记者帮

不满物业公司服务 想更换却屡陷僵局

广州一小区更换物业引纠纷，当地街道办已介入

文/图 羊城晚报记者 马灿

小区管理太混乱，服务工作不到位。”近日，羊城晚报记者接到广州金泽大厦业主反映，物业公司不仅不能胜任“大管家”职能，而且还违约拒缴保证金，因此，业主要求更换物业公司，然而其拒不退场，导致新物业进不来，更换之事陷入僵局。对此，当地街道办已介入，并要求“各方应依规、依法处理好该事件”。

记者调查发现，近年来，广州小区在新旧物管交接存在矛盾与冲突已成为社会关注的热点问题。如何解决此类难题？

金泽大厦属于老旧商业住宅混合型小区

业主：物业服务差却拒不退场

位于广州市天河区黄埔大道西201号的金泽大厦，属于老旧的商业住宅混合型小区。2020年12月18日开始，广州御欣源物业管理有限公司（以下简称“物业公司”）为金泽大厦提供临时物业管理服务。

“本来想通过物业公司专业的管理和服务，让小区有个好的生活环境，没想到却越来越闹心！”5月13日，金泽大厦业委会成员余小姐（化名）说，物业公司在管理方面存在严重失职行为，比如供水管爆裂时，大量水流入电梯机房，导致金泽大厦4台电梯全部泡水，危及业主的生命和财产安全。

据她提供的视频显示，2021年5月1日5时20分，17楼1号电梯门和梯内照明灯均开着，电梯轿厢内水像下雨一样倾泻下来。发生水管爆裂后的1个多小时内，物业公司没有任何反应。与此同时，多层楼梯走廊的配电房也大面积浸水。

“物业没有立即采取断电措施，反而还乘坐电梯上楼查看，电梯在泡水的情况下带电运行，要是发生事故，后果不敢想象。”余小姐认为，从此次物业公司的处理情况来看，他们的专业素养太差。

采访中，余小姐还向羊城晚报记者细数了物业公司的失职行为：消防通道长期堵塞、私自改变地下人防工程设施、故意破坏监控设施和业委会公示文件、不执行疫情防疫措施……余小姐说，为此，他们曾多次报警求助。

业主何某表示，物业公司的行为已引起业主们的强烈不满。因此，与该物业公司临时服务合同到期后，2021年10月26日，金泽大厦业委会（以下简称“业委会”）决定“启动金泽大厦比选合适的物业管理团队”的工作。同时，业委会向物业公司发文称，要求其在2021年12月31日退出金泽大厦全部物业管理岗位，将物业管理交给将来的物业团队。

余小姐说，为解决新旧物业交接前金泽大厦物业管理问题，2021年11月1日，根据广大业主要求，业委会制定了详细的《金泽大厦物业管理要求书》，并向物业公司公示，希望物业按该要求书续签临时服务合同。但物业公司在双方的协商会上表示，拒绝按该要求签署合同。因此，小区业主在一段时间里，处在无物业管理合同的“服务”状态中。

为了解决困局，2022年2月25日，业委会公示了《物业管理团队比选文件》，并在公开招标平台进行正式公告。经招标代理单位在公开平台公示完中标结果后，4月11日，业委会要求物业公司于5月前退场，但仍遭到对方拒绝。

2022年5月1日，距离金泽大厦4台电梯泡水事件刚好一周年，近百位业主自发在小区大堂外迎接中标单位——广州市时代物业管理有限公司。

然而，此次物业交接并没有成功。时至今日，金泽大厦物业管理工作仍由旧物业公司负责。

物业：“业委会违反法定程序”

业委会钟先生表示，依据此前双方签订的《金泽大厦小区临时物业服务合同》第三章第八条规定“合同期满，乙方应当与选定的新物业服务企业或业委会交接，无条件退出小区，双方同意本合同系临时合同，非正式合同，无需召开业主大会解聘（解除）本合同或政府部门同意。”的条款，他们应该无条件退出金泽大厦物业管理服务。

对此，5月13日，广州御欣源物业管理有限公司相关负责人在接受羊城晚报记者采访时表示：“不是我们不愿退出，而是他们自身违反法定程序。”

该负责人称，按照有关规定，选择和解聘物业管理服务企业，应提请业主大会表决通过，并不是由业主委员会擅自确定。

对于临时合同到期与缴纳履约保证金的问题，该负责人表示：的确是一个季度签一次，签了两次，“临时合同超过6个月，就默认为长期的了；至于交保证金一事，应该也是他们（业委会）忘记了，现在我们愿意补交，也和他们说过了，但怎么交、交给谁都没有给我们答复。”

此外，该负责人还对上述几项业主的投诉均予以反驳，他说，电梯事件不是人为的；同时，在管理方面的问题，有的是硬件跟不上。

街道：各方应依规依法处理该事件

5月13日下午2时30分，记者来到金泽大厦，进门的保安要求过往人员出示健康码。进入大堂，左侧墙壁的宣传栏上贴着各种政府部门通知和疫情防控相关文件、海报，右侧的角落边有一个不锈钢制成的“业主意见箱”。记者走访中还发现，这里楼上楼下租户不少，人员进出频率比较高。

由于双方几次协商无果，于是，业委会向街道办等部门投诉和求助。4月20日，天河区天河南街道办事处专门发布《关于选聘金泽大厦物业服务企业事宜的函》称，根据《广州市物业管理条例》相关规定，该事件属于业主共同决定事项，需要召开业主大会，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，且应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

对此，余小姐说：“目前小区有478户，但有231户无法取得联系，曾去住建部门找这些人的联系方式但无果。”

记者从街道办获得最新的消息：“已成立专班（人）处理金泽物业事宜，业主有诉求可随时到街道反映；同时，各方应依规、依法处理好该事件。”

声音

物业更换难题怎么破？

律师：更换程序要规范，遇纠纷时可起诉

记者查询发现，近十多年来，广州物业管理领域问题频发，不少小区在新旧物管交接方面的矛盾与冲突已成为社会关注的热点、难点问题。

那么，双方争议焦点主要在哪些方面？广东华穗律师事务所主任、合伙人刘华表示，争议的焦点一般在法律的执行层面，旧物业公司不肯退出，通常会在业主委员会成立程序、业主签名合法性等方面提出质疑，认为业主委员会成立程序违法、业主签名造假等，从而否定上述法律程序的真实性。加上业主本身内部就有分歧，因而造成双方争议。

刘华建议，小区业主要排查、完善业主委员会的成立及更换物业公司过程中的业主签名等问题，必要时可邀请当地居委会、街道办等部门见证相关过程，完善向旧物业公司书面送达相关通知等法律程序问题。在上述程序完善后，旧物业公司仍然拒不退出的，建议业委会向小区所在地人民法院提起诉讼。

记者手记 小区宣传栏上张贴着天河南街道办事处《关于选聘金泽大厦物业服务企业事宜的函》

双方冷静协商方能解决问题

有句话说得好：买房一阵子，物业一辈子。

物业管理不仅影响市民的居住生活品质，也承载着人们对美好生活的追求。在此次采访中，不少业主表示，找来的物业公司不仅没提升他们生活的舒适度，反而增加了许多烦心事。

如果抛开物业存在的问题来看，物业服务是现代化城市管理的重要一环，事关千家万户，直接影响着社会、经济、环境等各方面的发展和效益。

自新冠肺炎疫情暴发以来，物业企业发挥自身优势，在小区疫情防控中的作用凸显。比如有的小区，在疫情期间，各式花样照顾业主，极大提升了业主的幸福感；但也有的小区，平常物业便不作为，在疫情期间和业主的矛盾更进一步激化。

值得一提的是，近两年，国家相关部门发布的一系列物业新规，都瞄准了日常生活中业主们关心的“痛点”问题，也为今后处理物业和业主之间的矛盾指明了方向。

多位专家认为，相信随着新规的落实，未来物业管理行业存在的乱象将得到重点整治，物业公司服务的意识、水平、质量将得到显著改善和提升，而广大业主们都将成为最直接的受益者。

有问题并不可怕，关键要认识问题、解决问题。对此次事件而言，双方无限期的纠缠和吵闹，最终是两败俱伤。因此，业主和物业公司首先要冷静思考，坐下来好好协商解决。假若双方都坚持没有退路，那么，业主或物业公司，也应鼓足勇气，拿起法律武器，这样才能穿透迷雾，一路向前。

记者帮

街坊点题

文/图 羊城晚报记者 徐振天

地铁免费发放的雨衣 如今为啥要收一分钱？

广州地铁回应：采用该形式只为解决发放人手问题，目前还在试点阶段

广州夏季高温多雨，乘坐地铁的乘客常会遇到突遭阵雨的情况，这时，没带雨具的乘客可以联系地铁工作人员借用雨伞或领用一次性雨衣。不过，近日，有街坊向记者反映，以前地铁站免费发放的一次性雨衣，如今在个别车站需要花一分钱购买。

记者向广州地铁了解到，采用一分钱自助购买的方式发放便民雨衣，可以节省地铁站的人力成本。同时，工作人员呼吁，希望广大乘客文明领取雨衣，把物品留给真正有需要的人。

一次性便民雨衣自助售卖点

记者走访：一分钱雨衣便民 遇雨季容易售罄

5月13日早高峰期间，广州下起了大雨。在工作人员的指引下，记者在万胜围地铁站C出入口找到了便民雨衣自助售卖点。这是一台主要售卖一次性口罩和便民雨衣的自助机器，机器上贴有“便民雨衣扫码领”的大字告示。不过，记者尝试扫码领取标价0.01元的便民雨衣时，却收到了“此商品已售罄”的提示。

根据记者此前的走访，在地铁汉溪长隆站，同样存在着雨衣售罄的情况。“个人商家在景区售卖的雨衣要5–10元。”这里有乘客向记者反映，因为自助机的便民雨衣价格很低，所以有些去长隆水上乐园游玩的游客会在地铁站提前购买便民雨衣。

“站内准备的便民雨衣数量有限，下雨天气有很多乘客前来领取，因此难免遇到派完的情况。”万胜围站的工作人员告诉记者，由于容量限制，自助机里只能备五十袋左右的便民雨衣。如果遇到便民雨衣售罄的情况，急需雨具的乘客也可联系车站工作人员借用便民雨伞。

据介绍，这是广州地铁与地铁站既有自助设备商开展合作，在车站的口罩智能售货机上提供的一分钱自助购买便民雨衣的试点服务。首轮测试阶段，乘客扫码支付0.01元，就可以自助领取一次性雨衣一件。目前，该服务已经在线网10条线路的31个地铁站上线，陈家祠、体育西路、大学城南、琶洲、广州北站、汉溪长隆等热门车站包括在内。

广州地铁：自助购只为便利 望乘客文明领取

实际上，广州夏季阵雨天气较频繁，为做好乘客服务，广州地铁一直有在下雨天为乘客提供雨具等便民物件的服务。

对于此次的一分钱购买便民雨衣试点，有街坊对收费行为提出疑问。对此，广州地铁回应称：“一分钱购买的形式本意是免费的，只是领取形式由工作人员派送变成了自助扫码领取。”广州地铁相关负责人向记者表示，由于各车站人手有限，不是每时每刻都有人能及时为乘客提供派送雨衣服务，自助购买的方式可以节省工作人员成本。

对于自助扫码领取的形式，也有街坊表示担心：“之前都是工作人员现场发放，每人只能领一个。现在低价自助购买，我怕个别贪便宜的人多买，导致真正需要雨衣的人买不到。”

对此，广州地铁客服人员称，“我们相信大部分乘客是在急需用的情况下才会领取，如果发现个别人有一次性购买多件雨衣的行为，乘客可以及时向车站工作人员反映，同时希望广大乘客可以文明领取雨衣，把雨衣留给真正有需要的人。”

网红猫咖馆结业 猫咪被送烧烤馆？

记者走访获悉，求助信息上的喵咪已全部有人领养

羊城晚报记者 李春炜

近日，广州市海珠区一家网红猫咖馆突然宣布结业，工作人员在互联网上留言，部分猫咪可能会被送去东北烧烤馆。消息一下子引起热议，不少市民对喵咪的安置问题表示担心。这是怎么一回事？

猫咖结业 猫咪去留引关注

“求关注，几天后这些猫咪可能就要送东北烧烤馆了。”近日，有网友向羊城晚报记者转发求助信息。据介绍，海珠区一家网红猫咖馆突然结业，工作人员通过网络发送猫咪领养信息。

一段时间过后，工作人员透露，大部分猫咪已经售出或者有人领养，只剩下六只一直没有“下家”，“如果还没有人领养的话，有家东北烧烤馆已经提出可以全部收留”。

羊城晚报记者了解到，这批猫咪不乏价格不菲的品种猫，其中有两只是英国短毛猫、还有一只银渐层，价格都在数千之间。为什么要放弃这些猫咪？工作人员介绍，因为生意无法维持，猫粮猫沙又花费不菲，实在没有办法才出此下策。

好在，截至发稿时，羊城晚报记者获悉，发出求助信息的六只猫咪已全部有人领养。

热潮减退 部分猫咖经营不佳

有猫咖馆经营人士向记者介绍，海珠区这家猫咖馆的情况并非孤例。两年前大红大紫的猫咖馆行业，热潮已经逐渐减退，去年年末到今年年初，全国各地都有猫咖馆无法维持而关门的消息。

据其介绍，猫咖馆每月养一只猫的成本在200元至400元不等，如果猫只生病或者送去绝育，还需要额外费用。而目前大部分猫咖顾客的消费，都在100元以下，而且“翻台”换客率非常低。“能赚到钱的人不多”。

救助人士：要提防救助诈骗陷阱

长期在番禺区多个动物救助组织担任义工的吴语恩向记者介绍，一年多来，猫吧、猫咖馆遗弃宠物的个案有所上升。

她介绍，目前猫和狗这两种动物的救助主要由民间组织进行，也有不少是个人进行收容，“经济压力都相当大”。

从事宠物救助已经十几年的冯玲家中已经收养了20多只猫狗。她告诉记者，绝大部分的猫狗无法送养出去，现在维持得很困难。

吴语恩提醒，随着“猫咖猫”的救助个案增多，也让一些别有用心的人有了可乘之机。有些人以此为吸引点来诈捐，“有些是骗钱，有些是骗名牌猫粮狗粮再转手卖出去。”她提醒，真正的动物救助人士只会协助善心人领养，不会出售被遗弃动物。

她希望政府关注并规范猫咖馆一类以宠物为卖点的经营行为。此外，她还建议相关部门牵头组织民间力量建设动物救助权威平台。