

标。为了确保招标公平公正,业委会特地邀请了金盆岭街道办、金盆岭派出所、天剑社区以及小区业主代表现场监督。选聘物业公司主要从标书、答辩和实地考察三方面进行考查,结果华翰物业以93.65的总分排名第一。

## 肆 “把碗放下来了,但筷子还拿在手上,有这样交接的吗?”

小区很多业主对惠风物业拒绝交接的行为很不满,集体到区里上访。区里马上召集各方开会协调,经过调查后决定在小区里对业主进行物业公司满意度测评,如果有50%以上的业主对老物业不满意,老物业必须无条件走人。

此后街道办和社区干部在小区里调查了三天,结果小区723户业主中,有562户对惠风物业不满意,不满意度超过了70%。

业委会以为惠风物业应该马上撤离了。谁知惠风物业又说小区业主欠了公司物业费、水电费将近40万元,新物业要替业主交清水电费才能走。

交接工作再次受阻,区住建局和街道办再次出面协调。华翰物业在支付给街道办20万元诚信保证金后,惠风物业承诺在9月1日前完成交接。8月31日晚,惠风物业将保安撤离了永宏佳园。

但事情还没有结束。正当众多业主为换掉老物业高兴时,不

少买电的业主发现交接还没有全部完成。原来,购电设备还在惠风物业手里,而且购电前必须交纳欠交的物业费。

“我们向街道办交了20万保证金,双方约定9月1日后由新物业负责小区物业管理服务,但现在买电的设备还在老物业手里。业主9月1日后买电的钱都进了老物业的腰包。把碗放下来了,但筷子还拿在手上,有这样交接的吗?”华翰物业经理李巨新对此很不满,但又无可奈何。此外在办理这些设备过户手续的过程中,又出现一个新问题:“我去了城南供电局和自来水公司后才发现,过户前电表和水表的数据都要清零,欠款都要结清,而且过户的表格上有很多数据,都要老物业提供。”

永宏佳园小区是专变供电,居民必须从物业公司手里购电,但老物业迟迟没有移交购电设备,一时双方又僵住了。考虑到小区电表已过使用年限,业委会征求不少业主意见后,决定由新物业垫资更换电表,这才解决了业主的购电问题。



长沙市永宏佳园小区2栋3单元张女士家,因墙壁渗水导致卧室墙面大面积剥落。实习生 李健 摄

### 记者手记

不应让卑鄙成为卑鄙者的通行证

卑鄙是卑鄙者的通行证。遗憾的是,这句名言成为部分物业公司的“经营之道”。违约成本低,违约收益高,使这些物业公司公然践踏诚信和良知,蛮横拒绝交接或一走了之。

虽然《物业管理条例》规定,县级以上人民政府房地产行政主管部门应当有权利和义务规范物业交接行为,但由于缺乏具体规定,部分职能部门面对物业交接纠纷,往往采取“弱治”,让交接各方协商解决,对违约行为没有进行惩治。

资本是逐利的,没有明细法律规范,仅靠道德和诚信去解决物业交接难,公平和正义都只会是空中楼阁。9月11日,湖南省实施《物业管理条例》办法已由省政府常务会议原则通过,将在近期公布实施。物业交接难这样的“小区大事”,将有章可循。只有细化相关法律和规章制度,加大监管力度,细化监管部门和基层政府的职责,明确并加大违约者的责任,让失信者付出较高的道德和经济成本,物业交接难的问题才能得到根本解决。

■记者 甄荣

### 相关链接

◎2012年9月4日,长沙开福区竹满人家小区业主发现,保安没了,垃圾成堆,水电费没处交,乱成一团。老物业在新物业未进驻的情况下,按自己公布的时间撤离小区,并带走了从业主手中收上来的数万元物业费、水电费。

◎2012年7月13日下午2时,长沙铭诚国际大厦新老物业发生冲突,保安室的玻璃门被打碎。旧物业称开发商欠了他们钱,所以才炒掉旧物业,找来新物业,希望以此赖掉欠款,所以他们不能走。而新物业称自己是按照程序竞标成功的,已经到了入驻的时间。

◎2012年6月1日上午9点,长沙金碧文华小区新老物业开始交接会议,但截至下午4点,旧物业不愿主动交出购买水电的收费系统。之后,街道派出所强行将物业收费系统移交给新物业。至此,新旧物业交接工作才得以完成。

◎2011年11月,长沙水木兰庭小区业主通过业主大会投票,选择自然物业为新物业公司。老物业“沐馨”在未做任何交接的情况下想搬家撤离,遭到业委会制止。此后在区住建局的指导下,业委会先后召开了十多次物业交接协调会,但沐馨物业以多种理由至今未完成交接。

◎2011年8月1日上午,长沙锦绣华天小区门口,门里门外各站了一路保安,他们分属两个物业公司,旧的物业公司不愿走,新的物业公司进不来,最后在有关部门协调下,才完成交接。

## 伍 老物业“叫屈”

当老虞们为炒掉“管家”苦斗时,管家则觉得自己也吃了亏。9月6日,记者采访了惠风物业经理韩琳。

韩琳表示,老物业正在积极配合新物业办理公共设备交接手续,不久就能办好。永宏佳园小区有些房屋的确存在漏水问题,但开发商在保修期内维修过,业主也签字认可。现在已经过了保修期,房屋出现漏水应该由业主负责。至于不少业主家中被盗,韩琳说惠风物业曾在小区张贴通告,告诫业主要更换性

能更好的防盗锁,但没有多少业主响应。以前在小区收的停车费是高了点,但很少有业主交。

她坦陈,去年业委会和物业公司闹矛盾,对物业公司部分员工造成了影响,小区安保和保洁服务都受到影响。现在小区还拖欠的物业费、水电费加起来总共将近40万元,这笔钱还不知能收回来多少?

## 陆 湖南省实施《物业管理条例》办法已原则通过

永宏佳园小区物业公司交接难并不是个案。近年来,因为新老物业交接而发生冲突的问题屡见不鲜。据记者粗略统计,仅今年上半年,长沙的西湖丽景小区、金碧文华小区、铭诚国际大厦、竹满人家小区等十多家小区,就遭遇了物业交接难的麻烦事。长沙市物业管理协会理事长黎林辉对此也深有体会,长沙市目前有1089家物业公司,管理着2000多个物业项目,总面积达2.17亿平方米,其中大多数是住宅小区。虽然每年物业交接的总数不是太高,但不少物业公司在交接时会常因为种种原因出现纠纷。由

于现在一个小区往往有近千户甚至数千户居民,物业交接纠纷很容易影响到居民日常生活。

包括交接难在内的物业纠纷频发已经引起了政府部门的高度重视。湖南省法制办在去年9月公布了湖南省实施《物业管理条例》办法(草案),面向社会征求意见。今年9月11日,该办法已由省政府常务会议原则通过,将在近期公布实施。而长沙市住建委也将根据这个办法,制定长沙物业进退管理办法,以及指导业主大会召开和业委会成立的规范性文件。

### 声音

物业交接不应无章可循

由于人手有限,住建部门对物业服务监管主要是资质管理、小区项目评优等方面,对于物业交接纠纷往往先让当事各方自行协商,在物业交接纠纷久拖不决或激化时才会出面进行干预和调解。此外物业交接也无章可循,缺乏明细的操作流程和规范。不少小区新老物业在签订《交接实施办法》后,老物业却不按照约定交接。由于缺乏制约措施,业委会和新物业也对此没办法,只好要政府帮忙协调。长沙金碧文华小区的物业和业主曾上演过打、吵、闹、骂,矛盾较大。后来小区物业交接虽然有街道办强势介入,也花了2个月。

■长沙金碧文华小区业委会主任 王崇连

物业交接难阻碍了业主自治的步伐

物业交接难是小区业主面临最头疼的问题之一,这不仅阻碍了业主自治的步伐,甚至造成基层物业管理秩序的溃败,直接危及业主自身利益。新老物业交接困难的原因,一是产权纠纷,物业管理用房、车库等涉及小区共有产权界定部位的交接,由于老物业往往与开发商有利益关联,常与业主产生争议;二是老物业掌握小区所有公共设施的情况和资料,业委会和新物业对此难以下手清理;三是主管部门不能进行有效监管,相关法律法规对主管部门如何规范物业交接并未做明确规定,使得延迟交接、拒绝交接的情况时有发生。

■“小区有大事”特约专家、中南大学公共管理学院博士 吴晓林

法律空当导致交接乱象

《物业管理条例》第49条规定,县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。这表明县级以上房地产主管部门应该负责协调处理物业交接过程中的各种问题。

由于现行法律法规和行政规章对物业交接缺乏明细规定和规范,导致物业交接乱象频发,有关部门应尽快出台物业进退管理办法。针对合同到期物业双方不再续约或提前解约,明确物业服务项目退出条件、流程、新进公司的接管等相关内容,确保物业服务企业安全、有序地退出所接管项目,保证居民的基本生活秩序,防止因项目无人管理而发生停水、停电等重大事故。

主管部门应该发挥“多方参与”的治理优势,构建由新老物业、街道办、社区居委会、业委会、基层住建主管单位和业主等之间的协商平台,承担监督和协调工作,在沟通协商的基础上,制定有公信力的交接规则,理清各种账目,并且全程向业主和相关各方公开。二是要在法律制度上,堵上物业交接难的漏洞,出台规范性文件规定物业交接各方的义务,特别是制定物业交接的细则,增强执法和监督的力度。对违约的物业公司处以罚款、通报批评、吊销营业执照等处罚,甚至可以实施行业禁入和限入,这样才能使交接各方敬畏法律,敬畏规则,才能有效破解交接难这个顽疾。

■“小区有大事”特约律师、湖南通程律师事务所律师 何亚伟