

透视物业管理“三大难”

□ 半月谈记者 赵叶苹 梁书斌
顾煜

物业服务事关千家万户，联结社会民心。半月谈记者调研中发现，服务不规范、监管不到位、业主委员会成立难已成物业管理的三大焦点问题，影响一方和谐稳定。应当及时出台系统化、精细化配套法律法规，提升城市小区业委会成立比例，厘清物业管理权责边界，为住宅小区社会治理提供有力法治保障，促进物业服务高质量发展。

物业服务不规范

河北秦皇岛市中院诉讼服务部门在进行案例研究时发现，近3年来，秦皇岛市9个基层法院受理的物业纠纷一直位列全部诉讼案件第一位。海南省各市县12345联动指挥中心统计数据显示，海南各市县的涉物业投诉案件每年都在逐级攀升。海口市12345指挥中心数据显示，从2018年至2022年，海口市涉物业问题引发的投诉案例连续5年居总投诉量前4名。

综合分析发现，物业矛盾纠纷的产生原因主要有：部分物业服务态度差、管理不到位、遇事不沟通、收费不透明等；物业公司存在不作为现象，如对有些业主在小区乱搭乱建、乱停乱放、侵占公共绿地、破坏公共设施、违章装修等行为没有进行有效处置；开发商遗留问题、建筑质量问题和维护维修问题引发商住矛盾。

海南省政协委员梁小喜认为，随着国家取消物业公司的准入门槛，大量“皮包公司”进入物业管理行业，这些公司只将小区当做“提款机”，往往只是提供保安和保洁等表面的服务工作，不具备专业能力。

据相关法院统计，目前我国有超过70%的物业服务企业属于开发商的下属机构，大约20%属于房管所改制或者后勤单位改制，仅不到10%属于真正法律意义上的独立物业服务企业。开发商对建设的小区具有最初的掌控权，甚至建管合一，业主对前期物业服务企业的选聘没有决定权。

在实践中，物业服务企业往往错误地认为其是负责“管理”小区及业主，而非“服务”于小区及其业主。收取物业费、维修费是物业服务企业最大的经济利益所得，所以收取费用往往很积极、很及时；但对于小区路灯不亮、下水管道堵塞等事关业主切身利益的问题，往往以各种理由怠于“管理”。

监管不到位

社区治理涉及多个政府部门，实际工作中，一些政府职能部门未切实履行治理责任，将社区治理责任推给基层党政组织和社区居委会。

面对日益繁杂的社区治理事务，地方政府缺乏统筹协调主体，职能部门之间没有强有力地统筹力量，未建立起有效的协作治理平台和机制，难以形成治理合力。职能部门往往“头痛医头、脚痛医脚”，消耗了大量行政资源，矛盾纠纷却在逐年增加。

当前，物业管理与基层社区治理尚未有效结合，县区物业管理部门与属地街道办事处、相关行政部门之间的“放管服”还存在真空区，工作未完全闭环，行政执法触角也没真正延伸进小区，导致部分小区内违法违规现象层出不穷。

不少社区党组织覆盖率不足，业主与业委会、物业公司等主体之间，无法形成由基层党组织牵头的党建引领社区治理协调运行机制。海南省业委会协会会长肖江涛举例说：“海口市共有住宅小区3182个，其中已成立党组织的小区144个，占比仅4.5%。”

业委会难产

业委会在维护业主权益、监管物业公司履责尽责、维持并改进小区居住体验等方面，具有不可替代的作用。但由于各种因素，各地成立比例不高。例如，海口为14%，北京市业委会占比为27.8%，尽管一些地区提出较高发展目标，但大多停留在“纸面”上，主要原因是街道社区人手不足，小区业主组织难。

海口帝景海岸小区业委会一位工作人员说，街道通常只有1人负责小区物业管理，在业委会成立这件事上，往往不主动，因为他得负责辖区内多个小区，工作十分琐碎，投诉电话不断；成立业委会后，反而不利于一些试点工作进小区，不如社区直接对接物业公司方便。

肖江涛介绍，近几年，省业委会协会花了很大精力，推动海口直至整个海南省业委会成立相关事项流程的规范化、标准化，从理论上、政策配套上解决了标准不统一的问题。从2023年起，海口已经把业委会成立备案纳入政务服务窗口化管理范围——“备案即执行”。但实际操作过程中，目前仍有一些街道没有采纳备案制。

虽然相关法律条例都明确了业委会成立在社区，备案在街道，然而社区、街道没有专门的对口

部门和人员负责指导，整体推进缓慢。

肖江涛介绍，目前业委会成立的主要原因之一是业主组织难、召集难。按照民法典要求，成立业委会要求双2/3，即2/3的业主、2/3的面积参与投票。以前的要求是双1/2，业委会成立门槛提高了许多。

据了解，很多业主即使对物业管理不满，也会选择长时间忍耐，只要不涉及自身切实利益就不关心、不参加。有些社区由志愿者协助社区业主委员会，对小区公共事务进行投票表决，参与者寥寥，导致社区问题迟迟难以解决。

物业公司权责边界需厘清

我国物业管理始于上世纪90年代初，并于本世纪初建立物业管理相关制度，但随着城市住房市场的快速发展，原有制度已无法满足发展需要，加上近年来放管服、招投标等改革的监管措施没跟上，物业市场良莠不齐。

海南省物业行业管理协会秘书长洪亮认为，当前物业管理乱象形成的原因是多方面的：

——物业行业准入门槛较低。没有了“事前审批”，事中事后监管又存在空白，导致低端物业服务供给过剩。“找两个大爷守门，找两个阿姨做做保洁，然后收一收物业费，这样的低端物业服务太多了。”

——监管空白。洪亮说：“过去，业务主管部门能直接监管物业相关事务，对于管理不好的企业，可以要求整改，不整改就行政处罚。现在明面上管物业的有22个部门，直接主管单位是住建部门，想施政但找不到依据，没有行政执法权，对人员、资质、企业都很难去监管。”

——行政管理和物业管理边界不清。一些地方“执法不进小区”，该由水电企业承担的“抄表到户”工作，也由物业公司承担，这既加重了物业公司的人工成本、资金垫付压力，总表到分表间损耗也加重了业主负担。

洪亮认为，这些因素将物业逼上了减少服务岗位、降低服务标准，甚至侵占业主利益的错误道路上，同时也给小公司、不良公司乱立收费名目提供了借口。

——承接查验不到位，大量开发商遗留问题成为物业投诉焦点。由于招投标环节极易被操纵，住宅小区开发商往往将建好的房屋交由自己下设的物业公司管理。开发商与物业公司之间虽是两个法人，实际是一个背景，这造成“承接查验”环节缺失，一旦房屋过了保修期，或者业主更换

海南省政协委员梁小喜表示，健全的立法，完善的政策，明确的执法、监管、裁决部门，齐全的配合、协调组织，严格的监管约束，才能促进城市小区物业管理走上高质量发展的良性轨道。

了物业公司，房屋质量问题只能由业主自行兜底。

推动物业服务高质量发展

破解物业痼疾，创新物业管理服务，离不开党建引领。

新疆克拉玛依市推进符合条件的物业服务企业建立党组织，物业服务企业党组织成立率达到73.01%；业委会党员占比63%；95.87%的业委会实现与社区的交叉任职，实现了党组织领导下的社区居委会、物业服务企业、业委会“三方联动”工作机制全覆盖。

新疆乌鲁木齐天山区国际置业广场小区业主周先生说：“我们业委会之所以运行得比较好，关键在社区的协调和帮助。”这一小区早在2004年就成立了业委会，运行良好，并成功换届。业委会成立后，曾诉讼物业公司为小区业主赢得了500万元公共用地收益款。

“如果不成立业委会，业主们拿不回800平方米的公共用房，拿不到200多万元的物业费节余和公共收益。”海口绿地海森林小区业委会主任闻凤林说，“绿地海森林只花了6个月时间就成立了业委会，这离不开基层党建引领，离不开物业公司和社区的支持。”

据了解，该小区正在实施智慧社区改造。“这一年小区变化确实非常大，相信居住体验会越来越好。”小区业主黄先生说。

一些地方积极创新城市社区物业管理模式，取得明显效果。海口试点的“信酬制”服务模式让小区事务公开化、透明化、有约束。肖江涛介绍，信酬制联合银行开发软件，建立双密钥共管账户，可以有效破解小区服务收支不透明、业主与物业服务企业之间不信任等一系列小区治理难题，实现小区公共事务由党组织把关、业委会决策、物业服务人具体执行、全体业主共同监督的良性机制。目前，海口已有20个住宅小区成功运行信酬制模式。

未来，对物业的依法监管亟待跟进。黑龙江省哈尔滨市住建局物业处工作人员陈军、海南省业委会协会会长黎道武等人指出，当前国家和省有关物业管理法规政策规定较为原则、宏观，缺乏系统、精细的配套性指导意见或规范性文件，造成社区具体事务无标准可依、执行尺度不一等情况。

海南省政协委员梁小喜表示，健全的立法，完善的政策，明确的执法、监管、裁决部门，齐全的配合、协调组织，严格的监管约束，才能促进城市小区物业管理走上高质量发展的良性轨道。

“二师兄”高速上乱窜 交警上演抓猪记

河北法治报讯（李紫萌）6月5日11时许，高速交警秦皇岛支队机场大队指挥中心通过视频巡检，发现秦滨高速62公里处一头生猪正在疯狂乱窜，过往车辆纷纷减速避让，情况十分危险。

路面执勤警力接指挥中心指令后，迅速到达现场处置。由于该生猪个头较大，为避免发生交通事故，民警立即启动应急预案，首先用警车做遮挡，将该生猪控制在应急车道内，然后迅速设置警示标志，疏导过往车辆，维持好现场秩序，同时向相关部门请求增援。在等待增援中，一辆拉生猪的货车主动靠边停车，经

询问，该生猪正是该货车主掉落。

原来，由于天气炎热，货车内的生猪躁动不安，相互咬、撞，无意中把门栓拱开，随后一头生猪掉落在高速路上。由于驾驶员并未察觉，直到后面同行车辆发现并告知驾驶员车门栓被打开时，驾驶员才发现少了一头猪。驾驶员随后立即经收费站掉头折回高速，寻找掉落的猪。待增援人员到达后，民警立即设置警戒区组织实施“抓捕”。经现场人员齐心协力，历时一个多小时的“斗争”后，最终将该生猪控制住，装上货车带离高速，使路面恢复正常。

巧用庭前调解

河北法治报讯（记者梁燕 通讯员郭腾旭）6月11日，经赤城县人民法院法官耐心调解，一起合同纠纷案的被告当场履行还款义务，原告撤回起诉。

2022年，郭某通过赤城县某地产经纪公司购买某小区房屋，该地产经纪公司向郭某收取了5800元天然气入户费和热力表费。然而两年时间后，天然气管道迟迟未接通，郭某多次要求地产经纪公司返还5800元均遭拒绝，遂于今年5月30日诉至赤城法院。

5月31日，承办法官接

圆满化解纠纷

手该案后，认真梳理案情，认为案件事实清楚，调解空间较大。为尽快化解矛盾纠纷，实现案结事了，承办法官通过电话、微信等方式向原、被告了解了案件的具体情况，并从双方争议的矛盾焦点出发，从情理法角度入手，向当事人释明相关法律法规及利害关系，并及时转达对方调解意见。经过多次电话沟通和当面调解，6月11日，被告地产经纪公司负责人当场通过微信转账方式返还原告5800元，原告随即递交了撤诉申请，该起矛盾纠纷在庭前得到化解。

隆化法院开展“国际档案日”法治宣传活动

为进一步增强全民档案法治观念和档案意识，近日，隆化县人民法院组织干警开展“国际档案日”法治宣传活动。

活动现场，法院干警向群众发放档案普法宣传页，并讲解了档案法等相关法律知识和法院诉讼档案的

李思琦

法治宣传+安全防范+帮扶救助

辛集公安局构建“三位一体”工作品牌护“未”成长

近年来，辛集市公安局着力构建法治宣传、安全防范、帮扶救助“三位一体”的工作品牌，全力护航未成年人健康成长。

该局在全市建立了由多警种272名辅警牵头，500余名网格员、村（居）干部、志愿者参与，妇联、教育、交通、民政等多部门共管的宣防体系；刑侦大队、交警大队、派出所与全市107所中小学、幼儿园开展“结对共建”，以“法治副校长”为着力点，通过法治大讲堂、主题班会等形式，定期组织警力到学校开展法治宣讲，把思想道德教育搬入课堂，持续强化未成年人法治教育和思想道德建设；各警种部门依托新媒体平台、警校共建、社区工作微信群，常态化向各社会推送涉及网络安全、防电信网络诈骗等内容，动员广大群众共同关爱未成年人成长。

今年以来，共举办各类安全防范、法治宣传教育100余场次，推送提升中小学生风险防范水平的相关信息300余条。

该局以“护校安园”行

动为牵引，常态化开展校园周边治安隐患排查整治。今年以来，共解决校园内部矛盾纠纷21起，消除安全隐患22处。同时，建立公安牵头，教育、卫健、网信、市场监管等部门参加的联席会议机制，加强对校园周边行业场所的清查力度和频次。今年以来，共检查行业场所243家次，发放宣传资料7500余份，发现和整改安全隐患85个，依法处罚违规场所3家。

该局还在全市20个派出所建立未成年人关爱活动室，成立由派出所牵头，民政、司法、妇联、社区等多种社会力量参与的“1+N”帮扶团队。今年以来，3个派出所14名民警与辖区14名生活困难的中小学生结对帮扶。对未成年违法犯罪嫌疑人，该局建立“一人一策”帮扶台账，定期对本人、监护人进行走访，及时了解掌握未成年人思想动态、家庭状况、日常表现，帮助未成年人减轻心理负担、增强法治观念、顺利完成学业。

孟翔 刘越



为进一步强化农村地区交通安全管理工作，有效预防和减少道路交通事故发生，日前，大城县公安交警大队组织宣传民辅警走进田间地头，开展交通安全宣讲活动。针对“三夏”农忙时期车多人多、天气多变、交通形势复杂等特点，民辅警告诫车辆驾驶员坚决杜绝酒醉驾、疲劳驾驶、农用车违法载人等交通违法行为，不要在道路上摊晒粮食，共同营造安全有序的“三夏”道路交通环境。

薛金宝 摄

顺平法院：柔性执法助企化纠纷

河北法治报讯（通讯员王菲 刘宾腾 记者刘彬）“案件顺利调解了，承办法官不仅专业，而且热情，对法院的好感度爆升十个点。”6月5日，顺平县人民法院朝阳法庭成功调解一起涉企承揽合同纠纷案件后，被委托诉讼代理人认为承办法官点赞。

原、被告于2021年11月28日、2022年3月9日、2022年4月4日分三次签订《污泥处置服务合同》，约定由原告对被告所产生的污泥及时外运

并进行科学无害化、资源化、合规合法处置，被告按一定收费标准向原告支付污泥处置服务费。合同签订后，原告依约为被告进行外运并处置污泥，但被告未按约给付原告污泥处置服务费约300万元。原告多次催要未果，无奈之下，将被告诉至顺平法院。

朝阳法庭承办法官在查阅卷宗材料后，第一时间与双方企业进行电话沟通，详细了解双方的业务往来、纠纷产生原因及被告当前的经营现

状。经承办法官调查发现，被告公司经营遇到困难，短时间内确实无法支付款项。考虑到被告公司业务涉及民生领域，为减轻企业诉累，更快更好地化解涉企矛盾纠纷，承办法官遂组织双方进行调解。调解之初，双方当事人意见分歧较大，就给付金额和时间无法达成一致。其间，原告提出财产保全，承办法官考虑财产保全虽可以有效防止当事人转移财产，使生效文书可以快

速执结，但也应兼顾债务人即被告利益，对处于正常经营状态、有发展前景的企业，应采用柔性手段，不轻易堵塞企业资金流通渠道，避免因诉讼财产保全措施使用不当而影响企业运转。对此，承办法官组织双方当事人几番协商，多次向双方释法明理，并耐心劝导后，最终原告自愿做出让步，同意被告分期分批给付所欠款项，被告也于调解结束后一周内履行了15万元服务费。

承德双桥法院与司法局携手加力 推进落实行政机关负责人出庭应诉

近日，承德市双桥区人民法院、区司法局联合印发《深入推进行政机关负责人出庭应诉工作办法》（以下简称《办法》），进一步提高行政应诉水平，规范行政机关负责人出庭应诉工作。《办法》的出台，是双桥区法院贯彻落实行政机关负责人出庭应诉制度的具体举措，对于深入推进双桥区行政机关负责人出庭应诉工作、切实促进行政争议实质性化解以及有效破解行政审判上诉率高、申请再审率高、服判息诉率低的问题具有重要意义。

赵志鹏 吕玉静