

金台视线·关注小区物业服务②

# 频换物业，不如共建好服务

本报记者 孙立极 龚仕建

“小区环境差，说了没人理；遇事找客服，啥都解决不了”……一些业主觉得自家小区物业服务不好，想要更换物业公司，却发现并不容易。还有的小区业主们费尽辛苦，终于解约老物业，引入新物业，可一段时间后，却发现“换汤不换药”，新物业公司也没好到哪里去。

更换物业公司到底难在哪？如何破除业主与物业公司“不满意解聘、重聘又不满”的怪圈？

## 物业公司退出机制不健全，导致物业公司更换难

“小区电梯很久都没做维护检查，楼道垃圾没人打扫，地库漏水没人修理，小区大门敞开着，没人值守。”日前，一名人民网网友在“领导留言板”留言，投诉小区物业公司不作为，请求更换物业公司。

因为对物业服务不满，一些业主希望更换物业公司，但更换物业公司并不容易。依据民法典相关规定，选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人由业主共同决定。业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比2/3以上的业主且人数占比2/3以上的业主参与表决，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。据此，更换物业公司需要召开业主大会，成立业主委员会。

一名住建部门工作人员告诉记者，职能部门鼓励居民自发成立业主委员会，但要具体落地，障碍还有不少。据他介绍，成立业委会一般由业主提出意向，在街道办事处、社区居委会等共同组成的筹备组，收集小区居民意见，组织业主签字，这一过程工作量就不小。

河北石家庄市贾女士2017年搬入小区，发现小区物业公司服务水平不行。“卫生打扫不及时，绿化也跟不上。”贾女士说，小区不少业主都不认可现在这家物业公司，但由于一直没有成立业委会，始终无法更换物业公司。

山东淄博市市委党校副教授胡金强认为，目前物业公司退出机制并不健全，由于业委会成立程序比较复杂，众多业主需要统一意见、凝聚共识，并提供一定启动资金，还需要街道和社区的大力支持，种种原因使业委会成立难、行使监督难。而各主管和职能部门又不具备法律赋予的直接更换物业公司的权利，导致物业公司退出机制启动难。

有的小区费尽辛苦成立了业委会，却出现各种问题。“我一开始是支持成立业委会的，但成立后却特别失望。”海南白沙黎族自治县王女士表示，在业主群里，业委会委员不允许有任何不同意见，只要意见不同，就会被攻击谩骂。部分业主因反对业委会利用微信小程序作为社区票决平台还起诉到法院，双方矛盾趋于白热化。

还有的业委会委员出于私心或能力不足，做出损害业主利益的决策。辽宁沈阳一名业主表示：“小区物业经营十几年，垃圾遍地，小区居民要换物业公司，业委会主任却公开说要换物业先换她。”

某地一个小区的业委会按照程序解聘

了旧物业公司，引入一家新物业公司，却不料，新公司的服务更差。在业主们一片批评声中，有的业委会委员直接辞任，有的甚至卖房搬走了。“但业委会与物业公司签订的协议仍然有效，又需要经历新一轮业主大会，成立新的业委会，才能再次更换物业公司。这届业委会真是太不负责任了。”小区居民说。

## 新旧物业公司交接面临阻力，过渡期间物业服务没保障

有的小区成立了业委会，也重新选聘了新物业公司，但新旧交接面临不小阻力，交接过程很不顺畅。湖北武汉市林先生所在的小区，业主们因不满物业服务，花了差不多两年时间，从召开业主大会、选举业委会委员，到解约旧物业、重聘新物业，“整个过程非常艰难”。然而，老物业公司始终不肯退场，业主们只好求助于相关部门。

“去年6月，业主大会表决通过不再续聘老物业公司。10月，有关部门向老物业下达退场告知函。11月，完成新物业公司备案后，老物业拒不配合退场。后来，有关部门与街道办事处、业委会、新物业公司多次协调，直到12月才完成交接。但老物业公司仍霸着办公室不走，资料也不移交新物业。”林先生说。

小区更换物业公司，往往是因为业主与物业公司产生矛盾，老物业公司不甘被解聘，就会制造种种障碍、迟迟不肯退场。河北唐山市一名市民表示，小区业主好不容易解聘了老物业、选聘了新物业，但在办理交接时，老物业公司拒不离场，当地有关部门接到居民投诉后，对老物业公司进行了劝退，同时表示如果老物业公司未按时退出，业委会可依法起诉。

小区新旧物业公司交接涉及的内容繁多，老物业公司即使形式上离开了，也可能留下隐患和麻烦。据一名业内人士介绍，新旧物业公司交接包括工程交接、财务交接、重要文档交接、岗位交接、人事交接等诸多事项，涉及小区内电气、暖通、土建等工程，固定资产、管理费余额、管理基金等，以及各种法律文本和承诺性文书等。一旦老物业公司故意隐瞒不移交一些项目，新物业公司在服务中就会遇到问题。

此外，在新老物业公司交接过渡期间，小区物业服务往往很难有保障，新老物业交接过渡期越长，业主生活受到影响越大。陕西西安市一名市民表示，前不久，自己所在小区更换了物业，“现在老物业公司既不上班、也不撤离，小区停电，住户已经无法正常生活。”这些更换物业公司的隐性成本，往往只能由小区业主默默承受。

## 更换物业公司只是手段，提升物业服务水平才是目的

北京市物权法学会副会长兼秘书长毕文强律师接触过不少物业纠纷案例。他说，更换物业公司是业主与物业公司关系恶化后的一个结果，业委会成立难，更换物业公司难，但真正难的是共同的认知。“我们一直提醒业主们，更换物业公司只是手段，或者说是一个开始，而不是目的，更不是结果。真正的目的应该是让小区的物业服务得到改善。”毕文强说。

毕文强认为，业主应当认识到更换物业公司真正的目的是什么，考虑清楚更换后怎么办、如何招聘新的物业公司，以及如何与新物业公司相处。这些问题解决不了，矛盾就无法真正解决。“小区物业管理良好与否，并不仅仅是通过更换物业公司就能够解决

的。而是需要建立一种质价相符、责权一致的物业服务关系。”他认为，目前的法律法规已经指明了方向，需要进一步加强的是如何建立健全科学的物业管理体系。

有读者表示，应加强小区物业服务的日常监管，及时解决，而不要让矛盾累积激化到必须解约的程度。“造成居民与物业之间矛盾突出的根本原因，源于对物业公司服务质量和水平的监管缺失。”陕西西安市一名社区工作人员表示，物业公司属于企业，社区居民委员会是城市居民自治组织，两者之间没有隶属关系，社区也没有法律依据对物业进行监管。“按照相关法律法规，物业公司归房管局物业管理科监管。但面对成百上千家的物业公司，房管局作为监管部门人手有限，也缺乏行之有效的监管手段。”这名工作人员说。

西部某市住建局物业处一名负责人表示，目前物业费、停车费等费用问题由市场监督管理局管理，依据价格收费标准，对乱收费有相应的处罚机制，但对于物业公司服务质量的监管，没有强制性的监督管理机制。有的地方采取“信用扣分”机制，对问题多、服务差的物业公司，通过“扣分”并公示进行整改。但也有居民反映，一些低质的物业公司钻制度漏洞，一旦分数被扣得差不多了，就将公司注销后再重新成立一家新公司，换张“皮”再运营。“建议职能部门完善制度，加大监管力度，对这些‘变脸经营’的物业公司采取更为切实管用的措施。”读者建议。

业委会有物业公司选聘权，也有物业服务监督权。毕文强表示，业主们要改变“一换了之”的想法，业主组织要与物业公司实现良性互动；同时也要履行好自己的义务，对物业服务要有付费意识，自觉支付相应费用；全社会也要为构建这种良好合作的关系提供有力支持；物业管理需要凝聚共识，充分尊重各方诉求，如此才能形成持久的良好物业关系。



版式设计：汪哲平

## 身边事

### 外地新能源车办卡才能充电

前不久，我开着一辆新能源车路过青海海东市民和回族土族自治县，想在当地充电。我找到一家充电站，但站里没有可供扫码支付的二维码，手机上的小程序和APP都不能使用。我又找到另外一家充电站，仍然是同样的情况。我询问旁边的司机，他说县里必须办理某公司的卡才能使用充电设备。没办法，我只好开到邻近的甘肃兰州市红古区海石湾镇，才充上电。

办卡才能充电给外地新能源车使用带来很大不便，希望有关部门关注类似问题，更改支付方式，让外地新能源车能够更方便地使用充电设备。

青海西宁市 李先生



青海海东市民和回族土族自治县内一充电站。资料图片

## 建议

### 为货车司机提供更便捷的通信服务

我是一名货车司机，许多业务需要通过货运平台承接货源。一般接单前，都要与货主电话沟通，有时要拨打很多电话。目前货运平台出于保护客户隐私的要求，把货主电话设置为虚拟号码。这种情况下，有时会因拨打电话过多，而被通信公司限制呼叫。这给我们货车司机造成很大困扰。

货车司机流动性很大，大多数时候都不在注册地，要去注册地营业厅办理重新开机十分麻烦。希望通信公司能关注到类似我们货车司机这样的特殊群体，对我们的电话号卡进行区隔管理，比如开通特殊行业白名单卡，或者提供线上复机的途径通道，以及一些更便捷、更人性化的服务，解除我们的困扰。

人民网“领导留言板”网友 陈煜

## 治理网络虚假养生信息

近年来，诸如“别再吃了”“别再喝了”“别再用了”等字样的“关怀式谣言”虽广受批评，仍层出不穷，甚至成为老年人社交群转发较多的内容之一。这些内容往往经不起推敲，但不少老年人信以为真，不断转发，除了被误导，还可能因为文中挟带的诈骗链接、恶意下载等信息，造成财产、健康受损。建议疏堵结合治理网络“关怀式谣言”。一方面，年轻人要与父母多互动，亲情抚慰的同时，提高他们的安全防范意识；另一方面，加大网络辟谣平台建设，严惩屡教不改的谣言制造者。

河南南阳市 余明辉

## 加强景区适老化建设

近年来，中老年人成为旅游市场的重要群体。但有的旅游景区仍存在适老化不足的问题，比如有的景区休息设施少，信息标识文字大小；有的缺乏足够的无障碍设施；还有的景区人工服务不足，让老年人面对“数字鸿沟”，出行受阻。建议旅游景区加强适老化建设，丰富老年人喜爱的旅游产品供给，满足老年群体需求的同时，助力旅游经济发展。

河北邢台市 徐安童

## 百姓关注

### 警惕劣质充电宝的安全隐患

本报记者 史一棋

国家市场监督管理总局不久前发布的网售移动电源产品质量监督抽查结果显示，在抽查检验的9个省(市)95家企业生产的99批次产品中，有35批次不合格，抽查不合格率35.4%。

“充电宝太阳下直晒，竟起火了！”“充电时突然爆炸”“网售充电宝变‘充电宝’”……有读者来信反映，劣质充电宝存在起火爆炸等潜在危险，威胁消费者人身财产安全。

有关部门对充电宝的安全生产、使用早有规定。原国家质检总局和国家标准化管理委员会联合发布、2018年正式实施的《信息技术便携式数字设备用移动电源通用规范》，对充电宝的质量问题作出明确规定：“在过充电、过放电、短路、过载、误操作、高温充电的情况下，移动电源应不爆炸、不泄气、不起火、不漏液。”今年3月，国家市场监督管理总局发布《关于对锂离子电池等产品实施强制性产品认证管理的公告》，将安全风险较高的锂电池、充电宝等产品纳入中国强制性产品认证范围，未获得认证的产品自2024年8月1日起将不得出厂、销售、进口或在其他经营活动中使用。

目前，存在安全隐患的劣质充电宝还是不时出现，靠近热源、摔、碰、挤压等都可能导致事故发生。广西桂平市读者王先生说，今年1月的一天凌晨，附近一间民房突发大火，“听见好几声爆炸，赶过去时已经浓烟滚滚。火太大，街坊邻居根本无法扑灭。现场勘验发现，是充电宝发生故障引起火灾，后来经调查该充电宝系伪劣产品。”

“劣质充电宝严重侵犯了消费者的知情权、自主选择权和人身财产安全保障权。”武汉大学法学院院长冯果表示，消费者权益保护法规定，消费者有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利，自由选择商品或者服务的权利，在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，“虚报标称等以次充好的行为损害了消费者的知情权，若市场真假难辨，消费者则无法真正实现自由选择适合自己的商品或服务的权利。”

随着智能手机产业的发展，充电宝的市场需求持续扩大，有的劣质充电宝也随之在市场中流通。“现在充电宝市场需求旺盛，但部分商家企业的质量意识和责任意识淡薄，为谋求高利润，低价收购不合格的电芯，未经检测就直接上市销售。”中国科学技术协会全国委员会委员许泽玮表示，相关部门对于移动电源的监管力度还不够，无法有效遏制伪劣产品继续上市流通。

“相关部门应该严格市场准入，实行强制性产品认证制度，严禁不合格产品流入市场。同时，仅采取准入管理还不够，市场监管部门应该加强生产销售及售后服务等全链条的监管，严格行政执法。”冯果表示，应该充分发挥行业协会和消费者协会在行业管理和消费者维权方面的功能，而相关企业也要加强合规意识和质量管理，增强社会责任感。消费者也应擦亮双眼，提高警惕。“不盲目选择低价、大容量的充电宝，要通过正规渠道购买正规品牌充电宝，远离‘三无’产品。”许泽玮表示，消费者一定要仔细阅读使用说明，严格按照说明书标明的注意事项进行操作和使用，避免使用劣质的充电器给充电宝充电，也避免将移动电源产品放在高温环境下使用。

“消费者的权利意识也需要增强，当购买到劣质产品时要积极维护自身权益，包括请求退货、换货以及赔偿损失等。”冯果说，“需要注意的是，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者可以要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。常用的解决纠纷途径有与商家协商、向消费者协会和市场监管机构部门投诉、向法院起诉等。”

(韩袁紫阳参与采写)

## 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活动，请读者提供线索，提出意见建议。

邮箱：rmbdzlx@126.com  
传真：(010)65368495

