

金台视线·关注小区物业服务①

着力提升服务质量、合理划分职责权限、切实加强监督管理——

物业服务贴心 社区居民暖心

本报记者 赵兵



制图：沈亦伶

社区是城市居民生活的家园,物业服务水平和质量关系着居民的幸福指数。近期,有一些读者和网友来信、留言反映小区物业服务存在的问题。从今日起,本报推出“关注小区物业服务”系列报道,针对物业服务标准不统一、更换物业门槛高、物业费收取难等问题,探讨如何进一步提升物业服务的水平和质量,让小区居民生活更舒心。敬请关注。

——编者

“楼道门锁坏了,给物业报修3个月都没修好”“小区卫生条件不好,物业打扫不尽责”“小区里乱停车、乱丢垃圾,物业也不管”……许多读者都遇到过类似情况。物业不尽责、服务质量不高等问题,常常令小区居民不满。

如何衡量小区物业服务标准高低?如何提升物业服务水平,营造良好居住环境?读者、网友纷纷来信或留言,专家学者积极建言献策,共同探讨解决物业服务难题。

对物业服务不满意的现象屡见不鲜,其中不少都是因为物业服务质量不高

随着城镇化不断推进,住宅小区成为越来越多市民的家园。居住体验如何,物业企业发挥着至关重要的作用。物业企业尽责,服务质量好,居民居住体验就较高,反之则不然。

现实中,对物业服务不满意的现象屡见不鲜,其中不少都是因为物业服务质量不高。

“我们小区的单元门年久失修,开也不方便,关也不方便。而且门上油渍和灰尘不少,脏兮兮的,物业也不管。”北京朝阳区读者李女士反映,其所在的小区物业服务水平不高,设施维护、保洁卫生等工作也不太尽责。“小区已经建成20多年了,基础设施本来就有所老化,如果物业不尽责,小区居住品质会越来越差。希望物业企业提升服务水平,改善小区环境。”李女士说。

梳理读者来信和网友留言可见,对物业服务不满意的问题,主要分为两类,一类是不作为,一类是乱作为。

反映不作为的问题,具有许多共性。一方面是硬件设施维护不到位。比如,有的小区道路、楼体破损,保温材料裸露,电梯、路灯等运行故障维修不及时;有的小区工程维修质量较差,无法满足业主需求;有的小区水系、广场、健身场所等重点区域未设立警示标识,消防设施维护不及时,存在安全风险;还有的业主反映,向物业服务公司报修后,维修保养拖拉,服务不到位的情况较为突出。

另一方面则是服务管理不到位。河北武安市的齐先生在人民网“人民投诉”平台留言反映,他所在的小区物业管理不善,车辆乱停乱放,消防通道被长期占用,小区内车辆避让困难,经常堵车,居民深受其扰。

小区机动车管理混乱,居民无法正常停车;小区对养宠物没有约束,遛狗不系绳、放任宠物便溺的现象普遍;小区楼宇门禁失效,未实行封闭管理,外来车辆和人员可以随意进入等。这些都是群众反映强烈的物业管理不到位典型问题。

除了不作为,还有乱作为。广西南宁市青秀区英华路9号东盟世纪村小区垃圾房,被开发商擅自改变用途,当成房屋用于出租。小区清扫的垃圾堆放在车库内,造成环境“脏乱差”,滋生老鼠、苍蝇、蚊子等,严重影响居民生活。经小区居民反映,2022年4月,有关部门曾调查并作出处理决定,要求恢复垃圾房使用。

“但截至目前,开发商仍然没有恢复垃圾房,而且还在车库垃圾存放处安装了一道卷帘门掩人耳目,散发着恶臭气味、时有污水溢出。”人民网“领导留言板”网友刘先生称,“街道和城管都管不了这种行为,让我们业主走法律途径起诉开发商。”

还有读者反映物业企业将小区内有关房屋或者公共设施长期挪作他用,或从事经营活动,然而,相关收入却并不向业主公开。河南漯河市读者张先生在来信中说:“有些属于小区的公共区域被物业用作商业出租,收入多少、具体怎么支配的,我们作为业主都不知道,物业企业也从不开。”中山大学政治与公共事务管理学院教授叶林认为,造成这些问题的原因是多方面的,比如物业企业的行业门槛不高,物业企业的质量参差不齐。同时,有的物业从业人员的专业水平和职业素养也不高,这就导致在服务上会与业主的心理预期产生很大落差。

钱难收、事难管、责难分等问题影响服务水平的提升

面对小区业主的不满,物业企业也有难

处。钱难收、事难管、责难分,这些问题不仅制约了其对小区业主服务水平的提升,也给物业企业本身运转带来不利影响。

“钱难收”是当下物业企业所面临的困境之一。没有“源头活水”,物业可持续、高质量的服务自然难以达成。“雇用人员、维护公共设施、小区保洁、绿化消杀等各项物业服务,都需要持续的资金投入,但物业费收取并不是一件容易的事情,业主拖欠物业费,甚至拒缴的情况时有发生。”南昌大学公共政策与管理学院教授刘湖北说。

与此同时,物业企业在管理服务中也面临着“事难管”的困扰。物业服务事项繁杂,越是住户多、面积大的小区,其管理服务任务越重。此外,还经常有一些突发性问题,如水管爆裂、漏雨、路面塌陷等。受限于人员数量与技术力量,物业工作难免出现疏漏。

前不久,河南三门峡市的宋女士因为装修垃圾堆放点设置的问题很是心烦。物业公司将装修垃圾堆放点设置在宋女士家所在的楼栋旁,由于宋女士房屋楼层较低,垃圾堆放点的粉尘和噪声污染对其影响较大。对此,宋女士多次向物业公司及街道办反映,要求更改装修垃圾堆放点,一直未得到有效解决。

然而,物业企业也有苦衷。“装修垃圾堆放点无论设置在哪里都可能引起附近业主的不满,但是为了满足业主的装修需求,小区总要设置装修垃圾堆放点。”物业工作人员说,“我们只能通过规定装修垃圾投放时间,加强对装修垃圾的洒水处理、及时清运等办法,尽量将影响降到最低。”

物业管理还存在“责难分”的问题。房屋开裂、墙面渗水、热力不足、网络故障……一些生活中的常见问题,实际上并不属于物业服务职责范围。但居民遇到小区里的问题时,第一反应通常是“找物业”。

“物业企业有其职责和能力边界,有些工作只能配合职能部门解决。但是,无论有何苦衷,物业企业还是首先要做好自身工作,让居民满意,得到大多数业主的支持,努力营造良好的居住环境。”叶林说。

提升物业服务水平,还需多方共同努力

做好管理服务,营造良好的社区环境,是业主和物业企业双方的共同目标。

“要管住物业企业乱作为,还是要把《物业管理条例》落到实处。比如,物业服务企业管理用房的所有权依法属于业主,未经业主大会同意,物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。这些都是对物业企业的约束,要将这些规定落到实处。”人民网“领导留言板”网友崔先生说。

“可以参照有些地区采取联合物业的方式,不同小区通过联合招标的形式选聘同一家物业服务企业进驻,降低物业管理成本,实现物业资源整合和服务提升,提高物业企业入驻和服务的积极性。同时,也让分散的、规模较小的小区享受到像大小区一样的优质服务。”江苏连云港市读者吴学安建议。

有读者建议,推广“红色物业”,解决物业服务问题。湖北枣阳市住房和城乡建设局干部付宏才说:“推行‘红色物业’,重点以小区的党员住户为骨干,成立党支部和业主委员会,形成支部引领、党员担当、发动群众、小区自治的治理思路,共同营造干净、整洁、美观、和谐的小区生活环境。”

还有读者建议,加强对物业企业的考核评定,以市场化方式倒逼物业企业提升服务质量。安徽省完善物业服务企业信用管理办法,统一信用评价标准,指导各地强化信用监管,大力推进守信激励和失信惩戒,引导建设单位、业主大会在选聘物业服务企业时,将信用状况纳入选聘条件,推动形成优胜劣汰的市场环境。

有的地方指导各地赋予社区党组织对辖区物业服务企业的监督管理权,每年形成综合评价意见反馈业主主管部门,作为评价物业服务企业信用的重要内容并记入信用档案;推动业主主管部门、社区、业主委员会等共同参与开展物业服务质量第三方评价,并将评价结果作为信用评级、评优奖励、合同续签、协商定价的依据。

提升物业服务水平,还需多方共同努力。“社区物业治理涉及街道、社区居委会、业主、业主委员会、物业服务企业、社会组织等多元主体,应当让所有主体有效参与和共建共治。”刘湖北说。

福建福州市读者付先生认为,成立业委会是督促物业企业履职尽责的重要手段。不少小区只有物业企业,没有业委会,面对物业企业不尽责的问题,业主作为个体对物业企业难以起到督促作用。如果成立业委会,行使好业委会的权力,就能够形成更好的督促和约束,让物业企业做好自己的工作。

专家建议,应充分发挥物业行业协会作为政府与企业间桥梁和纽带的独特作用,通过制定社区物业服务行业自律公约、行业执业标准、职业道德规范,建立企业及其从业人员的诚信档案和诚信风险预警公告制度等举措,加强对社区物业企业及其从业人员的自律性监管,主动协调各方利益冲突,推动市场公平竞争。

(吴宏健参与采写)

反馈

广西扶绥县——

村里水质差问题正在逐步得到解决

本报记者 李纵

7月17日,本报刊发读者来信《村里供水水质差影响正常生活》,反映广西崇左市扶绥县山圩镇九塔村九塔屯饮用水水质差问题(见左下图)。

记者从扶绥县人民政府了解到,报道刊发当天,扶绥县人民政府组织该县水利局、乡村振兴局、扶绥顺承投资开发有限公司等单位与山圩镇人民政府有关人员到九塔村九塔屯就该村水质浑浊问题制定解决方案,采取措施积极处置。当天下午,九塔村村委通知群众做好蓄水后,开始对水泵、水池进行改造。7月18日,山圩镇通过清洗蓄水池、安装过滤净化设备等一系列措施,对九塔村现有有人饮工程进行升级改造,提升水质。改造提升后,九塔屯供水水质浑浊问题得到初步解决(见右下图)。

同时,山圩镇正在规划新建自来水管道路线,确保从根本上杜绝类似情况再发生。山圩镇政府已委托相关企业,对镇水厂至九塔屯的自来水主干道路线进行规划设计,目前已完成主干道路走向的放线工作。

为保障供水安全,山圩镇还加强了供水工程的运行管护,针对现有的人饮工程,坚持属地管理责任,落实到每名管护人员,明确管护责任,建立长效管护机制,保障工程正常稳定运营。



建议

车位错时共享值得提倡

“停车难”是一些城市居民的急难愁盼问题。有的公共建筑夜间停车少,车位完全可以错时共享。例如有的机关单位、商场、写字楼等,夜间基本没有车辆停放,车位很充足,可以充分利用起来。公共车位错时共享,有利于解决周边群众停车难问题。

盘活存量推行共享停车位,涉及多方利益,需要相关部门发挥主导作用,进行精细的规划管理。比如可以由城管部门牵头,交通、住建、公安等多部门参与,综合空间、时间、价格、技术等要素,尽可能释放供给端潜力,解决停车难题。由于车位共享增加了管理难度,应提高管理的精细化水平,如将共享车位划分为相对独立的管理区域。在技术层面还可以通过大数据平台实现车辆进出的智能控制,对停车位进行科学管理。

江苏启东市 张裕新

加强应急避难场所建设

一些城市应急避难场所有限,遭遇自然灾害、紧急事件时,容易造成人民群众生命财产损失。建议加强应急避难场所建设,确保突发性灾害事故发生时,避险避难人员能够得到快速、有序疏散安置。

建设应急避难场所可以考虑改造城区大型体育场馆、城市公园、广场等公共场所,规划布点应重点针对防台风、防地质灾害等的防范,兼顾防火灾、环境污染和突发事故灾害等。建设应急避难场所应结合地方实际,力求资源共享最大化。在满足基本功能要求的基础上,确保一旦发生地震、洪水等重大灾害和事件时,能够妥善安置疏散的人员,并提供必要的基本生活保障。

福建福州市 陈先

百姓关注

公司制定的这些规定,合理吗

向子丰 曾宇昕

前不久,孙女士遇到一件烦心事:公司要求她将个人社交账号头像改成公司的宣传画,而且每天至少要转发5条公司的促销广告。这让孙女士感觉不能接受。

近年来,有的公司针对员工个人生活制定了一些不合理的规定,或者将员工的个人信息等视为公司财产,这侵害了员工的合法权益。

辽宁沈阳市读者张先生反映,最近公司用了一种移动智能考勤系统,可以通过手机定位掌握员工的行动轨迹,“公司员工都被强制要求下载这个软件。不管上下班,只要软件上线,公司随时都能知道自己身在什么地方。”

此外,还有一些公司以“团队建设”“督促员工健康学习”等为由,干涉员工个人生

活。据媒体报道,重庆市的刘女士因拒绝下班后应酬,被公司以“不服从工作安排”为由辞退。刘女士认为,她在试用期内的工作职责主要是处理行政和人事事务,其中虽然也有日常接待的内容,但并不包括下班后的应酬。而公司表示,试用期内,公司和劳动者双方有互相考察、互相选择的权利,辞退试用人员,是公司的正当权利。目前,刘女士已在当地申请劳动仲裁。

“我上个月没有完成公司的步数任务,被扣了100多块钱。”广东广州市王女士反映,手机软件上记录个人运动步数的功能,却成了公司考核的“硬指标”。“公司为了让员工多运动,要求员工每月按照步数进行考核,还制定了奖励和惩罚制度,如果员工没有达标,按照‘少走一步扣一分钱’的标

准进行惩罚。”王女士说,虽然大部分员工都对这项规定持有异议,但公司执意执行,员工也只能接受,“我们这一行经常要晚上加班,有时下班回家都9点多了,还要在外面溜达到步数达标,实在是额外的负担。”

公司针对员工个人生活制定规则的做法,是否构成对劳动者权益的侵犯?对此,复旦大学法学院副教授姚军认为,按照相关法律法规的规定,劳动者应当按照劳动合同约定完成公司规定的劳动任务,并接受相应的管理。除此之外,公司无权对劳动者工作以外的个人事项作出要求。“在劳动关系中,劳动者对于公司能否使用自己的个人信息,拥有完全的决策权。”姚军说。

账号头像、运动数据等都属于员工的个人信息,而“告知一同意”原则是个人信

息保护的核心规则。2021年施行的个人信息保护法明确要求,处理个人信息应当在事先充分告知的前提下取得个人同意,个人信息处理的重要事项发生变更的也应当重新向个人告知并取得同意。

“不过,在实际工作中,劳动者往往处于弱势地位,对公司一些不合理的要求规定等,不能有效维护自身合法权益。”中国社会学研究会副会长、华东政法大学经济法学院教授田思源认为,“即便公司违反了法律法规,处于信息弱势的劳动者也很难分辨公司是否存在侵权行为,进而正当行使各类信息权利以实现救济。因此,如何实现用人单位劳动管理权、商业秘密保护等合法权益与劳动者权益间的平衡,是数字时代劳动者保护的重要课题。”

对此,田思源建议,维护员工的合法权益需要监管部门、社会各界等共同努力。“一方面,要强化劳动监察的作用,以定期检查与不定期抽查相结合的方式,对企业开展专项调查。除此之外,可以为员工设立举报通道,便于及时维权。另一方面,公司也应平衡好管理权与劳动者权益间的关系,适时引入社会力量形成监管合力,共同维护员工的合法权益。”田思源说。

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集,请读者提供线索,提出意见建议。

邮箱:rmrdbdzlx@126.com
传真:(010)65368495

