

H楼·调查

## 物业不如意 业主怎么解

■ 本报记者 王培琳



继上期“房产周刊”关注物业管理服务的种种乱象，以及由此给业主带来诸多困扰后，本期聚焦破解之道——广大业主主要积极拿起法律武器，主动维护自己的合法权益。

1

## 小区物业收支明细不公开

相关部门：业主有权知情，若不公开可举报

“物业费怎么说涨就涨了，都花到哪里去了呢？”近日，海口市青年路滨江花园的居民反映，今年以来小区物业费每平方米涨了0.2元/月，业主们均表示不知道物业费的支出到底流向哪里，如果公布收支明细，可能会更容易接受。

“物业费用涨了，但基本的服务都没有做好。”业主王先生说，近日，自己在家中用电脑办公，表格做到一半突然就断电，数据全部丢失了。对比王先生很生气。

对物业费上涨的问题，该小区物业工作人员称，由于员工工资涨幅较大，小区各项设施维护成本也增加，为了更好地服务业主不得不提高物业服务的标准。这次涨价也得到了超过半数业主的同意。

“物业费涨价后，我每个月多交近30元。”业主吴女士说，也从未看到物业公开小区内的物业收支明细，不知道物业费支出都在哪里。

那么，物业收支是否应该公开呢？对此，省住建厅房地产市场监管处相关负责人表示，目前，我省小区物业的收费有酬金制和包干制两种，实行酬金制的物业管理企业，必须公开物业的收支明细；实行包干制的企业可根据合同自主选择是否公开明细，但是对于小区内公共部位的各项支出也应当公开。

对于实行酬金制的物业企业不公开收支明细的，业主请求无果的，可向所属区域住房保障中心的物业主管部门申请出面协调、行政处罚等。

日前，省住建厅就《海南省商品住宅专项维修资金管理办法》向社会征求意见。物业管理问题千头万绪，物业公司与业主之间的矛盾也由来已久。

去年年底，省人大常委会调研组对小区业主的调查问卷统计结果显示：对小区物业管理服务满意的仅占25%，认为小区物业管理不到位的占61%，认为物业服务企业应提高服务管理质量的占80%。

“满意与否”，很大程度上有主观因素，众口难调，物业服务企业与小区业主发生纠纷屡见不鲜。但是如何判定物业是否违规，确定物业违规之后，业主维权该怎么办呢？对此，本报记者采访相关部门和行业律师，对业主反映较为频繁的问题给予相应解答。

2

## 安保、保洁等服务不尽人意

相关部门：物业公司不履行合同可将其解雇

10月23日早上6点20分，家住海口凤翔东路中豪花园小区的业主黄先生看到小区内闯进几个手拿板砖的人，挨个拉小区内汽车的车门，并往车门上塞了很多小广告，而门岗的保安并没有出来询问阻拦。

“这已经不是第一次发生这样的事情了，小区内发生的盗窃事件我们已经记不清了。”采访中，众多业主围着记者数落小区的安保问题。

据业主介绍，9月25日13点45分左右，小区住户温女士发现自家的三菱面包车丢失。“小区监控早已坏掉，安保人员形同虚设，所以治安越来越差，我们只得自发组织夜间巡逻队加强安保。”

目前，该小区也已经成立业委会，业委会正在着力解决该问题，准备聘请新的物业公司入驻。

而家住海口国贸区域椰岛广场小区的周女士也反映，自己小区内环境卫生不够整洁，多次向物业反映也并无改善。

省住建厅房地产市场监管处相关负责人表示，物业公司发生安保问题时，要确定安保人员是否履行自身职责，若没有履行职责，业主若有确凿证据可追究安保人员责任。

该负责人说，物业管理对物是管理，对人是服务，物业服务凭合同入驻小区，因此其服务项目要按照服务合同履行，服务内容、服务标准以及公共部位如何管理等事项均按照合同履行，不同的物业公司收费标准不同，合同约定的事项也不同，业主在面对不满意的服务时，可要求对照合同，查验物业是否履行合同。

若物业公司不能履行合同，因合同产生的民事纠纷，业委会或业主代表可通过法律程序来解决。同时，业主委员会或者业主代表有权通过法律途径，依法与物业公司解除合同。若合法解除合同之后，物业公司仍不予配合的，业委会可向物业主管部门申请，要求主管部门启动行政处罚机制。

3

## 物业公司违规怎么办

律师：收集证据主动维权

物业公司服务是否让业主完全满意，不足以判断物业公司是否违规。但是如果真的面对物业不按法律法规进行管理，或者有不履行合同规定的行为，业主应该怎么办呢？

对此，海南海地律师事务所律师林青表示，物业服务是否合格以及合格的标准，要结合每个服务小区的具体情况，既有最低限度要求，也有合同约定标准。其中，最低限度要求是我国相关法律做出的强制性标准，这是物业公司必须遵守的。主要包括《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》以及各省市制定的配套实施规定、办法等。仅仅以不违反法律法规的强制性规定认为物业公司的服务就到位了是不够的，还要看物业公司与业主委员会签订的《物业服务合同》和物业公司分别与业主签订的《物业服务合

同》中承诺的标准是否兑现。

林青建议，首先，要有针对性地记录违约事件发生的时间、地点、情况，保留好相应的证据，可以采取拍照、摄像或文字记录对方签字的方式；其次，建议业主多采取谈判的方式，在应当缴纳物业费的时候变被动为主动，主动和物业公司交涉，告诉他们哪里做得不对，不应当收取你的物业费或是少收物业费，并保留好交涉的记录。一旦物业公司起诉拖欠物业费，业主可以有理有据地辩驳并非恶意拖欠。

最后，鉴于享有物业服务合同解除权的是业主委员会而不是单个业主，业主要及时向业主委员会反应诉求，没有成立业主委员会的要积极与当地的街道办、乡、镇政府沟通，早日成立业主委员会以便日后的维权。

## 时代盛启 见证荣耀

海垦·新时代广场开盘盛典圆满落幕

10月26日上午9点整，海垦·新时代广场在营销中心隆重举办开盘盛典仪式。在一片喜悦的气氛中，项目和已达成合作的多家企业举行隆重的签约仪式，另有项目各团队向社会各界举行了阳光宣誓。

9点整，一场热情四溢的鼓舞表演拉开了开盘盛典的序幕，引得现场一片沸腾。除此之外，还有别致优美的沙画表演串场，沙画大师通过手中的沙子，为现场客户塑造出海垦·新时代广场“22万m<sup>2</sup>（建面）国际商业综合体”恢弘崛起的里程碑。

现场座无虚席，企业代表、品牌商家、投资客户等人士欢聚一堂，台

上气氛高潮，台下掌声不断。

在开盘盛典上，项目与第一太平戴维斯物业顾问有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司海南分公司等多家名企进行隆重签约仪式，现场客户共同见证这一重要时刻。这一座国际化城市综合体的荣耀盛启，正是海南省农垦投资控股集团战略转型与责任国企实力相结合的恢弘力作。建筑面积约22万m<sup>2</sup>，总投资16亿元，将打造成为集高端写字楼、时尚商业街于一体的大型商业综合体。以1:6的车位配比，近1700席停车位，开创了海口高效商务办公新时代。

销售热线：0898-6682 2111

项目地址：海口市海秀中路71号



## 恒大·公园里 礼遇美好生活

你向往的居所是怎样的？是不是人烟稀少的山林野居？现今的生活，你还离不开城市的便捷吗？越是在城市奔走，心中对园林的渴望就愈发强烈。礼遇美好生活，让离尘不离城这份期盼，在恒大·公园里绽放、相拥。

打造一个精美的园林，是“公园里”给每位业主的礼物。以礼序致敬自然，创意园林景致，以自然量度心灵牧场，满目花草香与林海意趣辉映，让你每天循着花香归家。这里是妻子的秘密花园，孩子的自然游乐场，你与老友饮茶聚会的CLUB……金钱不能犒赏的，让自然绿意还给你。

恒大海口文化旅游城，在沙坡白水塘湿地森林公园（建设中）之上，营造“公园里”，给你一份惬意，一份幸福，一份静好岁月的闲适。

纯板一梯两户，不用为复杂的人际烦扰。归家静等爱人饭菜，安放门外疲惫，迎接柔光、清风造访，品味家的味道。

底层惬意庭院或前后花园，高层拥揽阔绰露台，庭院一隅，邀三两好友对饮，闻花论棋，闲话人生。

客厅自然衔接餐厅，适合亲朋好友聚会；配备飘窗，采光通风佳，随处都能欣赏自然美景；精巧厨房功能齐全，是

为家人烹饪美食的好地方。宽敞主卧与客厅肆意收纳阳光；设有观景阳台，每天能与大自然亲密接触。人性化三房设计，轻松安放三代同堂的梦想。

恒大地产与众多知名品牌组成了战略联盟，实行统一采购、全国统一配送的物流体系，符合绿色地产、环保低碳的市场趋势。正因为如此，让“公园里”的业主赢得了品位和实惠。6000余条精工工程标准、41道标准工序、14项停点验收、10项工艺标准和8类成品保护标准，以其严格考究的细节倾述精工理念。

在社区物业管理上，特邀金碧物业进驻，定制特色服务体系，始终贯彻“急业主所急，想业主所想，全心全意为业主服务”的宗旨，让居者收获一生的幸福。

金秋献礼，感恩优惠！109—187m<sup>2</sup>（建筑面积）6—7层花园洋房，214m<sup>2</sup>（建筑面积）湖景别墅同步入市！

尊享热线：0898-3666 5333

项目地址：海口市迎宾大道恒大文化旅游城营销中心

开发商：海南东方明珠房地产有限公司

预售证号：【2016】海房预号（0114）号

## 一周样板间



设计师：吴皓  
项目名称：阳光经典复式楼  
项目面积：300m<sup>2</sup>  
项目材料：大理石、实木雕花  
设计说明：艺术设计作为一种文化，它和民族文化密不可分，二者相互融洽，又相互体现，故本案将古典元素纳入居室之中。家居的营造并不是种简单的物质堆砌，而是人们对自己内心需求渴望的归纳。本案把居室布满了中式元素，是为了收藏岁月的痕迹，也是为了表达对文化的信仰。精致做工再加古色古香，伴随岁月流逝而增添的味道，这一切构成了淳厚的中国韵味。

XINGYI XINGYI DECORATION  
地址：海口市滨海大道居然之家七楼整层 6853 8000



### 华浔品味装饰

热线: 68581005 68581006  
地址: 海口市珠江广场帝都大厦11楼

H楼·家装课堂



日式简约装修：  
**当清新原木遇上自然宁静**

不少人都希望自己能拥有一间简约独特的小屋，而传统的日式装修不同于常见的欧式装修，没有繁复华丽的花样与纹饰，偏重于原木色的用料，为室内创造出一种自然简约的风范，充满了宁静的禅意。日式装修的选材，重点就在“自然”二字，而这种自然也与选材密不可分。

自然原木选材 贴近自然生活

日式小屋的装修追求一种淡雅深邃的意味，讲求贴近自然，所以在选材上也是尽可能的贴近自然的原木材料，不同深浅色系的整体木材能够给家中带来不一样的视觉感受。

简洁墙面装修 丰富雅致味道

日式小屋的墙面装修以“白”为主，没有太多的色调拼接，用最干净的清淡色彩来表现出一种极简的自然主义，而墙面装修材料的选择，也需要贴近一种自然之感。

一如日式装修中那一份闲适写意、悠然自得的生活趣味，墙面的装修中也以白色的乳胶漆最为常见。在不少的和式装修中，消费者也会选择更加环保实用的壁纸来铺贴墙面，其中，色调清浅、造型花纹简单的纸基壁纸的材料天然、污染小，同时也能够贴近日式装修自然健康的意味，是许多家庭的上佳之选。

家具选购变化多 外观实用均兼顾

日式装修中，家具的小型化也是其一大特点，线条简约质朴的小型家具，让室内变得更加的干净利落，而榻榻米等的设置也能保证家中足够的收纳空间，所以一般的和式装修中，家具的整体视野高度较低，显得室内更加开阔。

本栏目鸣谢海南华浔品味的大力支持

H楼·表情



**王健林海外推销万达电影**

万达集团董事长王健林本周在美国洛杉矶发表演讲，他的听众包括洛杉矶市长、电影公司的总裁以及众多的美国电影行业头面人物。

王健林正在向他们描绘中国电影市场预期的增长潜力，但他此行最重要的目的之一，是为万达集团在青岛重金投资的一个影视基地寻找潜在客户。

王健林在演讲中表示，预计到2018年，中国的电影票房将达到100亿美元规模，此后将会很快超过美国，成为全球最大的电影市场。（任民）

版面联系

联系人：李亚丹 13976077158