

# 谁来解决百姓身边的物业“烦心事”？

物业被称为“社区大管家”，对改善人民群众生活工作环境，提高城市管理水平，扩大就业起着积极作用。物业管理的是物，服务的是人。这个理儿拎不清，很多事儿就搞不顺。

物业是城市化对社区服务需求的产物，物业是社区“大管家”，不是“大当家”。我国民法典和新修订的《物业管理条例》，对物业的服务业定位十分明确。对物业纠纷要正本清源，依法解决。一些物业企业人员芜杂、管理不善甚至反客为主、尾大不掉，要依法整治，要加强人员培训，实施门槛准入制度，对于严重违法者要实施“黑名单”禁入。

化解业主、物业矛盾，要抓物业管理服务能力建设这一主要矛盾，同时也要加强业主委员会建设，提高主人翁意识。业主不仅是房产主人，也是社区公民，更是城市主人。只要融入社区、街道、居委会等基层堡垒，把百姓操心事、烦心事、揪心事当成自己心上事，物业就能成为居民美好生活的一个重要支撑。

来自中国物业管理协会的数据显示，我国物业服务行业总产值已达1万亿元，从业人员超过1000万人。物业服务的好坏，直接关系到居民生活是否舒心。百姓遭遇哪些物业烦心事？如何解决？物业应当如何为百姓当好“管家”？记者从国家政务服务平台等获得居民投诉线索，奔赴山东、河北、辽宁、天津进行采访。

## 业主屋顶漏雨：一拖6年谁之责？

**百姓反映：**山东省东营市和平佳苑东区业主王先生反映，自入住小区后，每逢雨季，自家房顶就漏雨，6年来连续向物业反映漏雨问题，但得不到解决。

**记者调查：**记者8月11日在吴先生家中看到，客厅、餐厅、阳台、儿童房窗下等地由于漏水出现墙皮开裂、脱落等问题。吴先生说，2016年，房屋出现漏雨情况，他要求物业公司联系开发商进行维修，当时仍在5年保修期内，但物业迟迟未督促开发商维修。

多年来，负责该小区的物业经理多次更换，有时不认可漏雨在保修期内。该小区现在的物业属于深圳市永红源物业服务有限公司，其分部山东城市运营总经理龚浪说，2016年6月的工作信息单，确实登记了这户漏水的情况，也在维修期内。当时，施工单位接到反馈，到现场进行了勘察，但此后没有跟进维修施工，“纯属工作失误”。

**处理结果：**记者采访的第二天，物业公司联系施工单位，维修工人开始施工，一天后，完成防水维修工作。

**记者点评：**家里漏雨、漏水是不少居民碰到过的烦心事，对居民生活影响非常大。如何处理这些问题，相关条例对责任方都有明确规定。“房顶漏雨一拖6年”案例，反映开发商不担责，物业不作为，居民维权难。相关部门要根据规定，督促及时解决居民问题，加强物业服务，共建美好家园。

## 物业收费：岂能是一笔糊涂账？

**百姓反映：**2021年1月底，河北省高碑店市北城街道桂园小区业主反映，该小区供水二次加压费和7至16层电梯费，分别是周边小区的5倍和1.5倍。

**记者调查：**桂园小区于2020年5月交付业主使用，尚未成立业主委员会。小区业主王笑告诉记者，物业公司向业主收取的电梯费和供水二次加压费与别的小区比，每月每平方米贵

好几毛钱。负责桂园小区的贵和物业公司工作人员则认为，这两项费用政府没有明确的标准规定，公司执行市场调节价。

**政府回应：**根据2012年原高碑店市物价局出台的文件，电梯费及供水二次加压费由业主与物业服务企业商定，并由相关业主合理分摊，单独收取，此收费为市场调节价。高碑店市发展和改革委员会价格股股长郑海涛说，各小区和物业服务企业等级不同，收费标准有差异，部分小区出现了收费较高的情况，引发群众投诉。

高碑店市委、市政府根据群众诉求，今年5月起，对全市住宅小区进行摸排，发现共有149个小区收取了供水二次加压费，86个小区收取了电梯费。高碑店市发展和改革委员会、住房和城乡建设局启动了新的物业费收费标准制定工作，聘请第三方会计师事务所对12家物业服务企业进行成本监审，两次召开征求意见会，广泛听取群众建议。

**处理结果：**郑海涛说，今年8月初，新的物业费收费定价文件已经下发到各物业服务企业，并向社会公开。对物业收费管理方式、浮动幅度、电梯费、供水二次加压费等都做了明确规定。到记者发稿时，新规已在桂园小区执行。桂园小区住户王芊说，新规出台前，她家的电梯费和供水二次加压费全年共缴1200元；新规出台后，电梯费和供水二次加压费全年共缴492元。

**记者点评：**物业服务收费问题是群众关注的“焦点”，也是矛盾多发领域，其定价标准规范与否直接关系到千家万户居民的切身利益。有关管理部门应以此为切入点主动作为，及时制定物业费用收费标准，加大物业服务收费信息公开力度，加强对物业收费的监督和引导，规范物业服务市场秩序，维护群众合法权益，促进社区和谐发展。

## 业主停车位被占：物业管理如何规范？

**百姓反映：**大连高新技术产业园区山海一家三期小区业主韩女士反映，近两年，小区停车场对外开放经营，业主车位经常被外来车辆占用，导致业主无处停车。

**记者调查：**该小区核定车位142个，其中有127个“长租”给业主。记者8月6日实地看到，外来车辆可直接驶入并在小区路面随意停放。部分外来车辆在写有业主车牌号和“专用”字样的车位停车，一些车辆甚至停放在小区公共道路上，阻碍居民通行。



韩女士说：“业主曾多次向物业反映车位被占，要求禁止外来车辆驶入，但没人管。”大连龙海物业管理有限公司副总经理刘鸿果表示，外来车辆占用业主车位的情况确实存在。

**政府回应：**大连高新技术产业园区住房和城市建设管理局副局长吕新刚说，该局已积极与物业公司沟通，督促其整改，保障小区业主合法权益。

**处理结果：**刘鸿果说，物业公司将对小区内空闲的15个临时车位用特殊颜色标注。外来车辆驶入时，由保安引导其停放在临时车位，不得占用业主车位。同时，加强小区入口管理，当小区临时车位饱和时，不再放外来车辆驶入。

**记者点评：**外来车辆随意出入，反映出小区物业管理不规范这一大“痛点”。小区停车有序，环境整洁，无违章搭建、占用堵塞消防通道等现象，这些事关共建美好家园的“身边事”，都有赖于专业化、规范化的物业管理。对于物业服务不规范的现象，相关政府部门有责任对其督促整改。

## 小区管理不善：老住宅“底子差”咋补齐？

**百姓反映：**天津市滨海新区康居园社区居民向新华社客户端“全民拍”反映，该小区基础设施破败不堪，地面坑洼、门禁失效，给居民生活带来困扰和不便，小区居民与物业多次沟通未果。

**记者调查：**记者9月14日在康居园社区看到，小区内路面坑洼不平，楼栋门禁对讲系统失效，楼门年久失修。居民张先生表示，小区居住的老人较多，路面状态差，带来安全隐患。

天津市滨海新区杭州道街

道康居园社区党委书记石涛说，该小区共有18栋楼，其中有4栋落成于2000年前，总体基础设施建设“底子”较为薄弱、设施陈旧。

对于公共设施改善需求迟迟未得到回应的情况，记者了解到，该小区尚未成立业主委员会，暂由社区居委会代行业主委员会职责。在申请专项维修资金时，业主在资金用途上存在意见分歧，申请专项维修资金所要求达到的赞同比例较难达到。此外，该小区多数楼栋建于2000年后，尚未被纳入天津市老旧小区改造提升项目范围。目前该小区采用商业物业管理机制，负责小区物业管理的天津鑫畅物业服务有限公司项目主管经理李宜昌说，物业公司于2019年11月入驻该小区以来，小区物业费收缴率约为20%，物业管理难以形成良性循环。

**政府回应：**天津市滨海新区杭州道街道、康居园社区相关负责人表示，目前街道社区正积极研究居民反映的问题，下一步，相关部门将多方寻找资金问题的解决方式，先对小区主干道进行基本整修，并逐步推进解决门禁换新与基础设施建设问题。小区物业表示将加强对小区环境卫生的清洁保护与漏雨房屋的专项维修，严格按照规定向小区业主公示小区公共收益的使用情况。

**记者点评：**基础设施薄弱的“老小区”该如何管理是近年来基层治理面临的一大难题。解决“老大难”问题，不仅要靠“脑力”，更要靠“脚板”，加强与居民之间的联系沟通，探索有效改进物业管理工作的方式方法，构建党委领导、政府组织、居民参与、企业服务的物业管理新格局，共同缔造美好家园与幸福生活。

据新华社电

## 最高检发文剑指以罚代刑、不刑不罚

据新华社北京10月11日电 最高人民检察院11日发布《人民检察院关于推进行政执法与刑事司法衔接工作的规定》。规定旨在推动检察机关完善行刑衔接机制，对百姓反映强烈的“以罚代刑”“不刑不罚”等现象切实履行监督职责。

行刑衔接是行政执法与刑事司法相衔接的简称。实践中，行刑衔接的重点多在民生领域，是行政执法部门、司法机关乃至社会各界共同关注的一项工作。《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》明确提出，行政执法机关移送涉嫌犯罪案件，应当接受人民检察院和监察机关依法实施的监督。《中共中央关于加强新时代检察机关法律监督工作的意见》要求，健全行政执法和刑事司法衔接机制。

据介绍，在正向衔接中，检察机关运用专业知识及时监督行政执法机关移送涉嫌犯罪案件，在证据材料真实性、规范性方面，可以积极发挥引导作用。在反向衔接中，对于不起诉案件的相关证据可以移送有关主管机关，在检察意见中列明刑事程序已经查明的事实，也为行政处罚权的准确高效运行提供了保障。

最高人民检察院副检察长杨春雷表示，检察机关要通过主动通报情况、走访等多种形式加强与相关部门的沟通、联系，争取理解与支持，推动建立长效机制。要制发高质量的检察意见书，加强释法说理、跟踪反馈，帮助、督促行政执法机关依法履职，实现双赢多赢共赢。

同时，要注重在检察履职过程中发现线索，尤其有针对性地加强重点领域的线索摸排。

## 河北班车涉水倾覆 13人死亡1人失联

据新华社石家庄10月11日电 据河北省平山县通勤班车涉水倾覆事故现场救援指挥部最新发布，截至11日19时，在现场救援指挥部统一指挥调度下，经全力搜救，共救出50人，其中，29人已返回工作岗位，7人在医院留观，生命体征平稳，肇事司机1人被依法控制，13人经全力抢救无效死亡。1人失联，正在全力搜救中。

11日7时许，石家庄市平山县敬业集团一辆核载55人、实载51人的通勤班车在滹沱河王母桥落水。

事故原因正在调查中。应急管理部和公安部已派工作组赶赴河北省平山县通勤班车涉水倾覆事故现场，指导调查处置工作。