

# “小物业”惠及“大民生”

## 新《条例》施行数月后,小区物业管理迎来新变化

徐卓蔚 邢雪蕾 文/图



图为金邑水岸小区。

2022年4月1日,新修订的《宁波市住宅小区物业管理条例》正式施行。新《条例》实施4个多月,我市小区物业管理迎来哪些新的变化?

昨天,由宁波市住房和城乡建设局、宁波市城市科学研究会和宁波晚报联合举办的“共建和谐美好社区 让‘小物业’惠及‘大民生’——2022年第二期‘宁波城市建设’主题沙龙”在镇海区金邑水岸小区举行,专家们围绕住宅小区物业管理展开了热议。

宁波市城市科学研究会常务副会长兼秘书长史济权表示,住宅小区物业管理事关千家万户,它既是群众关注的热点问题,也是当前基层治理中矛盾比较集中的领域之一。随着新修订《条例》的施行以及相关配套政策的陆续出台,我市将不断完善物业管理规范,提升物业服务品质,让民生福祉再加码。

### 新《条例》已出台 一系列配套政策、保障措施紧随其后

住宅小区物业管理事关广大人民群众生活品质,事关文明城市创建和社会和谐稳定。早在1997年,市人大常委会就审议通过了《宁波市住宅小区物业管理条例》,其后分别于2001年、2009年进行了修改、修订。“为了建设和谐宜居家园,妥善解决我市物业管理活动中面临的新情况和产生的新问题,在归纳总结宁波物业管理以往实践经验的基础上,我市修订出台了新的《宁波市住宅小区物业管理条例》。”市住建局党组成员、副局长黄毓琳表示。

新《条例》的修订和施行,是我市就当前不断加快推进城市化进程的应对之举,对规范我市住宅小区物业管理活动,维护业主和物业服务企业合法权益,改善住宅小区居住品质和生活环境具有重要作用。

“接下来,针对物业管理工作实际需要和广大业主的诉求,我们将出台一系列配套政策和保障措施,为我市物业管理不断提质增效提供确切合法的政策依据和支撑。”黄毓琳表示。

目前,我市已出台《宁波市住宅小区业主大会事规则示范文本》《宁波市住宅小区管理规约示范文本》,旨在通过健全和规范业主大会、业主委员会运行制度夯实物业管理小区的业主自治工作基础。“接下来,市住建局还将会同有关部门,对物业管理委员会的运行制度、业主大会社会统一信用代码证管理制度等一揽子创新配套制度进行探索研究,为我市物业管理逐步融入社会基层治理大工作格局构筑和完善有法可依、有章可循的政策体系。”黄毓琳表示。同时,《宁波市物业专项维修资金管理暂行办法》《宁波市住宅物业保修金管理办法》也即将修订出台,届时,我市物业维修和保修资金保障使用的一系列问题也将迎来新“解法”。

此外,正在修订的《物业服务合同(示范文本)》《物业服务项目内容和标准指引》等政策文件,将进一步强化对物业服务行业的监督、指导,确保物业服务费用收支的阳光、公开、透明,使业主和物业服务企业双方的合法权益得到进一步保障。

### “物居业”关系如何规范? 纳入基层治理,推行法制化管理

电动自行车违规停放、消防通道被占用、设施坏了没人



邻里中心成为社区居民休闲好去处。

修……类似的物业“顽疾”屡见不鲜。如何理顺“物居业”关系?宁波市司法局一级调研员金厚桥全程参与了《条例》的起草和修订,他表示,新《条例》主要作了相应制度安排:一是将物业管理纳入基层治理工作范围;二是明确“物居业”各自在物业管理活动中的职责。

金厚桥指出,新《条例》在规范“物居业”关系的相关规定中,能否产生法律效果和社会效果,关键在于“物居业”三方都要在法律框架内活动。“这就要求三方都能树牢‘物居业’共同体理念,站稳服务居民的立场,尊重大多数居民的意愿,才能赢得最有力的支持。依法担当、勤于沟通,让居民对社区治理、物业管理有真切的获得感,这才是法治化的‘物居业’的和谐关系。”

社区治理和物业管理都是复杂的社会活动。比如,在分类投放生活垃圾上,分类投放是居民的法定义务,居民与市容环境卫生部门构成了行政法律关系,对违反分类规定投放或者乱丢垃圾的行为,由行政执法部门实施行政处罚。同时,物业企业作为小区环境卫生责任单位,依物业服务合同与居民构成了民事、商事法律关系,物业企业负有劝阻、制止不按规定分类投放或乱丢垃圾等违法行为的义务。

“这是一种先由物业企业劝阻、制止,再由行政执法部门对不听劝阻者实施行政处罚的衔接性制度安排。实践中,居委会、业委会通过加大法治宣传力度提高居民的认识,物业企业必须履行‘劝阻、制止’义务,并长期坚持,同时对不听劝阻的,应及时报告并协助行政执法部门进行现场执法。”金厚桥说,只要“物居业”和执法部门各司其职、密切协同,一定能使小区存在的破坏环境卫生的违法行为得到制止,让小区更整洁、更美好。

### 新《条例》助力 让物业管理有法可依

“新《条例》实施以来,在党建统领、资金管理等方面有所突破,在职责界限、企业监督方面有所完善,为属地物业管理主管部门在加强基层治理,创新物业管理方式,提高物业管理规范化、法治化水平等方面提供了法律依据,做到有法可依。”镇海区建设交通局党委书记、局长范骏说。

“例如,原先物业管理区域通常以规划许可证所划定范围为参考,但部分项目存在因分期建设或配建商场、菜场、幼儿园等设施,实际交付后由两个或以上上物业企业分别管理,后期在消防监控室、人防车位等设施配备,业委会委员比例、成立等方面产生纠纷。新《条例》新增‘建设单位申请办理住宅建设工程规划许可证,应当同时向区县(市)物业管理主管部门申请划定物业管理区域’内容,这将有效减少此类纠纷。”范骏说。

新《条例》的实施,给物业

公司的工作带来了不少便利。浙江欣城物业服务有限公司金邑水岸小区物业项目经理戴飞表示:“之前小区部分业主对物业服务范围一知半解,会提出一些超出物业服务合同约定的服务要求,给我们带来了不少困扰。新《条例》第七条明确,引导和鼓励相关单位依法成立物业管理志愿服务组织,开展物业管理相关法律、法规宣传和技能培训,支持志愿者参与、协助实施物业管理日常巡查、监督等活动。这一条,能让业主更多地了解物业服务企业的服务范围,避免引起不必要的纠纷和误解。”

“针对垃圾分类及定时定点投放的问题,部分业主不理解且拒不执行,我们只能增加捡拾频次,但小区园林面积大,光靠物业企业捡拾治标不治本。新《条例》中规定让更多志愿者、业主代表参与互相监督,通过大力宣传,相信能逐步解决此类困扰。”

“同时,新《条例》细化了禁止行为对照,将住宅小区毁绿种菜、改变车棚用途、违规乱停放电动自行车、私拉电线充电等行为统统列入禁止行为,方便我们一线物业工作人员在劝阻这类不文明行为时有法可依,而且更有说服力,相信能给我们的工作带来实实在在的好处。”戴飞说。

### 倒逼物业企业规范自律 推动行业健康有序发展

宁波市物业协会会长鲍小才表示:“新《条例》明确物业服务企业公开相关信息的规定,确保物业服务费用收支的阳光、公开、透明,保障业主和物业服务企业双方的合法权益;还明确了物业服务企业必须履行九方面的义务,禁止擅自利用共有物业经营,强化了广大业主对物业服务行业的监督,并通过奖惩措施倒逼物业服务企业做到规范和自律,将推动行业朝着健康有序的方向发展。”

“同时,新《条例》对各有关部门加强执法进小区工作,及时依法处置住宅小区内各类违法行为的职责作了明确规定,并强化属地管理责任,进一步厘清物业管理责任边界,对于化解物业矛盾纠纷,促进业主与物业良性互动起到很好的助力。”

鲍小才表示,新《条例》给业主带来的好处也是不言而喻的。“主要在于进一步强化了业主‘当家作主’的意识,推动业主大会更好地发挥作用,切实保障业主参与小区自治。一是,细化业主大会会议筹备和召开的具体程序,对业主大会筹备组的成立、人员组成、工作职责、经费保障等做了明确规定,并规定市物业管理综合信息平台免费提供业主大会会议系统供业主使用,为业主大会召开提供便捷、规范、权威的途径;二是,规范业主委员会职责履行,对业主委员会应当履行的日常职责、业主委员会及其委员的禁止行为做了规定,并规定了业主委员会不履行、违法履行职责的处理途径和法律责任。”

此外,新《条例》还对业主反映比较强烈的问题作了进一步的明确。如新《条例》对物业管理区域划分和调整的条件、程序等作了明确规定,对建设单位出售、出租车位、车库和公布车位、车库处分情况以及道路停车位、人防工程平时用于停车的管理等作了具体规定,为有效破解物业管理难题提供了政策依据。

### 党建引领 助推物业管理提质升级

物业管理水平如何进一步提质升级?宁波市房屋安全中心副主任金凌给出了三点建议——

一是突出党建引领。新《条例》将物业管理纳入社区基层治理范畴,规定“建立和完善社区党组织领导下,居(村)民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主等共同参与的住宅小区基层治理体系”。“我们将配合开展物业党建示范点建设,配合市委组织部做好对各地物业党建的督导工作,做好物业党建街道示范点的经验总结和推广,适时召开相关工作推进会,以点带面做好物业党建示范点建设工作。”

二是建立健全物业行业标准体系。通过制定出台《宁波市住宅小区物业服务合同(示范文本)》《宁波市住宅小区物业服务项目内容和标准指引》《宁波市住宅小区物业服务费计价规则》《2022年度宁波市住宅小区物业服务成本监测信息》等系列行业标准,引导业主委员会和物业服务企业订立规范的、可操作性强的物业服务合同;通过合同执行,强化业主委员会对物业服务企业的监督、评价和考核,逐步提升广大业主的主体意识和自治能力。同时,通过上述文件的配套使用,可以极大促进物业服务标准化、规范化和透明化,加快实现物业服务“质价相符”的目标。

三是搭建物业管理综合信息平台。“现实中经常会有业主反映业主大会会议组织、召开和决策难,缺乏统一线上平台,物业服务各项费用缴纳、使用情况不清且无法查询等一系列问题,这就急需物业管理数字化、信息化建设的提速。”

目前,全市物业管理综合信息平台正在研发,将涵盖物业管理法律法规、物业管理区域划分及其配套设施设备情况、业主大会和业主委员会信息、建设单位和物业服务企业基本信息、物业保修金和专项维修资金使用和管理情况、物业管理区域物业服务相关费用缴纳等各方面信息,同时为建设单位、物业服务企业、业主委员会办理网上备案、召开线上业主大会会议、受理反馈投诉举报等提供服务。“建立全市物业管理综合信息平台后,将实现物业服务行业全过程监管,提升物业管理现代化水平。”金凌说。



党建引领赋能社区治理。



设施齐全的儿童活动中心。