



物业管理条例 施行**成效初显**

电梯频繁维修影响使用、消防通道被占用存安全隐患、个别业主拒不缴纳物业费……生活中一些物业问题得不到有效解决,给人们带来不少烦恼。“小物业”牵动“大民生”。作为衡量城市管理水平的重要标志,物业管理质量的好坏,关系着大家的获得感、幸福感、安全感。

为抓好这件“关键小事”,今年5月1日,我市制定的《济宁市物业管理条例》(下称《条例》)正式施行,为规范物业管理提供了有力保障,为破解物业“顽疾”开出了法治良方。据统计,今年以来,全市物业领域投诉量逐月下降,1至9月份同比下降10.74%,其中第三季度同比下降20.67%。

据了解,今年1月20日,市人大常委会发布公告,向社会公布了《条例》,随后市人大常委会办公室召开新闻发布会介绍《条例》主要内容及相关工作情况。5月11日,市政府新闻办组织召开的“惠民生 暖民心”主题系列新闻发布会上,再次对宣传贯彻《条例》、提升我市物业管理服务水平有关情况作了介绍,要求全市物业主管部门,全方位、多角度做好《条例》宣传贯彻各项工作,持续维护业主、物业使用人、物业服务人等相关主体的合法权益。

“小智治事,中智治人,大智立法。解决矛盾、调处纠纷,法治是把‘金钥匙’。”市人大常委会有关负责同志介绍,市人大常委会法工委、城环委,市司法局,市住房城乡建设局等多部门,共同开展调研、起草、论证、修改和风险评估等工作,多次召开座谈会征求法律专家、立法联系点、人大代表和群众代表意见建议,经修改完善、审议批准后开始施行。

长期以来,业主和物业管理方矛盾频发,而不少争议中,又以业主一方为弱势。对此,《条例》明确规定了物业服务内容、行为准则,要求物业服务人应当在物业服务区域内显著位置设置公示栏,如实公示并及时更新物业服务的内容、标准、收费的项目、标准、依据、方式等信息,还对物业服务人员出现的一些损害业主利益的行为加以禁止。

生活中,部分居民小区不具备业主大会成立条件、业主大会会议无法召开或业主委员会无法选举产生等问题,也是矛盾产生的重要原因之一。

对这部分小区,《条例》则在上位法的基础上,创新性地设立了物业管理委员会制度,进一步明确了街道、社区的物业管理工作职责。

“这类小区可根据《条例》由街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会,物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府在社区居民委员会代表中选定,副主任在业主代表中选定,并在物业服务区域内显著位置公示成员名单和分工。接受街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督,并保障业主的知情权和监督权。”市住房城乡建设局物业管理科有关负责人介绍,《条例》规定自业主委员会选举产生之日起,物业管理委员会停止履行职责,并在三日内向业主委员会移交相关资料和财物,移交后自动解散。

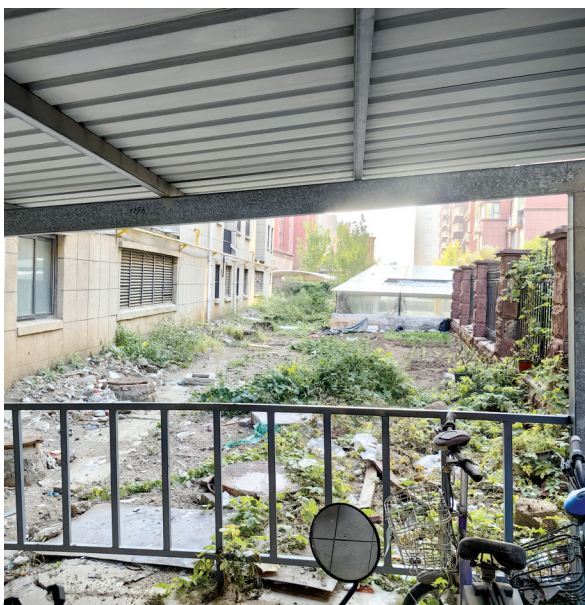
“物业管理委员会的设置,不仅有助于小区物业管理的平稳过渡,保障业主的知情权和监督权,也能对物业服务企业起到一定约束作用,促进业主与物业公司之间的良性沟通,构建和谐的合作关系。”济宁物业管理服务行业协会有关负责人魏助说。

时下,物业管理早已不再是某一方面的工作,而是基层社会治理的重要内容,需多方合力。《条例》在部门联动方面做出了明确规定,市、县(市、区)物业主管部门负责行政区域内物业管理服务活动的监督管理工作,发改、公安、城管等15个监管部门负责按照各自职责做好物业管理相关工作,并进一步明确了街道、社区的物业管理工作职责,为物业问题的处理提供有力支持。

“《条例》为业主维权、小区治理提供坚强后盾,但也对业主行为提出具体要求。尤其是部分法律意识淡薄、契约精神缺失的业主,对其无故拖欠物业费、在小区随意乱为等行为规定了处罚措施。作为小区的主人,享受高质量的物业服务是居民的权利,但居民也应对自己行为加以约束。”凤凰城C区居民周先生说,希望社会各方共同努力,勤沟通、多商量,在解决问题时多一分理解与宽容,合力创建优质物业服务环境,共同营造和谐的社区环境。

物业服务如何让居民更满意？

党报热线



近日,家住兖州区海润豪庭小区的市民李先生拨打本报党报热线2349995反映,长期以来,小区业主对物业公司服务不满,多次反馈,居民诉求都未得到及时有效的解决,希望有关部门予以关注。

李先生说,海润豪庭位于兖州区中心位置,是2012年前后竣工上房的,周边有几家大型商超,地理位置相对优越。“小区物业定位是四星级物业服务,每平方米收费1.3元,相对于全市范围内的其他小区算是比较高的。但与同级别收费标准的其他小区相比,物业服务却让人很是失望。”李先生告诉记者,小区建设标准高,刚入住时,小区绿化、各项基础设施都很完善,物业服务也还不错,业主们都能接受物业费的定价。

可随着时间的推移,小区出现了各种各样的问题。“未与业主充分沟通,在大多数业主都不知道的情况下,他们把小区部分绿化带改建为车棚;各单元一楼的防盗门到现在还是坏的,任何人都可以随意进入单元楼;多年来,地下车库严重漏水,像‘水帘洞’一般……更严重的是,在业主不知情的前提下,住房维修基金被动用,余额发生变化。”李先生向记者细数小区的物业问题,最让他气愤

的是,业主们向物业工作人员提出服务要求,对方敷衍了事,而且小区公共事务并不与业主公开商议,也很少看到小区公共事项的相关公示。

为了解该小区的实际状况,10月8日,记者到现场进行采访调查,发现小区绿化、环境卫生、公共设施、地下车库等确实存在相应问题。采访中,不少业主对物业服务颇为诟病。

“济宁今年颁布实施的《济宁市物业管理条例》第三十九条中规定,‘物业服务人提供物业服务应当定期听取业主的意见和建议,及时答复业主提出的询问,接受业主的监督,改进和完善服务。’同是每平方米收费1.3元的小区,人家物业十分重视业主反馈,大事小情都能得到解决,相处得像家人一般,很和睦。在我们小区,别说解决问题了,就连得到最起码的尊重都成了奢望。”李先生说。

另一位业主王女士说,业主们也尝试罢免物业公司,试图重新招标新的物业服务公司,但都未成功,“我们也曾给过物业公司机会,期待他们的服务有所改善。可多年来,眼看小区环境越来越差,我们也心疼啊。这是我们的家,交了钱得不到应有的服务,也罢了,真不知该怎么破解这困境了。”



用『红心』温暖居民心

“王大爷,咱以后可得注意啦,电瓶车可不能再推到楼上来充电,太危险了……”近日,在微山县昭阳街道星月城小区,听到万家祥物业公司党支部书记靳合传的劝导,居民们都欣然答应,表示下不为例。

近年来,昭阳街道以党建引领基层治理为主线,不断提升物业服务管理和社区治理水平,全力打造“红色物业”,全心全意为居民服务,让大家更有幸福感。

为健全“红色物业”领导体制,他们推动物业服务管理融入城市基层党建,成立万家祥物业公司党支部,实现星月城小区、滨湖花苑小区物业服务企业党组织全覆盖;着力发挥党支部作用,引导其共同参与小区治理、研究小区规划、推进小区服务,把“红色物业”党组织打造成联系服务群众、强化物业管理、传递党的声音的重要平台;围绕星月城小区内各类问题、事项决策,小区规划等内容,建立健全社区党组织、业主委员会和物业服务企业“三方”共议机制,针对小区内乱堆乱放、乱停乱占、乱拉乱晒、毁绿种菜等民生实际问题,召开“三方”共议联席会议,协商处理、集中治理。自去年9月以来,有序清理各类杂物,积极开展规范停车行动,实行24小时不间断动态监控。如今,停车规范、矛盾不见、监管不断,“党支部+物业”管理新模式成效显著。

为延伸“红色物业”服务触角,街道结合辖区实际,不断提升物业服务水平,由社区党组织、物业公司、业主委员会三方联动成立“红色物业”志愿者服务队,开展“关爱空巢老人”“调解矛盾纠纷”等工作,化解各类物业难题、促进小区和谐稳定,让辖区居民更有获得感。

记者 梁琨 通讯员 殷浩然

『信托制』物业 让居民『幸福满格』

今年,任城区金城街道借鉴先进经验,立足本地实际,创新性地引入“信托制”物业管理,巧妙破解物业管理服务难题,让居民真正成为小区的主人。

“这一模式将信义理念、信托方法融入物业管理全过程,将物业费与公共收益设立为小区业主的‘共有财产’。业主大会作为委托人,物业企业作为受托人,全体业主作为受益人,物业企业依照约定进行管理,并获得相应的管理人酬金。这种机制重建了业主和物业公司之间的信任关系。”街道有关负责人介绍,街道充分发挥基层党组织的引领作用,由社区党委牵头,邀请小区党员、业委会成员、楼长、业主代表组建“信托制”项目治理小组,形成党建引领主导、党员示范带头、群众接受认可、服务质量一流的“红色物业”管理模式。

在“信托制”物业服务模式中,居民互信是基础,物业“授”信是关键,监督有信是保障。金城街道通过线上线下相结合的方式,广泛收集业主意见,打造“常来常往”小区品牌,重塑小区文化,构建邻里和睦、互信互助的良好氛围;依托多元参与力量,激活闲置空间,开展一系列邻里活动,引导居民参与小区治理。与此同时,街道通过开立业主大会名下信托财产的“双密码”账户,赋予业主对所有财务资料的随时查阅权,确保每一名业主的知情权和监督权;每个小区还聘请了党员、楼长等人员组建监察小组,对物业履职、资金使用等情况进行全面监督。

阳光花园小区也是第一批导入“信托制”物业的小区,现在环境好了,路面平整了,服务质量也上去了,群众满意度不断攀升。记者了解到,截至目前,金城街道已有15个小区采用了“信托制”物业模式,涉及8000余户、2万余人。

记者 梁琨

记者跑社区

解邻里纠纷 筑和谐社区

俗话说“远亲不如近邻”,处理好邻里矛盾,有利于社区的和谐稳定。近日,任城区古槐街道天帝庙社区妥善化解一起邻里纠纷。

网格员孟珊珊巡查走访时,林大爷向其反映,称小区部分住户经常占用小区内的健身器材晾晒衣物,很多时候街坊邻居想使用健身器材锻炼身体都不可以,给想健身的居民带来了不便。得知情况后,社区第一时间联系了物业了解相关情况。

经了解,确实存在健身器材经常被晾晒衣物覆盖的情况。于是网格员和物业工作人员一起找到了经常晾晒衣物的那位居民。对方认为小区里没有专门晾晒处,并否认自己多次晾晒衣物的行为,称自己只是偶尔晾晒,自己不晒,也会有其他人晾。

第一次沟通,并没有让该居民改变自己的想法。面对这样的情况,网格员也没有放弃。经过再次沟通,在社区主任和调解经验丰富同事的帮助下,双方终于坐在一起开了协调会。社区通过换位思考的方式进行劝导,经过沟通、安抚,该居民的态度终于有所缓和,并表示以后不占用健身器材晾晒衣物,同时希望物业可以专门找一处地点供大家晾晒衣物。和物业沟通后,物业相关负责人也表示可以在楼角拉一条绳供大家晾晒衣物。

针对占用健身器材晾晒衣物的事情,社区也进行了复盘,决定利用宣传栏、居民微信群等,向居民普及健身器材的正确使用方法,强调健身器材的公共属性,增强居民对器材的爱护意识。并鼓励居民积极参与监督与管理,自己的家园,社区和居民共同守护。同时,认真听取居民需求,立足小区实际尽可能满足居民所求。

记者 鲍童 通讯员 邹灵