

业主投诉：一天近20个电话、数人集体上门甚至到单位催讨难以接受
物业公司：收取物业费有规范流程，催讨都是无奈之举

物业费纠纷多，矛盾根源在哪儿？

又到了物业公司集中催讨物业费的季节，这两天，商报热线接到相关的投诉挺多的。

其中一个投诉来自鄞州东湖花园的应女士：“9月8日晚8点多，我刚刚到家没多久，突然门被敲得震天响，那个响声，连家里的楼梯都在震动，真的太吓人了。我们家有门铃的啊，当时家里只有我跟儿子在，于是我隔着门问是谁，对方说是物业的，来收物业费，我打开门一看，外面站着六七个穿白衬衣的壮汉。我在东湖花园住了10多年，保安都熟悉，但这些人我从来没见过。对方态度也很凶，很蛮横，吓得我浑身刮刮抖，于是我赶紧把隔壁大姐叫了出来，后来周围的邻居都被声音惊动了出来，大家都来指责他们，我也报了警，对方才悻悻离开。”

记者 胡珊 乐骁立

1 业主投诉：这样催讨物业费接受不了

东湖花园位于鄞州区钱湖北路和嵩江东路交汇处。10多年前，这里是宁波市的一个高档品质小区，到现在仍维护得不错，只是设施稍显落后。

应女士住在东湖花园一期的联排别墅，这片别墅住着7户人家。得知记者过来采访，有2名业主已经在应女士家等着了，其中包括应女士报料中说的“隔壁大姐”朱女士。

几名业主大多有1~3年的物业费没交。没交的原因各不相同，但总体都是对物业的服务不满。引起业主们集中投诉的原因是，从8月底开始，他们遭到了物业公司各种方式催讨物业费。

应女士说，她住在东湖花园10多年，一直都按时交物业费，只是这两年才开始拖欠。拖欠的原因是，她觉得物业的服务有欠缺。“有一次我家后面停了一辆车，把我家后门进出的通道都堵死了，连电动车都出不去。我通知物业帮忙挪车，谁知对方竟说，堵住我家门口的车的主人非常凶，不敢得罪，让我打报警电话。当时我有急事要出门，我真真火死了，你说这能让人有好印象吗？”

提起8日晚上被催讨的经历，应女士显得很激动，“我们家只有孤儿寡母，这样是在欺负人，这哪像是物业公司。”朱女士被催讨物业费是从9月份开始的，她掏出手机展

示给记者：“你们看从9月份开始，我每天接到他们多少个骚扰电话。”朱女士的通话清单显示，9月5日那天，物业公司共打了18个电话给她。

“不仅仅如此。”朱女士说，她从来没有在物业公司登记过工作单位，也不知道物业公司通过什么方式，查到她在现代装潢市场做生意，前两天自称是物业公司的几名男子找到了她的店。当时她的店正在营业，为了不影响顾客，她把对方请到办公室。对方在她办公室跟她拍桌子瞪眼睛，威胁她如果不把物业费交了，就要到她的店门口拉横幅，这不是骚扰吗？

朱女士说，她不是不肯交物业费，入住以来她都是按时交的，只是2010年她家的车子停在门口被盗，损失财物数千元，她觉得这件事情物业公司有责任，于是2013年补交2010年~2012年的物业费时，就跟当时的物业经理协商好了，3年的物业费打折交2年。谁知这次物业公司来催收，又跟她提起2010年的物业费没交，这样言而无信，她当时就火了。正因为前面的账没清了，所以2013和2014年的物业费也就暂时挂着没交，没想到对方居然找到了她单位。

朱女士说，她在小区打听了一下，除了她，还有其他欠费业主被找到了单位，“这难道不侵犯业主隐私吗？”

2 物业公司：这都是无奈中的办法

东湖花园的物业公司是雅戈尔物业，总部位于东湖花园一期的大门口。就业主提出的这些问题，记者采访了雅戈尔物业公司客服部庄主任。

他告诉记者，目前东湖花园一期物业费上缴率很高，能达到90%，只有个别业主有意拖欠物业费。

对于业主所描述的物业公司上门、连续打电话及到业主单位催缴物业费等方式方法，庄经理并没有否认。他明确地说，上门或到单位催缴物业费的人员都是其公司的正式职工，接受过严格培训。

“公司对收取物业费是有规范流程的；一般我们是先在业主家门口张贴催款单通知他们，然后电话催缴，电话打不通或是业主不接才上门。如果上门也找不到人，再到单位讨要。”

“欠费的业主有很多是三五年没交物业费了，这三五年我们无数次催讨过了，已经够有耐心了。业主觉得多打几个电话是骚扰，问题是你欠着物业费，我们也是要拿工资的，不打给你，打给谁呢？讨要是很正常的流程。”

“是业主不缴费在先，我们才采取一些我们认为有效的方法进行收取。比如你到饭店吃饭，尽管一桌菜有一两个

菜不好，但总不能不付钱了吧？”庄主任反复打着这样一个比方，“如果业主对我们的服务有什么不满意的地方，可以和我们沟通。但这不能成为他们不交物业费的理由。”

当记者希望庄主任能出示一下东湖花园一期的物业委托合同时，庄经理解释说，物业委托合同不在总公司，而是在东湖花园一期物业服务中心。于是，记者采访了东湖花园一期物业服务中心的负责人朱经理。

朱经理表示，催讨都是无奈之举，而且有些业主喜欢抱团，因此不得不采取各个击破的方式。

至于他们是如何获取业主工作单位信息的，朱经理说“是通过百度”，对搜索引擎能查询业主单位信息这一说法他非常笃定。

在记者向朱经理询问是否能看一下物业委托合同时，他的回答出乎意料：“东湖花园一期物业管理公司与该小区业委会的物业委托合同早在2010年已经到期，之后就再也没有续签过。”

“但宁波市有这样的规定，物业委托合同到期后，没有别家物业公司接手，我们可以继续延续物业服务。”他解释说。

广告等业务层层外包，造成了管理与财务上的混乱。

“但业委会也没有让物业公司退出东湖花园一期，原因是在基本服务方面还算过得去。可以维持，而且目前的收费标准很低（多层0.56元、小高层1.1元）。一旦签了合同就面临调价，到时又会有许多麻烦。”他说，“反过来说，既然这么便宜的物业费，更应该及时缴纳，拖欠是绝没有理由的，毕竟我们业主也要为那些辛苦的保安人员着想，他们工作还是比较尽责的。”

此外，他认为，调换物业也不见得奏效，到最后反而是“来官不如去官好”。

“希望政府部门能真正把物业费这个问题当做课题研究起来，出台一系列的法规去完善它，并落实监管。”庄主任说。

4 为什么不走司法途径？

雅戈尔物业公司这种催讨行为违法吗？一名不愿意署名的律师说，物业公司和东湖花园一期的业主虽然没有签订物业服务合同，业主也没有明确反对物业公司继续服务，双方构成了事实上的物业服务关系，因此东湖花园的业主依然应当支付物业管理费。从目前看来，也没有证据证明，雅戈尔物业公司采取超过法律底线的催讨行为，因此尚不构成对业主权利的侵犯，只是让业主觉得反感而已。但如果催讨中伤害了业主的身体健康，公开业主的手机、住址、工作单位等隐私，或是构成对业主的侮辱、诽谤，则需要承担相应的法律责任。

这些年，宁波市因业主拖欠物业费所引起的物业公司与业主之间的纠纷时有发生，而物业公司为了催讨物业费也常使出些“非常手段”。

采访中，一个让记者觉得疑惑的问题是：为什么物业业宁可采取这样的“非常手段”，也不走司法流程？其实，物业公司催讨物业费的案件胜诉率是很高的。前不久，鄞州法院才刚刚发布了今年以来受理的物业服务合同纠纷情况，催缴物业费的案件中，除了调解成功或物业公司撤诉外，其余案件均以业主败诉告终。

雅戈尔物业的一名专门处理诉讼的工作人员称，他们也曾起诉过一部分案件，但是由于拖欠物业费的现象太普遍了，案子太多了，法院根本审不过来，“我们送过去的10个案件里，大约只有3~4成可以立案，其余的法院都劝我们暂时撤回。”

“主要是案子太多了。你算算，一个小区只要有几十个业主拖欠物业费，就是几十个案子。宁波市所有的小区都加起来，那是多少案件？”这不是虚言，这个数字足以让法院的审案系统崩溃，而且这也不是宁波独有的现象。

5 物业费纠纷这么普遍 矛盾根源究竟在哪儿

东湖花园一期不肯交物业费的业主，主要是觉得物业公司的服务不够好。可是，在采访中，雅戈尔物业公司的工作人员反复向记者强调，他们的服务绝大多数业主还是认可的，极少数不交物业费的业主是想打折扣、占便宜。

为什么双方对物业服务的感受差异这么大？一名法律人士称，原因可能在合同。

“楼道一个角落的垃圾存在了一个星期，物业公司的清洁人员都没来打扫，算不算物业公司没有完成小区保洁的义务？业主家中被盗，和小区保安晚上在保安亭里打瞌睡，到底有没有因果关系？帮业主挪挪车、通通管道，算不算物业的分内职责？业主对于物业服务的感受都是很具体的，可合同的约定大多很抽象，双方对物业服务的要求也很不一致，矛盾自然在所难免。”

怎么解决这个问题，除了需要一份规定详尽、标准细化、符合宁波的物业行业水平、物业和业主又都能接受的物业管理合同外，让业主和物业公司对物业服务标准达成认识一致，制定一套科学的评判体系，监督合同的履行，都是不可缺少的因素。

这对于业委会而言，要求是很高的。如何让一个几乎没有报酬，一直以来行事“低调”的自治组织，变成一个强有力的监督机构，需要政府的引导，还需要大多数业主的责任心、努力和积极参与。

就在记者昨天发稿前，应女士告诉记者，雅戈尔物业公司在鄞州中河街道工作人员的协调下，已经就近期的催缴行为向他们道了歉，她也同意缴纳拖欠的物业费。

3 业委会为何不与物业公司签约？

东湖花园一期业委会的郑主任向记者介绍了目前小区业委会与物业公司的相关情况。

“首先，我先表明一下态度，业主以物业公司服务不周为由拖欠物业费的行为，我坚决不支持！”他说，“缴纳物业费是每个业主应尽的义务，上车先买票再说司机好不好。”

郑主任表示，他对于东湖花园一期物业公司追缴物业费所采取方法现在尚不了解，有关情况他会及时去核实，如果发现不合理，他会出面沟通。

关于为何不续签物业合同的问题，他的回答也非常明确：雅戈尔物业提供的服务不尽如人意。

主要表现在两点，首先是用人不足，保安从原来的34人减少到18人。其次是雅戈尔物业将清洁、绿化、电梯、