

业主反映 正常表达诉求 被物管人员移出群聊

潘先生是茅箭区京东路京东壹号小区1号楼业主。他介绍,小区约在2015年投用,共有4栋楼。2022年以前,在小区临时停车,半小时内免费;超过半小时不足1小时,收费1元。但从2022年5月份开始,物业公司在没有经过业主同意的情况下,擅自将停车费从1元涨到3元,他认为不合理。

潘先生告诉记者,2022年以后,小区的路灯从晚上长亮改成了晚上12点后关闭,业主晚上回家很不方便。“我经常上夜班,很多时候都是凌晨才回家,回到小区,连个路灯都没有。”潘先生说,小区单元楼的门禁坏了很多年,也没人修理。

近日,在业主群里看到物管人员就“是否拆除1号楼一电梯轿厢内保护板”征求业主意见后,潘先生在群里反映了一些小区存在的问题。可让他没想到的是,消息发出后不久,他发现自己被物管人员移出业主群。

记者从潘先生提供的截图中看到,他在业主群里说:“跟钱有关系的,说改就改了,停车费从1元涨到3元,一楼大厅也改成了声控灯。小区门禁没有启用,怎么不征求业主意见?”

“很气愤,也很委屈,我既没有违反政策法规,也不是无理取闹。作为业主,我对物业公司的服务不满意,在业主群反映问题,凭什么把我移出群?”潘先生说,他将此事反映给社区,但一直没有物管人员和他联系,他希望物业公司能给他一个说法。

物业回应 将通过电话等方式 与涉事业主沟通

记者了解到,将潘先生移出业主群的,是小区物业公司1号楼楼栋管家常女士。6月27日上午,记者采访了常女士。“每次只要我在业主群里发布一些信息,他就要接着发一些负面、消极的信息,很多次了。其实,针对他反映的问题,我多次在群里解释,但他始终无法理解。当时看到他发的消息时,我很生气,一气之下就把他移出业主群了。”

常女士表示,由于开发企业的原因,业主如果没有租赁或者购买车位,无法进入小区地下车库,所以不少业主将车停放在地面,导致地面停车位紧张。为了控制外来车辆进入小区,物业公司将临时停车费从1元调整为3元。当记者询问调整价格时是否征求过业主的意见时,她表示没有。

记者在该小区1号楼一单元看到,楼栋门处于敞开状态,门上安装的可视门禁系统停用。对此,常女士表示,门禁停用主要是因为开发企业拖欠门禁系统厂家资金,厂家将门禁系统后台关闭。至于路灯晚上12时后不亮的问题,常女士说:“小区的路灯以前都是晚上12点关闭,偶尔延长半小时,没有哪个小区的路灯会开一整夜。”

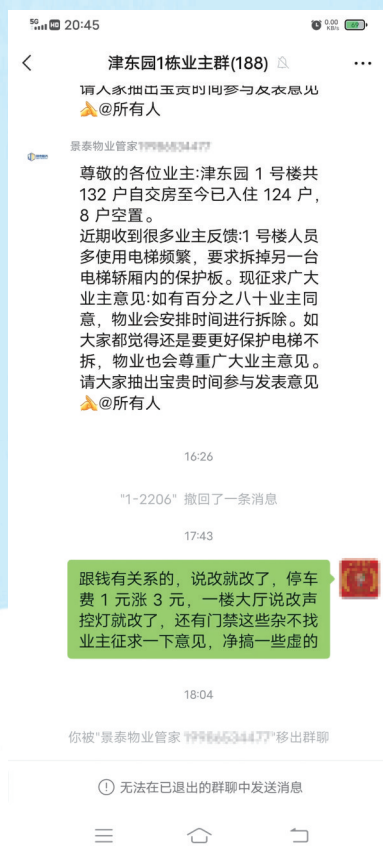
常女士表示,物业公司已接到社区的电话,她也曾尝试将潘先生拉回业主群,但潘先生已将她的微信删除,再次添加微信也没有通过。下一步,她将通过电话等方式与潘先生沟通。

不满业主多次反映小区问题

物业管家将业主移出群聊

“为方便服务小区业主,如今,许多物业公司会建立小区、楼栋业主群,用于发布与业主有关的通知、公告,受理业主投诉等。近日,市民潘先生向十堰晚报秦楚网新闻热线8110110反映,他最近只是在小区业主群反映问题,就被群内的物管人员移出群聊,这让他感到很气愤。”

文、图/记者 徐国文



消息发出后不久,潘先生发现自己被物管人员移出业主群。



该小区1号楼一单元楼栋门处于敞开状态,门上安装的可视门禁系统停用。

我和物业 那些事儿

律师说法 无故将业主移出群聊的行为不妥

针对潘先生的问题,记者采访了湖北今天(十堰)律师事务所律师朱延祯。

朱延祯认为,微信群本质上是基于某种社会关系建立的一个交流平台,进群、退群、移出群以及进行相应的管理等行为均系成员间的自治行为,这些行为都是互联网群组自治规则的运用。

他表示,物业公司组建业主群的行为既非基于法律的强制性规定,也不是物业服务合同中约定的内容,然而在微信普遍使用的当下,物业服务人为方便履行义务,在所服务的小区建立业主群已成为常态。物业服务人通过业主群发布与业主有关的通知、公告,以及帮助业主解决提出的问题,业主群已成为物业服务人为业主提供服务的公共平台。

据他介绍,《互联网群组信息服务管理规定》显示,互联网群组建立者、管理者应当履行群组管理责任,依据法律法规、用户协议和平台公约,规范群组网络行为和信息发布,构建文明有序的网络群体空间,互联网群组成员在参与群组信息交流时,应当遵守法律法规,文明互动、理性表达。

对于潘先生被踢出业主群的情况,朱延祯认为并不妥当。“业主在业主群中就小区存在的问题发牢骚、反映情况,只要不存在违反法律法规、违背公序良俗等情况,都是可以的。物业公司无故将业主踢出群聊的行为,会导致业主无法接收业主群中关于停水、停电等相关信息,无法参与业主之间的讨论,不利于向物业公司反映问题,会给业主生活带来诸多不便。”

链接

业主被物业移出群聊 法院:物业服务不到位

记者通过网络搜索注意到,业主因反映小区问题而被移出业主群的例子着实不少。

日前,山东省济南市一小区居民因在小区业主群里反映小区消防栓里没有水的问题后,被物业工作人员移出群聊。事后,物业经理表示,物业公司不允许擅自将业主移出沟通群,已要求具体操作的工作人员向业主道歉。

无独有偶。近日,山东济南一业主被物业公司移出业主群的案件引发关注。业主李某因物业服务问题与物业产生争议,未缴纳物业费。物业公司将其移出群聊,并诉至法院,要求李某缴纳自2017年以来的物业费。法院认为,物业服务不到位。在法官调解下,双方做出让步,李某交了物业费,重新进入业主群。