

开屏跑腿



电动自行车乱停放

物业服务停摆近一个月后 云润天阳2号地块 引入新物业应急 待业委会成立后 再开展物业公司选聘等工作

盘龙区穿金路上的云润天阳2号地块，共有约780家住户，因80%业主拒交物管费，拖欠金额高达400多万元，物业公司于3月1日撤场走人。

3月30日，该事件迎来新进展——碧桂园生活服务集团股份有限公司昆明分公司（下称“碧桂园物业”）正式进场履职，同步启动保安值守、保洁清扫等基础服务。这标志着该小区原物业撤场后，持续近一个月的全面失管状态迎来转机。据悉，自4月1日起，小区将进入为期6个月的应急物业服务阶段。

业主：

原物业服务态度恶劣、设施维护不到位

这场涉及约780户业主日常生活的物业拉锯战，背后交织着业主积怨、企业亏损与社区协调的多方博弈，也折射出当前中小物业企业收费难、运营难的行业痛点。云润天阳2号地块的业主中，首批入住已超过10年，不少人曾经历小区烂尾、延期交房，如今又深陷物业纠纷。据业主代表何森、井泽远等人梳理，原物业——昆明方茗物业管理有限公司（下称“方茗物业”）在服务期间暴露出的诸多问题，成为业主长期不满的根源。

服务态度恶劣是业主反映最集中的问题之一。一位女性业主表示，小区保安态度生硬，对待业主如同管理者而非服务者，双方矛盾时常激化。基础服务的缺失也令居住体验大打折扣：小区卫生清洁不到位，地下车库遍布狗屎、积尘，部分管道甚至出现排泄物渗漏；休闲设施匮乏，缺少足够的座椅、舒适的亭台，也未设置专门的卖菜区域，给居民日常生活带来诸多不便。

设施维护失职更埋下安全隐患。小区共配备10部电梯，其中3部长期故障，部分电梯停运长达三四个月，业主只得自行凑钱、反复投诉后才修好1部，且仍存在坠层风险。记者在3栋电梯间看到，3部电梯中仅有1部正常使用，旁边一份昆明达克电梯有限公司出具的《设备服务终止告知函》显示，该公司与方茗物业的电梯维保合同已于2026年1月31日提前终止，自2月1日起停止维保，进一步加剧了电梯安全隐患。业主还反映，电梯保养未按规范执行，故障频发，曾发生人员被困的情况。

此外，业主反映，小区内电动自行车随意进出、管理缺失，地面违规停车现象普遍；在天然气安装、烂尾楼后续整改等业主关切的问题上，方茗物业不仅未提供协助，反而加以阻挠，直至业主维权后，才由政府出资修整道路；公共区域电费需业主另行凑缴，电梯维修也要求业主额外支付费用，令业主难以接受。

方茗物业：

将通过诉讼等方式追讨业主拖欠的物业费

面对业主的诸多不满，方茗物业则给出了截然不同的说法。方茗物业工作人员表示，公司自2020年6月1日起管理云润天阳小区，此次撤场涉及2号地块3、4、5栋共778户，已服务近6年。撤场的核心原因在于物业费收缴率持续走低，企业长期亏损，已无力维持正常运营。

方茗物业发布的催缴通知及公示显示，小区物业费收缴率逐年下滑：2021年为66.4%，2023年降至50%，2024年为42.3%，2025年进一步跌至20.3%，仅158户业主缴纳物业费。方茗物业称，2025年以来，公司已垫付小区公共服务费用达445万元，用于支付员工工资、社保、水电费、电梯维保等开支，长期垫付导致资金链断裂。2025年1月至2026年1月，仅2号地块的收支差额便达-787560.12元。

针对业主反映的核心争议，方茗物业逐一回应：关于停车管理混乱，其表示3号地块车库已启用并持续保洁，

2号地块车库尚未交付使用，业主自行将车辆停入该区域，相关卫生问题与物业无关；关于电梯维修，其称1月31日前电梯正常维保，1000元以下的维修费用由物业承担，曾提议由业主按面积分摊共1.25万元维修费用（每平方米0.4元，多数业主仅需分摊几十元），但因仅有少数业主签字同意而未能推进，3月1日贴出退场通知后，不再负责电梯维修；关于业主拒缴物业费的问题，其表示已多次向政府部门反映小区复建等开发商遗留问题，但此类问题超出物业可控范围，业主不应以此为由拒缴物业费，进而影响小区基础服务。

记者在物业办公室外墙看到一份方茗物业于2025年12月29日发布的通知，计划2026年1月31日终止服务并离场，后在社区及多部门协调下，免费代管至2月28日。方茗物业表示，正式撤场后，将通过诉讼等方式追讨业主拖欠的物业费，相关法律后果由欠费业主自行承担。

青龙山社区：

引进碧桂园物业作为应急物业服务企业

据一名业主讲述，方茗物业撤场后，云润天阳2号地块陷入失管状态：安保力量缺位，门禁系统几近失控，外来人员随意进出，盗窃等安全隐患增加；生活垃圾堆积，保洁、绿化管理缺失，环境脏乱差；多部电梯停运，无人维保，高层住户出行困难；消防设施、监控系统无人维护，二次供水系统面临中断风险，各类安全隐患突出，严重影响业主正常生活。

为解决小区失管困境，盘龙区金辰街道青龙山社区居民委员会主动牵头，通过入户走访、线上线下收集居民诉求，组织区住建部门、区市场监督管理局、街道办事处、供电单位等多部门及业主代表召开多轮协商议事会议，最终决定引进碧桂园物业作为应急物业服务企业。

社区于1月8日发布的《致云润天

阳小区全体业主的告知书》中，预警物业撤场后的多重风险，呼吁业主主动清缴欠费、完善业主自治组织、积极参与物业公司选聘，避免陷入“服务停摆—环境恶化—房产贬值”的恶性循环。同时明确，社区将全程指导、协助、监督业主自治进程，但无法代业主行使权利、承担相应义务。

根据社区3月25日发布的公告，碧桂园物业的应急服务期限为4月1日至9月30日，共计6个月，于3月27日派员进场排查摸底，3月30日正式入驻。应急服务以保障小区基本运行为核心，重点开展环境卫生清理、公共秩序维护、电梯等共用设施设备巡查维保、消防安全巡查、监控系统检修及公共区域日常管理等基础服务，收费标准按小区现行已备案标准执行，暂未启动收费。

碧桂园物业：

下月起将严格按照企业服务标准推进工作

记者3月30日在现场看到，碧桂园物业的工作人员已正式进驻小区，多名保安身着统一制服在出入口有序值守，对进出人员、车辆进行登记管控，填补了安保岗位的空缺；保洁人员对小区公共路面、楼道等区域进行全面清理，着力改善此前垃圾堆积的状况；物业工作人员已入驻小区楼栋一层办公室，开展前期交接、问题排查等筹备工作，为4月1日全面启动应急服务做好准备。

碧桂园物业现场工作人员表示，目前已完成小区前期问题排查，后续将严格按照企业服务标准推进工作，配备专属管家受理业主诉求、巡查园区品质，全力改善小区居住环境。

与此同时，业主代表也向全体业

主发出倡议，明确本次应急物业服务为一次性进驻，期限仅6个月，后续小区物业管理需全体业主共同推进。当前首要任务是解决三大核心问题：一是筹集2026年2月至3月公共区域水电、电梯维修等相关费用，确保小区用水用电正常、电梯完成移交并开展常态化维保，费用明细及分摊标准将及时公示；二是招募热心业主志愿者，每层推选一名楼层负责人，协助开展费用收缴工作，计划两天内完成收缴，加快推进紧急事宜；三是推进业主委员会筹备工作，呼吁业主积极参与，待业委会成立后，承接物业公司选聘、监督等工作，推动小区规范化管理。

本报记者 张勇 摄影报道