



物业服务“缺失” 业主怨言“满腹”

住有所居、安居宜居，是万千家庭的共同心愿。物业管理作为一种专业化、社会化、企业化的不动产管理模式，在我国已走过了30年的历程。但是，迄今为止，我国尚未形成真正的物业管理市场，没有形成成熟的符合我国国情的物业管理模式和管理制度。

记者在合肥市随机挑选了几个小区进行采访，不论是新小区还是老小区，业主们关心的问题很相似，诉求也很明显。

■ 毛天润

电梯损坏 维修不力

记者在经开区某小区采访时，一位业主说：“我们这边基本上每个月都会出现电梯停运，之前下雨下雪说电梯井积水，为了人身安全暂停使用我们还能理解，但是没有什么恶劣天气的时候还一直停运，对于我们高层住户来说出行实在是很不方便。”这位业主还补充道，“停运也就算了，关键问题是每次维修都要等快两个星期的时间才行，维修的时间实在是太不及时了。”记者拨打了贴在维修告示上的物业服务电话，客服人员说维修电梯的材料还没到，所以电梯离正常运行还有一段时间，给居民出行带来不便也深表歉意。

今年初合肥下大雪那段时间，天气寒冷，地面结冰，路面积雪得不到清理。可以看到积雪和生活垃圾混杂在一起，堆积在小区主干道上。同样，在华邦繁华里和信达西山银杏小区均发现环境卫生整治不力的问题，路面积雪极大影响到业主的出行，对于老年人和小孩子更是挑战。

不光是垃圾问题，噪音污染也让居民苦不堪言，大溪地的一位先生就说：“按规定来说，周末是不允许装修的，如果是特殊情况，我觉得物业应该制定一套规则，在多少分贝以下是可以进行的，这样让我们也有个心理接受度，而不是周末一大早就被噪音扰得没了好心情。”

安全问题 刻不容缓

大众在购买住宅的时候，会将物业服务质量和小区安保条件作为重要因素来进行考虑，温暖安全贴心的小区才是宜居小区。走访合肥几家小区，保安对于陌生访客都会进行阻拦或者是登记，但是业主对于安全问题这一块还是有他们自己的看法。禹州天境的一位业主这样说道：“我们小区租客比较多，所以相对其他小区来说，社区人员素质方面可能更加参差不齐一些，这样就对我们日常生活造成了困扰，一些摊贩的车和电瓶车不规则地停放在主干道或者是消防通道处，不仅我们出行不方便，也是一种消防隐患，所以我希望物业可以出面管一下。”

华邦繁华里一位正在带孙子玩耍的爷爷则说：“孩子基本上每天都要在小区里面玩一玩，我们这个小区的车速有点偏快，孩子在路上玩我们都是提心吊胆的，生怕什么时候突然蹿出一辆车出来。”

信达西山银杏的业主对于宠物出行问题很是看重，一位女士表示：“现在养宠物的家庭是越来越多了，不仅小型

宠物随意大小便问题得不到解决，大型凶猛宠物狗也让一些单独外出的女孩子觉得害怕，万一被咬了也不知道该找谁投诉。”

车位模糊 停车艰难

随着家庭经济条件的提升，越来越多的家庭开始拥有自己的私家轿车，有的家庭还不止一辆车，随之而来的就是车位严重不足的问题。

记者从走访的小区了解到，现在停车位基本上分为地上停车和地下停车，而停车位又分为购买和租赁两种，大溪地的一位业主就这样说：“停车位问题我们已经和物业沟通很久了，车位不足，物业为了解决车位问题还将消防通道租售给业主，这不仅不能解决根本问题，还将造成安全隐患。”西山银杏的一位业主则表示：“下大雪的时候，我想把车停到地下车库去，物业非但不给，而且态度恶劣，事后还将我的车胎戳破，找物业也不配合协调。”

完善服务 专家建议

可以看到，物业服务纠纷频繁，问题多出已经成为和谐社会建设的障碍之一。经济学博士张农科对小区物业管理提出了几点意见：

1、明确物业管理的主体

物业管理本质上是业主行使共同管理权利的体现，业主作为物业的所有人，是物业管理的主导者和物业服务的消费者。只有以人为本，切实考虑到业主所思所想所需，才能真正解决群众之难，群众之需。

2、完善物业服务市场机制

物业服务产品是非公共产品，是对公共部位的管理和服务，换句话说，没有代表全体业主的组织就没有真正的物业服务。但是，在我国的物业管理市场上，作为物业服务买方的业主大会在大部分住宅区还没有成立，这就使得物业服务处于有卖方无买方、物业服务强卖强买的状态，导致物业服务企业在服务过程中，即使不提升自己的业务水平也能够生存，物业管理行业整体上需要足够强大的市场竞争压力和不断进步的动力，完善市场机制，促进物业管理行业的健康发展。

3、制定物业管理制度

近些年来，物业管理的深层次矛盾逐渐显现，而这些矛盾纠纷都可以从现行物业管理机制和物业管理模式上找到其产生的根源，变革现行制度，重塑物业管理模式，才能促进物业管理行业的发展，促进社会主义文明和谐小区的发展。

游客掉入低价游“陷阱” 旅行社被罚3万元

星报讯(张发平 崔利忠) 游客花了9908元购买价格虚高的翡翠挂件，回来后发现掉入低价游“陷阱”，遂要求退货。接到投诉后，马鞍山市文旅委依法对旅行社作出处罚，决定给予该旅行社没收违法所得人民币20400元，罚款人民币30000元，停业整顿1个月的行政处罚。3月12日，记者从马鞍山市新闻办召开的新闻发布会上获悉，这起低价游“陷阱”维权案被列入该市十大消费维权典型案例。

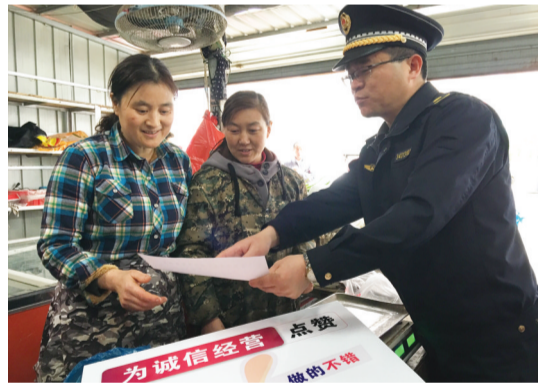
2017年1月16日，马鞍山市文旅委接到游客投诉，反映其在微信群看到有人发布“保险公司回馈客户免费云南游，因1名客户临时退团，现免费赠送群友”的广告后，到马鞍山某旅行社签订了价格为3400元的旅游合同。随后参加了此趟云南游，并在导游的带领下购买了9908元的翡翠挂件，回来后发现价格虚高，遂要求退货，旅行社表示让其自行解决。游客遂愤而向市文旅市场综合执法支队递交了投诉书、旅游合同、购物票据、物品证书以及购物刷卡凭证等材料。

合肥消费者代表走进名企

星报讯(陈静 记者 王玮伟) 昨日，合肥市消保委邀请全市各行各业百余名消费者代表，组成消费体察代表团，走进有“最聪明的公司”美誉的科大讯飞，刚刚在纽交所上市的小米生态链公司华米科技以及全省最大的“菜篮子”周谷堆批发市场，让广大消费者实地了解产品的生产、流通和服务各个环节。

在周谷堆市场蔬菜区，这里每天交易量高达4000吨，交易额达到1000万，而这些蔬菜基本上都送达合肥市乃至全省各个地区。在电脑屏幕上，有猪肉从送货到交易完成后的全程视频记录，对于每一天餐桌上都会有的食材，消费者看到这一幕，放心多了。

随后，消费者体察团一行来到合肥智能产品重点企业：科大讯飞和华米科技，消费者参观了企业最前沿智能产品及高新技术应用领域。



昨日，在3·15消费者权益保护日来临之际，合肥市丁香社区举行“为诚信经营点赞”活动，南七街道市容科、市场监管科和居民代表针对“门前三包”、商品质量等方面，“组团”对辖区23家门店、超市、摊点群进行“打分”。经“打分”，14家商户获得“给你点赞”5赞好评。

■ 余亚明 刘亚萍 记者 马冰璐 文/图



3月13日，宁国市公安局经侦大队民警结合收缴的假币及打击侵权假冒犯罪典型案例，向在场群众展示打击侵权假冒犯罪取得的工作成果，进一步提高了消费者依法自我保护意识和经营者依法经营意识。

■ 章楠 记者 曹开发 文/图