全国多地物业管理条例相继出台、修订或征求意见——

物业小事就是民生大事

本报记者　**史志鹏**

电梯坏了没人修、违法搭建无人管、消防通道被占用……日常生活中，人们经常因为小区的物业问题得不到有效解决而烦恼。为打通“堵点”，全国多地物业管理条例近期陆续出台、修订或征求意见。

地方立法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。同时，物业管理不仅关乎小区内部，更是群众自治的体现、是社会治理的重要内容。社会各方应共同努力，在解决问题时也须多一分理解与宽容。

徐　骏作（新华社发）

物业纠纷 五花八门

“自从成立了业委会，小区就变了个样儿！”北京市朝阳区望京利泽西园一区业委会副主任陈寒松对记者说。谈起之前的日子，她皱起了眉头。“老物业公司内部出了问题，服务越来越糟糕。业主们对此不满意，便不交物业费，于是恶性循环就开始了。起初他们还提供部分服务，但到后来什么都不做了，也不退出。小区电梯和管道等设施设备老化、垃圾乱堆、治安问题随之而来。”

2016年8月，在街道办、社区的协助下，望京利泽西园一区克服重重困难成立了业委会。业主们有了重选物业公司的机会。“现在小区里不仅有人清理垃圾、搞了绿化，还更换了老旧的公共设施，安装了电子监控。我们正商量着如何管好小区车辆。只要大家一起使劲，小区的明天会更好！”陈寒松说。

实际上，并非所有小区都有业委会。业委会成立难、覆盖率低是当前制约我国物业管理水平提升的短板之一。以北京市为例，数据显示，北京现有10213个住宅小区，其中仅有1216个小区成立了业委会。

专项维修资金怎么用？车位车库如何分？出现私拉电线、制造噪音、违规饲养动物和出租房屋、悬挂物脱落、高空抛物等情形谁来管？各种“操心事”“烦心事”困扰着广大群众。围绕物业费、物业服务合同的纠纷在日常生活中更是五花八门、屡见不鲜。

“我家屋顶漏水了，房屋质量不合格，拒交物业费”“我买了房子，但没装修没入住，没有享受物业服务，为啥要交物业费？”一提及部分公司不合格的物业服务，业主们常常愤愤不平。不可否认，面对一些不合理诉求，物业公司往往也是有苦难言。

“这个案例令我印象深刻，从中可体会到解决物管难题绝非易事。”安理律师事务所合伙人包华告诉记者，一个开发商及其下属物业公司与业主们发生矛盾，业主们通过召开业主大会选聘了新的物业公司。但从2015年至今，围绕物业管理权又产生了多起诉讼，不仅有民事诉讼，还包括行政诉讼。即便政府、法院作出了一系列指导意见和判决，但现状并未得到根本改善。

物业管理难，究竟为何？在中国人民大学公共管理学院教授王丛虎看来，原因是多方面的。物业公司水平参差不齐、一些公司服务质量差是引发矛盾的重要原因。部分职能部门“不作为”“乱作为”在某种程度上激化了矛盾，再加上业主与物业公司之间缺乏信任与有效沟通，相互猜疑在所难免。

北京物业管理行业协会法务部主任刘立华认为，不少业主参与小区自治的积极性不高。在实践中，对已成立的业主组织缺乏有效监督，业委会成员以权谋私的事例时有发生。

“与物业管理相关的法制宣传不足，致使社会各界对物业管理存在认识误区，很多人对业主及物业公司权利义务的理解有偏差。”刘立华说。

群众有呼 立法有应

“小物业”牵动“大民生”。作为衡量城市管理水平的重要标志，物业管理的好坏直接影响市民的获得感、幸福感、安全感。

群众有所呼，立法有所应。近期，深圳、北京、重庆等地物业管理条例相继实施，成都、广州等地将修订或制定物业管理条例提上日程，台州、西宁、九江、衡水等地也就本市物业管理条例向社会公开征求意见。

北京市人大常委会法制办主任王荣梅表示，《北京市物业管理条例》的出台将依法破解物业管理难题、规范物业管理工作，构建具有首都特点的超大城市基层治理新格局。

条例提到物业管理纳入社区治理体系。刘立华认为，这是最具特色的亮点。从加强社区治理入手，发挥党建引领作用，符合新时代要求。

鉴于社区在此次疫情防控中的重要作用，条例增加了应对突发事件条款，明确街道办、乡镇政府负责指导物业服务人开展工作，并给予物资和资金支持。

没有业委会咋办？条例创造性地提出组建“物业管理委员会”。组织业主共同决定物业管理事项临时性机构的成立，目的是推动业委会的产生。“物管会的出现符合当前形势需要，有利于业主与物业公司之间的良性沟通，实现小区物业管理的平稳过渡和长远发展。”长城物业北京分公司总经理张永谦说。

为实现各方利益平衡，条例规定物业费实行市场调节价并适时调整。业主逾期拒不交纳物业费，物业服务人可依法提起诉讼或申请仲裁。法院可依法对拒不执行的业主作出限制消费令、纳入失信被执行人名单。

条例也对物业公司提出明确要求，增加了其违法成本。如物业服务人应如实公示、及时更新物业服务收费标准和方式，对电梯、消防设施加强巡查和养护，采取必要措施防止悬挂物脱落，对不文明行为进行劝止或报告等。物业服务人若被解聘拒不退出，自规定时间届满次日起每日罚1万元；若未优先满足业主出租车位车库，每个违法出租车位最高可罚1万元。

由于专项维修资金不足，维修和更换公共设施设备经常久拖不决。为此，条例规定当专项维修资金余额不足首期筹集金额30%时，业主组织应及时通知业主补足。另外，50%以上的公共收益应优先补充。

赋予基层部分执法权是一大特色。“特别授权是北京市在总结长时间以来的实践经验基础上做出的，具有现实意义。”王丛虎指出，执法权的下沉可一定程度缓解“看得见的无权执法，有权执法的看不见”的尴尬，是对“街乡吹哨、部门报到”执法机制的有益补充。

此外，条例对老旧小区综合整治、前期物业、失管小区应急维护、不文明行为惩处等公众关心的其他问题也做出回应。

各地条例在体现共性的同时，结合实际，各具特色。《重庆市物业管理条例》细化了物业管理区域禁止行为清单，鼓励使用新技术为物业服务提供便利，建立起第三方评估制度，并创设了民宿等住宿服务规范。

《深圳经济特区物业管理条例》要求加强对业主共有资金、专项维修资金的监管，修改业主大会生效和表决门槛，降低业委会选举门槛，并强化对业委会的监督。

多方协作 抓好落实

法律的生命在于实施。

“条例的出台是完善北京市物业管理法律体系的第一步，也是最重要的一步。”包华指出，但单有条例远远不够。

“落地的关键是以问题为导向，用解决问题倒逼落实。”刘立华认为，首先要加强配套制度建设。目前很多规定带有原则性，需要有关部门及时出台相关配套措施，立法本意才能落到实处。

物业管理项目多、涉及面广，充分调动各方积极性很有必要。“政府部门、有关机构和组织履职尽责必不可少。加强对主管部门、街道、社区和业主组织工作人员、物业从业人员培训，保障其切实履行职责。同时，对落实不到位的部门和人员按规定督促、问责。”刘立华说，还要发挥行业协会和专业服务机构作用，借助各方力量共促物业管理水平提升。

物业纠纷多而杂，全走法律程序不现实。《北京市物业管理条例》提到要建立人民调解、行业调解、行政调解、司法调解构成的多元纠纷解决机制。“这种机制及其良性运行是化解矛盾的有效方法。但从目前来看，这套机制参与解决小区物业纠纷还很不够。如何健全机制、加快运行是关键。”王丛虎说。

物业公司服务能力的提升及对物业公司的监管不可或缺。公司应集中精力提高服务水平、提升业主满意度。为有效考核监督物业公司，业内人士建议进一步量化物业服务指标，更新现行物业服务标准。

另外，对业主的宣传教育同样不容忽视。“有些业主法律意识淡薄、契约精神缺失，无故拖欠物业费，在小区随意乱为。”王丛虎认为，条例针对多种不文明行为规定了处罚措施。加强宣传教育、健全个人信用联合惩戒机制有助于减少上述行为的发生。

有专家表示，条例实施过程中，还要注意可能出现的新问题。比如，在没有业委会的情况下，物管会是否会一直“临时”下去？物业服务本质上是业主和物业服务人之间的民事法律关系，而社区治理采用党委领导、政府主导、多方参与的行政管理方式，物业管理纳入社区治理后能否兼顾各方利益？

“其实，物业管理与社会治理、国家治理密切相关。”王丛虎谈到，物业管理是基层社会治理的重要内容，也是群众自我管理、自我治理的重要体现。国家治理体系和治理能力现代化的一个重要基础就是群众的自我治理。

“这份工作不容易，有时候付出多，却仍有人不理解。但看到小区一天比一天整洁有序，心里还是很高兴的。我们现在倡导党建引领、多方合作，勤沟通多商量。”在业委会工作了近4年的陈寒松感概说。

破除物业“痼疾”，单凭一方独力难支。大家除了遵守法律法规及管理规约外，遇到纠纷，少不了坐下来协商。到那时，不妨少一分抱怨和指责，多一分理解与宽容。

浙江省湖州市长兴县雉城街道推行“红色自治”，成立党员志愿队，分片区、网格化开展公共物业管理。图为4月3日，队员对水木花都社区内的游乐设施进行安全隐患排查。　**谭云俸**摄（人民视觉）

图为2月11日，在重庆市渝北区大竹林街道龙湖江与城薇澜岸小区，物业保洁人员对垃圾桶进行消毒。　**高小华**摄（人民视觉）

图为3月25日，工人在北京农光里重汽小区进行老楼改造工程施工作业。　新华社记者　**鞠焕宗**摄

夯实社会基层治理基础

王晶玥

物业承担着运行管理小区的责任，是社区管理的一部分。然而在一些地方，物业公司和业主之间矛盾长期难以调和、纠纷不断，严重影响社区环境和居民生活幸福感。5月1日，《北京市物业管理条例》正式实施，将物业管理纳入社区治理体系，形成党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。物业管理不再由任一主体“单枪匹马”、独自经营，而是各方合力、共同参与。只有在这样的前提下，物业管理水平才能提升，民众生活质量方可稳步提高。

习近平总书记在湖北省考察新冠肺炎疫情防控工作时强调，要着力完善城乡基层治理体系，夯实社会治理基层基础，推动社会治理重心下移。社会治理重心下移，就是将人财物等各种资源下沉基层，进而更好地了解、服务群众。党建引领物业管理更好发展，正是把党的领导落实到基层社会治理中的生动实践。

无论是此次北京市实施《条例》中，推动在物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会中建立党组织；还是上海闵行区鼓励党员骨干下沉业委会，破解居民生活各类难题；抑或是疫情防控期间，福建厦门思明区以小区党支部为核心，集中多方资源和力量，设立党员先锋岗，组织小区物业参与联防联控……应当看到，加强党对基层社会治理工作的领导、发挥党员先锋带头作用，有助于促进社会治理基础更为扎实，保障老百姓更加安居乐业。

基层社会治理不仅要靠党的领导，也离不开群众的共同参与。一个健康、完善的社会治理共同体应人人有责、人人尽责、人人享有。纵观以往，部分物业公司服务不力，致使业主不满，拒交物业费，有的业主直接起诉物业、诉诸法院。这表明，一方面物业服务水平有待提高，另一方面业主与物业公司有效沟通不足，且缺乏自我管理意识。此次实施的《条例》除明确物业公司职责外，对业主的权利义务也作了说明；业委会产生后要履行一定职责，如若成立困难，则以物业管理委员会补位。业主不再只是居住，更须监督物业公司，同时参与其中，成为物业管理的有益补充。藉此，居民既可维护自身利益，也有助于提升物业服务水平。“民齐者强”，群众积极参与基层公共事务，群策群力，基层社会治理才能显现生机活力。

党的十九届四中全会提出，构建基层社会治理新格局，健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系。社区是党和政府联系、服务群众的“最后一公里”，社区治理做得好，社会治理基础牢。将物业管理纳入社区治理框架，坚持党的领导，为其铺上红的底色，彰显制度优越性，居民生活中的种种难题会迎刃而解，物业管理将一改过去“消极”、“暗色”形象。坚持群众自治，加强多方合力，共同建设、共同治理、共同享有权利和成果，物业管理将产生更大活力，民生将更有保障，基层社会治理将更加完善，社会也必将更加和谐稳定。

新视角