



每小时 3.5 件! 成都一小区上演“物业服务投诉”版《狂飙》

上接 06 版

量关于现物业管理混乱的投诉, 115 天就高达 3200 件, 平均一天 27.8 件, 按每日 8 个小时计, 每小时大面街道接待并处理关于炜岸城物业服务的投诉约 3.5 件。这可能吗?

业主代表了解到, 投诉集中在小区发生物业纠纷的二、三季度, 在 6 月 1 日至 8 月 15 日期间, 仅匿名投诉件就达 380 单左右。大面街道办、青台山社区所说的 3200 件投诉中, 匿名投诉人较为集中, 号码均为同一号码, 频繁重复投诉, 回访时均无人接听, 虚拟电话和外地号码居多。住建、信访等部门到现场联系投诉人, 投诉人电话不接, 也不到场, 明显涉嫌虚假投诉。“奇了怪了, 现物业服务小区十来年了, 怎么就在闹纠纷的这个节骨眼上一下子爆发这么多的匿名投诉呢? 不排除是有人在背后搞事情, 恶意抹黑物业!”

据了解, 深圳保利物业炜岸城项目负责人曾以一封信的形式, 于 2021 年 10 月 24 日向全小区公示物业服务工作。从 2022 年 7 月开始, 深圳保利物业管家每日业主群 / 企业微信推送夜间值班经理及端口负责人的电话, 信息沟通渠道完全畅通, 没有出现推诿、脱单、拒单的情况。深圳保利物业方倍感疑惑, 不知道那些“狂飙”出来的投诉到底哪来的?

深圳保利物业认为, 大面街道办及社区在没有依据, 没经调查核实, 没有甄别虚假投诉、恶意投诉, 不区分投诉问题的责任主体的情况下, 如果把虚假的、恶意的投诉都算他们头上, 混淆是非, 误导业主, 是有失公允的。“如此带目的性的乱投诉, 让我们无端承受不白之冤, 在业主中造成恶劣影响, 严重损害了我们的合法权益。”

那么, 深圳保利物业管理服务水平究竟如何? 公开信息显

示, 深圳保利物业成立于 2001 年, 是国内较早认证的国家一级物管资质企业, 从事综合物业管理服务, 业务遍及深圳、北京、广州、重庆、成都、厦门、南京等五十多个大中城市, 设有 50 余家分子公司, 连续多年获“中国物业服务企业综合实力百强”。

不少受访业主表示, 作为一家知名老品牌物业公司, 深圳保利物业不至于为了炜岸城一个项目, 败坏了二十年培育的品牌声誉。虽然一些服务细节可能未尽善尽美, 但业主跟物业反馈的小区问题, 都能得到快速回应和积极整改。在小区历史遗留问题多、开发商欠费等客观原因导致物业日常工作开展艰难的情况下, 他们也没有甩手不干, 彰显了责任和担当。

有关部门“厚此薄彼”被质疑有利益驱使

在采访中, 不少业主表示, 小区的物业选择就应该由小区的业主共同参与, 街道办和社区在小区管理方面“手一直伸的太长, 没有解决物业根本问题, 反而绕道去招标应急物业, 导致业主与物业矛盾不断升级”, 遭到质疑是必然的。

据深圳保利物业反映, 长期以来炜岸城小区开发商不断损害其合法权益和小区业主公共利益, 而大面街道办等单位和部门却涉嫌不作为、乱作为, 幕后是不是有什么利益驱使, 希望上级有关部门查一查。

深圳保利物业写给有关部门的投诉信称, 十年来, 炜岸城小区开发商长期侵占小区业主公共利益和拒交该公司物业管理费。该公司和小区业主多次向街道办等单位和部门反映此情况, 均被“踢皮球”。而该公司对开发商相关侵权行为在小区内进行公示, 街道办及社区却以扰乱业主大会选举为由予以阻止, 涉嫌充

当开发商保护伞, 严重破坏四川良好的营商环境和政府形象, 使其公司正常工作严重受阻。近期, 街道办又组织十多个所谓的职能部门轮番高频次来小区检查“挑刺”, 让物业解决非物业职责范围内的问题, 还三番五次公然威吓小区物业负责人让其辞职。

“我们对利于小区服务提升的正常检查是欢迎的, 但动机不纯就另当别论了。那么长时间以来, 从未见过如此规模耗费公职人力的做法。为何对周边其它小区不按此方式检查? 为何长期对开发商违建、霸占公共区域、外墙严重脱落这些大问题视而不见? 到底是谁破坏了小区的祥和与安稳? 又是谁给了开发商的胆子和底气? 是谁在充当保护伞角色? 又是替谁遮丑行、捍卫哪方的利益?”有业主称, 有关单位和部门如此选择性执法, 想尽一切办法赶走现物业, 令人非常诧异, 也很难让人不怀疑开发商和有关部门存在着某种利益关系, 希望上级主管部门彻查一下背后的问题。

业主对业主大会筹备程序有异议

2022 年 12 月 9 日, 大面街道办发布《关于组建炜岸城小区业主大会筹备组的公告(第 1 号)》。在公示期内, 部分热心业主前往大面街道办提交了书面异议书, 异议理由: 1、公告第一条明确规定筹备组共 9 人组成, 其中业主代表仅 6 人, 与炜岸城小区规模(小区建筑面积 83 万平米、6000 余户业主)严重不匹配, 不能充分保障业主行使对小区管理的自治权; 2、将筹备组中业主代表年龄限制为 18-65 周岁其规定学历为大专以上, 缺乏法规依据且不利于广泛接纳业主代表行使筹备组职责, 剥夺了有充裕时间的离退休而又热心公益的业主参与筹备组工作的权利和机会;

3、将筹备组业主代表的 6 个名额按别墅、洋房、高层、公寓的物业类型分散分配, 缺乏法律法规依据, 炜岸城小区整体为一个建筑规划范围, 别墅、洋房、高层、公寓的业主人数非常悬殊, 这样区分不利于充分尊重业主民主推举筹备组成员, 人为造成小区不同物业类型业主的矛盾, 而且给别有用心者以徇私舞弊的机会; 4、筹备组业主代表的产生方式设定为“由街道办在符合条件的报名业主中确定”和“筹备组中业主代表缺额的, 由街道办结合前期业主自愿报名的情况补充”, 此两项超出街道办的法定职权范围, 剥夺了业主自主推举筹备组中业主代表的权利, 极易滋生腐败, 给违规操作留下可乘之隙。

但大面街道办于 2022 年 12 月 19 日的回复, 全面否决了业主的异议, 继续推进业主大会筹备事宜。期间, 热心业主对成立业主大会需要的三个文本也提出异议, 要求修改。但大面街道办回复热心业主说三个文本已于 2018 年通过, 不能再修改, 但拒绝提供 2018 年通过三个文本的证据, 也不公示三个文本。但业主反映从未见过那三个文本, 也未投票表决过, 希望大面街道办公示三个文本合法有效表决证据。

2023 年 2 月 16 日, 大面街道办发布了《关于炜岸城小区首届业委会委员候选人条件及其产生办法的公示》。热心业主对此公示也提出了异议: 1、业主代表报名期时间短, 需要修改为一个月, 方便在外地的业主返回参加报名; 2、类似筹备组业主代表产生由街道办确定的方式, 公示明确业委会委员候选人是由筹备组讨论确定, 剥夺了业主自主推举业委会委员候选人的权利, 筹备组也无权取消其他合法业主被选举的权利, 这种暗箱式操作, 极易滋生腐败。热心业主强烈要求业委会委员候选人应具有代表性, 应让业主联名推荐的能广泛代表民意的业主代表为业委会委员优先人选; 3、既然现在是召开炜岸城小区首届业主委员会, 那街道办所说 2018 年就通过的三个文本又是怎样产生的呢? 当时为何没有选业主委员会? 只有三个文本, 目的何在?

华夏早报 - 灯塔新闻最新获悉, 热心业主将继续向上级有关部门反映炜岸城业主大会筹备中存在的问题, 希望有关部门能响应群众的呼声并解决问题, 积极维护广大业主的合法权益, 推动炜岸城小区顺利召开业主大会, 成立业主委员会。

炜岸城小区开发商有关负责人在接受华夏早报 - 灯塔新闻采访时, 先是称不存在拖欠或拒交物业费的情况。接着又表示, 关于物业费纠纷, 双方已经在走法律程序, 法院该怎么判就怎么判; 至于双方的物业合作问题, 他称自己“不清楚”。

龙泉驿区大面街道党委书记江佩回应称, 在开会, 不方便接受采访, 小区现在有物业也有社区, 建议记者先找社区了解情况。

随后, 华夏早报 - 灯塔新闻联系大面街道青台山社区居委会采访, 工作人员告诉记者, 关于炜岸城小区更换物业及成立业委会等相关问题, 之前社区已经在小区发了通告, 如果业主或者媒体还有什么疑问, 可以咨询大面街道办事处。

龙泉驿区住建局物业科相关负责人则称, 关于炜岸城小区更换物业服务企业一事, 不方便在电话里介绍相关情况。华夏早报 - 灯塔新闻将继续关注事件进展, 发回最新报道。