

服务质量考核不合格 小区物业被罚5万元 一座小城的城市治理“试水”

一年前,四川广安尝试对全市范围内各县(市、区)有物业公司入驻的小区开展物业服务综合考核,第一轮接受评价考核的有275个物业服务小区,结果有73个小区的物业服务被评价考核为“不合格”。“不合格”的物业公司被行业主管部门要求限期整改,其中一小区物业公司因不配合整改,被移交市场监管部门作出罚款5万元的行政处罚。

今年11月,广安市物业管理协会将此事作为典型案例公开公布,随后引发广泛关注。事实上,这也是广安市截至目前唯一一家因不按标准提供物业服务而被罚款的物业公司。广安当地相关部门人士表示,他们通过市场监管部门系统平台了解到,目前还没有类似处罚先例,一切都是“摸着石头过河”。因此,广安这项举措,在某种意义上也是一场城市治理的“试水”。

A 处罚 小区物业公司被罚款5万 因服务质量被考核评价为“不合格”

直到处罚结果被公之于众,四川广安很多物业公司才意识到,当地针对物业服务的评价考核,并非“纸上谈兵”走形式,而是真的要动真格“逗硬”。

一个月前,广安市物业管理协会公布一起“物业服务企业不按标准提供物业服务被罚款5万元”典型案例:2022年11月,广安市某物业服务企业服务的住宅小区,物业服务被广安区住建局委托的物业服务综合考核第三方评价机构评价为:“总体评价‘差’,常规服务对应本次服务评定标准符合项较少”,未达到其备案的《前期物业服务合同》约定服务标准。

2023年2月10日,广安市广安区住建局对该物业服务企业发出限期整改通知书,要求其在3月10日前完成整改,但该企业未在限期内进行整改,其行为涉嫌违反合同约定条款、质价不相符,广安区住建局将相关线索移交广安区市场监督管理局进行调查处理。经调查核实,9月20日,广安区市场监督管理局对该企业不按照标准提供服务而收取费用的行为作出责令改正,并处罚50000元的处罚决定。10月20日,广安区住建局对该物业服务企业处以扣除年度信用分5分的处罚。

据当地媒体报道,2022

C 执行 对“不合格”的小区物业 将重点追访整改

2022年年底,广安通过委托第三方服务评价机构,从全市各县(市、区)的500多个有物业公司入驻的小区中抽出275个小区接受物业服务综合考核。负责执行的第三方评价机构,是广安市物业管理协会下面一个为物业服务企业提供咨询服务的非营利性社会组织。

王进宇告诉记者,参加评价打分的专家是物业管理协会认定的业内专家,都是“懂行”的人,知道小区哪些地方值得注意,哪些地方可能存在隐患等,评价打分设“回避”制度,专家需签订保密协议以及廉洁承诺书。他还介绍,小区现场评价打分过程十分仔细,为保证公平公正,专家前往小区实地走访打分时,会让物业公司派人一路见证,对打分项目进行拍照留痕,为什么得分,为什么扣分都要拍照记录。专家最后会形成正式报告,“大一点的小区,最终报告会

年,广安区聘请广安市合力物业服务中心对全区48个物业服务小区开展物业服务综合考核,根据评价结果,下发限期整改通知书48份,对综合评分70分以下的12个项目进行重点跟踪,定期复核整改成效。“综合评分在70分以下即被视为不合格。”广安市广安区住建局机关党委书记杜川告诉记者,去年全区有12个小区的物业服务被评价考核为“不合格”,11家企业按期提交整改报告,但上述被处罚物业公司一直未提交整改报告,主管部门也曾接到不少关于这家公司的投诉,涉及小区垃圾堆放时间长等方面。一位参与评价考核的专家也向记者表示,这家物业公司服务的小区有400多户业主,在开展打分评价过程中,不仅现场评价项目得分不高,业主满意度测评也很低。

物业行业主管部门,广安区住建局对物业公司并没有执法权。针对这家拒不配合整改、考核“不合格”物业公司,住建部门随后将线索移交给广安区市场监管部门。记者采访了解到,在市场监管部门完成调查作出处罚决定前,物业公司曾申请听证,在完成听证程序后,市场监管部门对其作出了正式的行政处罚决定。

达到两三百页”。

现场评价打分,如何规避物业公司提前“临时抱佛脚”?记者了解到,现场评价打分只占总分的70%,辖区相关部门日常监督考核占比20%,业主满意度测评占比10%,参与测评的业主人数不得低于小区总业主数量的10%。这意味着,如果物业公司常被业主投诉或相关部门“谈话”,即便它突击整改拉高现场评价分数,但另外两部分打分占比仍会让总分打折。

王进宇说,即便是最终被评为“合格”的小区,主管部门也会将评价过程中发现的问题反馈给物业公司,让其对照整改。而“不合格”的小区物业公司,则是主管部门重点追访整改情况的对象。记者采访获悉,相关部门后来曾派人前去因考核不合格、拒不整改被罚款的那个小区回访,发现小区环境卫生、绿化等都比之前好了一些,“还是有效果”。

B 试水 打分考核! 全市试行物业服务综合考核

小区业主与物业之间的矛盾,是国内很多城市面临的小区治理“难题”,广安也不例外。

作为一座四川小城,截至2022年末,广安市常住人口323.8万人,其中城镇常住人口146.7万人。广安在四川省物业服务企业信用信息平台注册的企业有300多家,全市各县(市、区)共有1500多个住宅小区,但有物业公司入驻的小区只有516个,这意味着一家物业公司可能同时在为多个小区提供服务。

“我们当地物业服务企业之前的总体情况良好,但由于没有一个刚性制度约束,比如对物业平时工作服务质量好坏进行一个质量评价监督,多依靠物业自觉及业主监督,这可能会导致另一个结果,部分物业企业没有按照物业服务标准提供服务。”广安当地官方一名人士坦言,很多地方都很重视物业管理工作,有些地方甚至将其列入“人民群众最不满意的十件事”之一。

记者采访获悉,从2022年上半年,广安当地开始筹划建立当地的物业服务第三方

评估制度,尝试通过打分的形式来对小区物业公司提供的服务质量进行量化考核。而这样的举措,对广安来说也是一次探索和“试水”。广安市物业协会会长王进宇告诉记者,广安也曾试图寻找其他城市的样本经验,但兜兜转转并没找到可借鉴的模式,一切都是“摸着石头过河”。

2022年10月10日,广安市房地产市场综合监管工作领导小组办公室发布《关于试行物业服务综合考核工作的通知》称,为加强对物业服务企业经营活动的监督管理,规范物业服务行为,促进物业服务人提供质价相符的物业服务,维护广大业主和物业服务人合法权益,改善物业服务行业形象。根据《四川省物业管理条例》规定,结合广安实际,拟在广安市范围内试行物业服务综合考核工作。根据通知要求,综合评价每年一次,包括现场检查考核、业主满意度测评和日常监督考核三部分,总分100分,最后综合评分在70分以下即为“差”,视为考核“不合格”。

D 初衷 罚款并非目的 而是倒逼物业提供优质服务

记者在广安当地采访过程中得知,2023年广安针对小区物业服务综合考核还未启动,但考核细节会有一些变化,比如说涉及现场实地评价打分的项目会更细化、提升业主满意度测评在总评分成绩中的占比、增加额外奖励加分内容等。

一位当地物业行业主管部门的内部人士表示,对于评价考核“不合格”的小区物业公司来说,除了可能面临的罚款处罚以及扣除企业信用分或纳入黑名单,相关部门还会将评价结果在小区公布,向业主或业委会建议并协助其更换新的物业公司;对于评价考核得分高的物业公司,主管部门除了会优先推荐参加表彰评选,接下来还会考虑会同物业管理协会给予一定的荣誉表彰。

一位多年从事物业管理的业内人士表示,2018年,住房城乡建设部决定废止《物业服务企业资质管理办法》,要求各地不再受理物业服务企业资质核定申请和资质变更、更换、补证申请,不得以任何方式要求将原核定的物业服务企业资质作为承接物业管理业务的条件。这意味着,物

业服务企业的准入门槛大大降低。有时业主面对服务不好的物业公司,如果没有一个强势的业委会,很难将其换掉,物业公司也因此“有恃无恐”。广安试行对服务质量不达标物业公司进行处罚的探索,无疑会对当地物业公司进行约束和规范。

事实上,广安试行物业服务综合考核,也正是为了通过有效的制度管理,促进物业服务企业提供合格、优质的服务。广安市物业协会会长王进宇说,罚款也不是目的,主管部门也是希望以此倒逼物业公司按照跟业主签订的合同认真履责,提供优质的物业服务。

“处罚的初衷,是为管理物业服务行业找到一条法治渠道。”广安区住建局相关负责人表示,作为物业公司,既然收取了业主的物业费,就要按照收费所对应的标准提供服务,提高业主的满意度,降低业主与物业之间的矛盾;从另一个角度来说,业主满意度提升,物业公司收费率自然也会提升,也更有动力改进物业服务,就此形成一个良性循环。

据红星新闻

美众议院投票批准 对拜登弹劾调查

据新华社华盛顿12月13日电 美国国会众议院13日投票批准对总统拜登展开由共和党发起的弹劾调查,这意味着在大选年即将开启之际,白宫与共和党人间的斗争升级。

在当天的投票中,众议院共和党人全部投赞成票,民主党人全部投反对票,众议院即以221票赞成、212票反对的结果正式授权共和党人进行弹劾调查。

白宫和民主党方面对此表示,共和党人并未找到任何证据证明拜登有可被弹劾的不当行为,这次投票就是一场毫无根据的“政治闹剧”。

众议院共和党人围绕拜登家族成员的商业交易进行了数月调查,以查清拜登是否从其儿子的海外商业交易中不当牟利。尽管共和党人提出了道德质疑,但尚无证据表明拜登在任总统及此前担任副总统期间有腐败或收受贿赂的行为。

观察人士认为,距离2024年美国大选还有不到一年时间,拜登将面临与共和党的弹劾案之争,而其子亨特·拜登则面临收税和枪支等方面的指控,这都给拜登的连任之路蒙上阴影。

ChatGPT入选 《自然》年度十大人物

本报综合消息 《自然》2023年度十大人物日前揭晓。除了从全球的重大科学事件中评选出的十位人物,今年还有一位非人类上榜——ChatGPT。

今年多位上榜人物所在团队取得了里程碑式成就。上榜的人物包括:印度空间研究组织“月船3号”项目副主管卡尔帕纳·卡拉哈斯蒂;美国国家点火装置首席设计师安妮·克利切;日本大阪大学的发育生物学家林克彦;OpenAI公司首席科学家、人工智能先驱伊利亚·苏茨克维;巴西环境部长玛丽娜·席尔瓦;联合国首位全球首席高温官埃莱尼·米尔维利;寄生虫学专家哈利杜·廷托;伦敦圣巴多罗买医院癌症研究员托马斯·波尔斯;生物化学家斯韦特兰娜·莫伊索夫;美国佛罗里达大学物理学家詹姆斯·哈姆林。

除了以上十人外,ChatGPT在今年的《自然》十大人物中也占有一席之地,《自然》特写部主编表示,“虽然这个工具不算人物,也不完全满足《自然》十大人物的评选条件,但我们将其破例纳入榜单,以承认生成式人工智能给科学发展和进步带来的巨大改变。”

特斯拉宣布召回 超过200万辆汽车

仅影响美国和加拿大的车辆

本报综合消息 12月13日,美国国家公路交通安全管理局网站披露,因自动驾驶控制系统不足以防止误操作,特斯拉宣布召回超203万辆汽车。此次召回仅影响美国和加拿大的车辆。

此次召回的车辆涉及2012-2023年款ModelS、2016-2023年ModelX、2017-2023年款Model3和2020-2023年款ModelY等配备自动辅助转向功能的车型。召回通知说,在某些情况下,该功能与配套的控制和警报功能可能不足以防止驾驶员误操作。

作为补救措施,特斯拉将发布OTA软件更新。