

物业纠纷增多,矛盾如何化解?

记者 李露

近年来,随着奉化撤市设区,城市化建设的不断推进,物业纠纷数量逐年递增,并且这些矛盾纠纷逐渐呈现出问题相互交织、矛盾错综复杂、情况互为因果的局面。如何正确处理小区业主与物业的关系,保障业主正常生活,维护小区安宁与社会稳定?日前,记者走进区物业纠纷人民调解委员会,了解调解员如何调解处理物业纠纷。



沟通:以解决问题为前提

“叮铃,叮铃。”手机的提示音、座机的来电声此起彼伏。一位皮肤黝黑、长相憨厚的男子正有条不紊地处理着事务。他叫吴再丰,是区物业纠纷人民调解委员会的2名专职调解员之一。

吴再丰的办公室在区法院审判楼一楼。办公室里除了两张写字台、几把椅子,内里并无其他装饰物,反倒是介绍调解流程和纠纷当事人权利义务的文字占据了一面墙的一半。

9月4日上午9点半,两位中年男子前后脚走进了吴再丰的办公室。其中,戴着眼镜,穿着衬衫西裤的中年男子介绍说是龙津尚都小区物业公司的负责人,想要吴再丰帮忙调解一下业主不交物业费的这起纠纷。

“很多矛盾归根结底其实就是沟通不畅

的问题,既然今天大家都坐了下来,不妨好好说道说道,比如业主为啥不交物业费?对物业是否有什么想法?”等两人都落了座,吴再丰微微欠身,对拎着布袋子的中年男子说。

业主与物业公司一旦引起物业纠纷,业主常常以拒交物业费来维权。比如主张物业公司管理、服务不到位,存在瑕疵,“他们物业公司服务没做到位,我们为啥要给他们物业费。”“巡逻的保安根本没看到人影。”又或者受邻里纠纷牵连,认为物业公司未能做好协调工作为由……

吴再丰打断越说越激动的业主,对他说道:“有意见要提,但是物业费也得交,这是两码事。”从事物业纠纷调解工作2年来,类似的话语,吴再丰不知道说过多少遍。“今天,你们物业公司的负责人也在,有啥意见都可

以让他现在回复你。”

安静的办公室突然又嘈杂了起来,双方你来我往,一时半刻完全停不下来。吴再丰说,一般纠纷没个三五次调解,根本就解决不了。“其实反复来反复去都是那些问题,一般头两次调解之后,我们会跟双方私下再聊一下,了解他们的想法,同时也劝他们各退一步。”

性格温吞的吴再丰似乎天生就适合做调解员的工作,不管多复杂的纠纷,他总是不厌其烦,一而再再而三地充当“老娘舅”,化解双方矛盾。虽然调解员的工作繁琐又忙碌,但是谈起这份工作,53岁的吴再丰眼里依旧闪着光。他说,每当调解成功,双方握手言和,总能带给他十足的成就感。那淡淡的语气里透着一份不易撼动的坚定。



调解现场



调解:以双方满意为目的

其实,没来物调会之前,吴再丰曾在奉化区体育馆担任物业经理多年。熟知行业规则,了解行业政策以及多年的物业从业经验,让吴再丰在调解物业纠纷时比别人多了一份“感同身受”。

2017年10月,刚成立不久的物调委就接到了上林华庭小区多起物业服务合同纠纷案。其中近十起涉及到物业公司由于缺乏资金,无力维修业主房屋外墙漏水,而业主以物业公司不作为为由,拒交物业费的案子。

据吴再丰介绍,这其实是一项“通病”。2011年4月1日起施行的《宁波市物业专项维修资金管理办法》有规定,物业专项维修资金由业主、购房人按照所拥有的房屋面积交存,用于物业共用部位、公用设施设备保修期满后维修、更新和改造的资金,俗称“房屋养老

金”。但是,之前所购的商品房由于没有专项维修基金,物业共用部位、共用设施设备在保修期满后,缺乏维修、更新和改造的资金。当需要维修、更新、改造时,业主以已经交了物业费作为挡箭牌,不肯再出资,而物业公司因没有维修资金,就予以不理。为此,常常引起诸多物业纠纷。

在倾听双方当事人的陈述和意见,吴再丰晓之以理,动之以情,通过对物业管理条例和相关法规的耐心解释后,双方得出以下协调意见:1. 业主房屋外墙属于房屋共用部位。2. 物业公司负责实施房屋外墙漏水维修。3. 维修资金应由该外墙所有共用人平均出资。4. 物业公司负责向每户共用人收取维修费。5. 物业公司收不到的款项由外墙漏水的业主垫付给物业公司,并由该业主于事后

向法院对未出资的共有人提起民事诉讼,以保护其正当的合法权益。

区物业纠纷人民调解委员会成立两年多来,在做好物业纠纷人民调解的同时,也在调解中普及相关法律法规、行业政策,帮助树立正确法治观念。吴再丰除了不定期走访全区物业企业,排查发现问题,提出整改意见,督促物业企业不断提升价质相符的物业管理与服务水平,还专业剖析调处案例,发布《污水管道反水事件留下的启示》《对绿城物业应诉的几点意见》《物调委提醒各物业企业,重视物业纠纷诉讼时效的问题》等多份物业纠纷书面意见,厘清物业纠纷发生根源,注重源头化解,有效减少纠纷发生。



满意:以业务扩大为成效

物调委的成立,一方面传播了物业意识,让居民了解了权利和义务之间的关系;另一方面也加深了社会对物业管理的理解,提升了业主满意度和物业费收缴率。

据悉,自1997年实施物业管理以来,目前我区实施物业管理的小区共有117个,物业服务企业37家。区物业纠纷人民调解委员会运行两年以来,共收到物业纠纷361件,成功调解278件,调解案值185.98万元。全区业主满意度、物业费收缴率显著提升,物业投诉案件数明显下降,占比仅为1.47%,为全市最低。

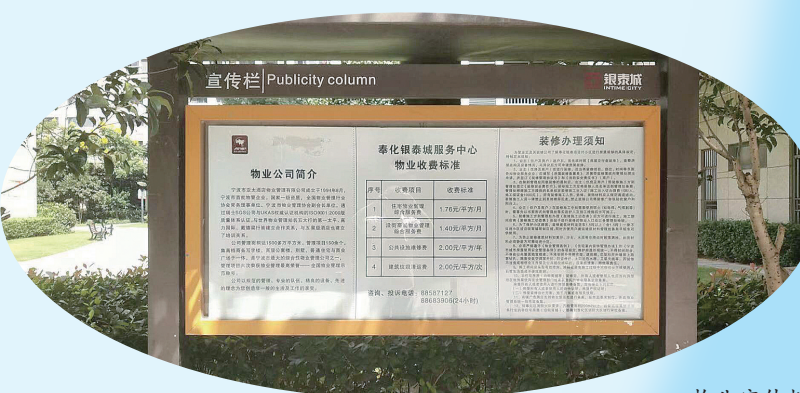
但是对吴再丰来说,在物调委最大的成就感,是调解成功后,看到双方满意的笑容。“有次我们去小区调解业主和物业公司的纠

纷,调解成功后,那户业主的老母亲握着我的手把我送到了小区门口,她说:“这段时间他们一家一直在为这个事情奔波,现在终于好了,事情解决掉了,以后再也不用烦恼了。”吴再丰说,那一刻他感受到了这份工作的价值,是真真切切对老百姓有帮助的。

从一开始的专业调解“业主对物业公司”的纠纷到现在“业主对业主”“物业公司对装修工”等纠纷主动找上门来,物调委调解纠纷范围一再扩大。今年7月,一小区的物业公司负责人找到物调委说,小区业主装修,有个装修工在电梯装卸货时,把小区的电梯损坏了。物业公司找其索赔,装修工却拒不认账,双方陷入了僵局,问物调委这边能不能帮忙调解一下?

吴再丰受理纠纷后,询问双方得知,装修工文化水平不高,对其损坏的电梯价值不解,双方言语来往,才让场面陷入了僵局。于是,吴再丰一边让物业公司调取监控录像,一边让装修工找个信任的亲朋好友陪同他一起来调解。等到双方再次坐下调解时,装修工的好友一见到物业公司提供的监控视频,就帮吴再丰一起劝起了装修工。最后装修工明白是自己的错误行为损坏了小区的电梯,也对损坏的电梯做了一定的赔偿。

吴再丰说,物调委调解范围的一再扩大,既是物业公司、小区业主对吴再丰等调解员工作的认可,也是对物调委的信任。今后,他也将继续努力,快速调解物业纠纷矛盾,在协商、仲裁、诉讼之间构筑起一道维护社会稳定的“缓冲带”,群众意见的“聚宝盆”。



物业宣传栏

记者手记

退一步成就和谐

记者 李露

采访中,记者听吴再丰说得最多的一句话就是“退一步”。这句堪比职业病的口头禅是他两年多来调解矛盾纠纷说得最多的一句话,也是他的调解心得。他说,不管是业主与物业的纠纷,业主与业主的纠纷,物业与其他的矛盾,调解之后无外乎一句话“退一步海阔天空”。

据悉,作为结合行政调解、司法调解与人民调解“三调合一”的联动机制,区物调会成立两年多来,共调解物业纠纷361件,调解成功278件,成功率占77%。不断递增的数据面前,不仅让社会对物业管理有了理解,也提升了业主满意度和物业费

收缴率。

但是,换个角度想想,当物调会无纠纷可协调之时,是否才是真正的“和谐之时”呢?大多数人时常会畏惧后退,认为它是消极的、不好的,殊不知退步也是向前。布袋和尚就曾有一偈曰:“手把青秧插满田,低头便见水中天。六根清净方为道,退步原来是向前。”

所以,退一步不单单是海阔天空,调解得当,退一步更是消除矛盾于成型之前。当物业公司按照法律法规、行业政策,做好业主满意的服务;当邻里之间和谐共处,一团和气。我们不再需要物调会出门调解纠纷,物调会也再无纠纷可协调,或许,这才是物业行业真正的和谐,也是社会的和谐。