，如红外线防盗、闭路监控、家庭24小时报警系统等，其中用得最频繁的是门禁系统。

安装门禁固然是好事，但如果成了“摆设”就失去了意义。广州X桃园一位业主向记者投诉称，大堂的门禁形同虚设，密码连拾荒者也知道；

同时，该小区的保安也很少，一个保安管3个大堂，常常找不到保安的踪影。

而据记者调查发现，有的小区不但没装摄像监控设备，而且还因成本问题而减少了保安数量。白云X城一位业主曾向记者投诉称，小区二期没有摄像头，小区内已不少人投诉自己正在装修的房子遭到了盗窃；有的业主甚至投诉当自己的房子被盗窃后，打电话给管理处却无人处理的情况。对于业主反映的这些问题，该小区物管负责人向记者表示，小区二期没装摄像头是因为之前调制技术上有些问题，今年6月通过重新招标后，现在已经完善了。

信息时报记者 张金娜

点评

小区安保应更细致

虽然社区安全范围极广，但最主要的就是人身安全和财产安全。

“优秀的物业管理，应在安全隐患细节上做得更细致。”黄韬表示，除了一些基本的安全措施外，很多细节也应注意，如园林安全等，“有时一些果树喷洒农药，需要特别解释提醒；或是有湖泊、河流的地方，也应有公示或是工作人员，以防出现小孩掉入湖中等情况发生。”

信息时报见习记者 张金娜

物管态度

小开发商物管易惹纠纷

如今“降价”称霸楼市，有不少置业者完全是奔着价格低的楼盘而去，但对楼盘各方面并未做过详细了解。其实，对于准置业者来说，选择楼盘不能完全受价格的影响，楼盘的附加值同样值得重点考虑。而物业管理与服务、物业品牌的知名度等，都是附加值的重要组成部分。

目前，业主对楼盘物管态度的投诉比比皆是。据朗XX君廷的业主在论坛上反映，家里漏水快半年了，但到现在还没解决问题。同样，中颐X伦堡也出现不少类似的情况，有业主之前就投诉，自己家里的可视电话修了几次都没修好，楼梯的灯坏了也无人修理，导致老人家晚上被垃圾绊倒。更有不少业主致电称，经常因为一些小问题与物管发生争执。



买楼除了看价格外，附加值也要重点考虑。记者 罗莎琳 摄

据广东人民时代律师事务所主任程根球透露，在他们之前接触的案件中，大品牌开发商的物业管理人员往往做

得比较全面、到位，而一些小开发商的物业管理，出现的问题则比较多。

信息时报见习记者 张金娜

点评

物管纠纷影响楼盘形象

黄涛告诉记者，当前广州做得比较优秀的物管公司仍较少，物业管理水平、服务都还处于初级阶段。记者调查发现，如果某楼盘经常出现物管人员态度不好甚至发生纠纷等，那么该楼盘的社会形象将大打折扣。

“其实对于那些小问题，只要管理人员稍微关心，多跑几趟，很多问题就能迎刃而解。”一位业内人士表示，随时接待业主的投诉及反映，在最短时间加以解决，是物业管理人員最基本的条件之一。

信息时报见习记者 张金娜