

记者 何峰

住宅小区物业管理的健康发展对于改善人居环境、提升群众幸福感、获得感和维护社会和谐稳定具有重要意义。当前，我市住宅小区环境品质不断提升，但与此同时，由于种种原因，涉及物业领域各方利益主体的矛盾纠纷却易发高发，住宅物业管理问题成了民生的痛点、城市管理和社会治理的难点。

群众有所呼，政协有回应。5月31日下午，市政协举行“请你来协商”活动暨委员月谈会，围绕“有效缓解我市住宅小区物业服务各类矛盾纠纷”这一主题，专家、政协委员，社区、物业、业主及群众代表与相关部门负责人进行协商交流，为建设美好家园建言献策。



住宅小区物业管理质量的高低，关系人民群众的幸福感、获得感。(何峰 摄)

## 共建美好家园

# 政协委员把脉如何“有效缓解住宅小区物业服务各类矛盾纠纷”

### 加强监督迫在眉睫 提升物业服务企业服务质量

“物业服务出现纠纷矛盾，最直接，也是最主要的原因是业主对物业服务企业提供的服务不满意。”第一个发言的陈召华委员开门见山。

陈召华委员在调研中发现，业主的不满意主要有三个方面，一是物业服务企业与业主需求有差距，二是物业服务企业提供的服务与业主需求有差距，三是物业服务企业应对垃圾分类等新问题不够给力。“有的物业服务企业为压缩成本，缩减保安、保洁人员数量，导致小区管理、保洁不到位，卫生死角长期存在；有的小区停车位紧张，经常出现乱停车辆堵住小区通道情况；有些业主喜欢把物品堆放在走廊和通道上，占用公共空间，影响其他业主通行。一旦业主向物业反映这些问题，而物业又没有及时妥善解决，或者问题解决不彻底，物业与业主之间的矛盾就会不断激化。”陈召华委员的举例分

析，让与会人员频频点头。会后，参加旁听的一位市民告诉记者，陈召华委员讲述的案例，自己都遇到过，感同身受，希望物业服务企业倾听业主的需求，把服务做好。

彭庆猛委员更是直言，他在调研中发现，一些物业服务企业仿佛是小区的“主人”，不但服务水平较低、态度恶劣，而且在处理问题上不听取业主委员会意见，甚至随意侵占业主权益，给业主生活带来困扰，出现矛盾和纠纷自然不可避免。

针对物业服务“不到位”和管理“越位”的情况，政协委员纷纷建言献策。大家一致认为，有必要加强对物业服务企业的考核管理。

“建议建立健全物业服务考核管理制度，将考核结果进行公示，作为小区选择物业的重要依据。”陈召华委员介绍，从2020年第三季度开始，北仑区开始实施物业服务“红黑榜”制

度，按照小区建造年份分类制定评分标准，第三方机构每个季度对全区有物业的住宅小区按照标准进行现场检查打分，评出红黑榜，将红黑榜结果纳入宁波市物业行业信用信息系统。“评红黑榜，是让物业服务企业感受到实实在在的压力，并通过市场机制实现优胜劣汰”，陈召华委员说，北仑区在前期物业招投标时对黑榜企业做出了限制投标的规定，至今，已有两家黑榜企业未能参加前期物业招标，有效推动物业服务企业切实提高服务质量。

“非常有必要提高物业服务企业违法成本。”彭庆猛委员建议，维护业主合法权益，政府相关部门要切实承担起对物业服务企业的考核和监管。他建议，要建立物业服务企业信用信息体系，实行动态管理并通过有关公共信用信息服务平台公布，同时引导社会各界监督物业服务企业，将物业服务企业违反法律法规、标准、规范或合同约定等失信行为记入企业信用档案。

### 建强业委会至关重要 切实提升小区自治能力

业主委员会作为代表全体业主沟通物业、监管物业的自治主体，发挥着不可替代的作用。在月谈会上，多位政协委员一再强调业委会的重要性，他们认为，业委会是小区业主联系物业、社区的重要平台，在业主与物业之间发挥着至关重要的作用，业委会特别是业委会主任能力的强弱直接关系到小区的和谐稳定。

“业委会本应充分发挥沟通、协调、监督功能，促进小区物业矛盾纠纷就地化解、及时化解，但现实情况却是，业委会运行情况普遍不理想。”刘优君委员说。

她在调研中发现，不少业委会运作不规范。由于业委会重要议事表决规则、业委会主任及委员分工、经费来源等问题缺乏专门章程规范，业委会运作无约可依现象突出。

同时，业委会普遍存在专业化程度不高的情况，成员管理经验不足、年龄结构偏大、专业知识缺乏等问题比较突出。大部分

小区业委会成员不具备物业管理要求的理论知识，兼职的特征决定了他们不可能有很多时间和精力处理事务。

此外，监督机制不健全现象也较为普遍。由于缺乏对业委会监督内容、程序、方式的具体规定，尽管业主和业主大会都有监督权，但最终却是“人人监督、人人无法监督”。相关职能部门同样难以将对业委会的监督落到实处。

政协委员纷纷就如何加强业委会建设支招。委员的关注点首先落在业委会的人选问题上。

“火车跑得快，全靠车头带。大家认为，要加强业委会人选的组织把关，积极推进业委会党组织覆盖，确保在党的领导下选出一批政治素质过硬、群众基础好的业委会主任，打造一批标杆业委会，以点带面，复制推广。”

“社区要强化对业委会改选的指导，支持和引导业主中优秀党员通过法定程序成为业委会主任、业委会成员，推动符合条件的社区党组织成员或者小区

内在职业党员通过法定程序担任业委会主任等重要职务。有条件的业委会可以成立功能型党支部，充分发挥党员的积极性和先锋模范作用，带动小区党员干部形成向上的治理合力。”陈召华委员说。

刘优君委员建议，业委会可以探索“职业化”“专业化”发展模式，通过专职、专业取代现在的兼职和非专业做法。通过建立职业化的业委会，提高业委会的服务能力，进一步规范工作业务流程，提高工作效率，形成公开透明的管理服务意识，真正代表全体业主的公共利益。

业委会的规范运作，监督机制不可或缺。“对业委会的内部监督包含业主大会监督和业主监督，建议建立业委会监督委员会，完善业主大会议事规则的程序和内容，设定对业委会的约束条款。”刘优君建议，业委会要及时公布各种与业主利益相关的事宜，以切实保障业主知情权，加大业主对业委会的监督力度。

### 破解收费难刻不容缓 创造物业业主双赢局面

物业服务费是物业服务企业运营的“血液”。物业服务费保障着小区内公共事务的正常运行，同时它的涨跌又与每位业主切身利益息息相关。

物业服务费的收缴问题，是一道绕不过去的坎。一旦出现这类矛盾，业主认为享受到的服务未达到预期，拒缴物业费成为业主常用的抗议手段；而一个小区的物业费收缴率不高，物业服务企业在提供服务上难以维系，导致服务质量下降，就此形成“恶性循环”。

物业公司本身的服务性质决定了其产品是非标的，容易引起部分业主对服务内容的误解，产生不必要的矛盾，部分不满意的业主习惯性地采用拒绝缴纳物业费来进行“抗议”，以达成诉求。这个难题如何破解？

委员们建议，要着力强化信用建设，街道和社区在督促物业服务到位的同时，也要对业主及时缴纳物业费的重要

性进行普法推广，业委会在承载并行使权利的同时，也应该积极配合协助物业公司敦促广大业主按时缴纳物业费，从而实现物业服务合同中权利与义务的对等。

此外，委员们一再强调，针对收费难，矛调中心等职能部门应及时介入调处物业费收缴纠纷，化解物业与业主之间的误会与矛盾。

“从当前来看，矛盾主要体现在物业费收缴难，但从长远看，调价难的问题更需要引起我们的重视。”陈江委员说。

“缺乏科学调价机制，物业的服务水平难以保持‘稳定’。”陈江委员认为，作为劳动密集型产业，物业公司这些年面临着物价和人工支出逐年上涨的困境。“在不少包干制的老旧小区，每平方米0.2元至0.3元的收费标准十多年不变，不少小区的物业费标准低于每平方米1元，物业服务企业难以通过提高物业费来抵消成本消耗，自身生存与发展空间被挤

压，所提供的服务质量和水平难以保证，从而引发业主的投诉或拒缴物业费行为。”

物业费问题处理好，居民满意，企业盈利，实现双赢，反之则双输。陈江委员的观点，博得大家的一致认同。

针对物业费调整难的问题，陈江委员进一步建议，应尽快建立物业费动态调整机制。他认为，有关部门应出台物业服务“质价相应”菜单式、多层次的物业服务价格指导意见，根据每年不断上涨的物价水平制定相应的合理的物业费提价机制。

沈颖程委员对陈江委员的建议非常赞同，沈颖程认为，要积极探索推进物业管理酬金制，引导实行酬金制物业服务模式的升级方式，通过公开透明的物业服务及收费新模式，切实解决住宅小区业主不满意、企业不盈利的“恶性循环”问题，形成业主与物业服务企业平等对话、理性沟通、按照市场规律合作的良好氛围。

### 物业转型势在必行 满足居民多样化多层次需求

如今，物业在社区治理中发挥着越来越重要的作用，在新冠肺炎疫情防控中，更是得到淋漓尽致体现。如何让物业在社区治理中发挥更大作用，是委员们关注讨论的另一个焦点。

“要明确物业在社区治理中的定位，加强政策保障力度。”陈建波委员建议，对物业服务在社区治理中的定位和参与机制进行厘清，厘清物业服务与公共管理责任边界，杜绝把公共服务成本简单转移给物业服务企业，完善有关政府购买服务制度，加大政策保障力度。

“解决物业矛盾纠纷这一老大难问题，是不是可以考虑从数字赋能的角度出发。”屈晓萍委员刚一发言，独特新颖的角度引得全场与会人员的期待。

“打造智慧物业平台，构建数字化物业管理体系，有助于拓

宽物业服务领域，解决物业矛盾纠纷这一老大难问题。”屈晓萍委员认为，智慧物业是利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用，以智慧物业综合信息平台为支撑，推动物业服务线上线下融合发展，满足居民多样化多层次生活服务需求的一种物业创新模式。目前，在北京、上海、成都、南京、苏州等城市，部分社区以智慧物业为支撑，打通了物业企业与社区居委会、派出所、卫生防疫、社会组织快速联动通道，为社区基层治理网络全覆盖提供了成功样本。

“我们也可以去智慧物业先进地区考察一下，借鉴他们的做法。”屈晓萍委员的观点当场赢得不少委员的赞同。

陈建波委员也认为，要推进物业行业转型升级，不断提升社区治理能力。要推进智慧社区建设，将

智慧社区纳入“新基建”建设范畴，加大对物业服务行业在5G、物联网、大数据、人工智能等新技术运用方面的支持力度，满足社区居民网上缴费、社区团购等需求，推动行业转型升级，提升社区治理效能。

“推进物业管理融入社区治理。”沈颖程则提出了构建大物业管理模式的建议。沈颖程认为，要形成党建引领、多方参与、共治治理社区模式，有效化解当前各类物业矛盾纠纷、促进物业管理转型升级。

委员们还建议，围绕加强和改进住宅小区物业管理水平的要求，出台相关政策，鼓励物业服务企业探索“物业服务+生活服务”模式，使物业服务向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。