

金台视线·关注小区物业服务③

居民与物业如何实现双赢

本报记者 向子丰

物业费是小区物业正常运转的重要保障,而物业费“收取难”是一些小区物业面临的一大难题。因物业公司向业主催交物业费而引发的纠纷,是最常见的物业纠纷之一。

不能及时收取物业费,物业公司难以提供优质服务;没有享受到应有的服务,业主又拒绝交纳物业费……如何才能跳出这一恶性循环,构建小区居民与物业公司双赢的良性循环?

一些小区存在物业费收取难的问题,并因此产生矛盾纠纷

近日,河南辉县市人民法院审理了一起物业服务合同纠纷案件。郑某购买了某小区住宅并与物业公司签订了《前期物业管理服务协议》。物业公司按照协议履行了相关权利义务,为住户提供物业管理服务。但郑某因对物业公司拒绝维修屋顶不满,自2020年3月起一直拒交物业费,物业公司多次催交未果,遂将郑某诉至法院。法院最终判决,郑某于10日内支付物业费等相关费用。

生活中,一些小区存在物业费收取难的问题,业主和物业公司之间因此产生了许多矛盾。有的老旧小区,由于原本没有物业服务,居民也不习惯交纳物业费,即便有物业公司入驻,居民对交纳物业费也颇有怨言。黑龙江哈尔滨市读者闻先生反映,他所居住的老旧小区长期得不到维修、维护,小区设施设备老化、锈蚀,屋面防水层、墙体墙体、小区路面等处的小毛病、小破损由于没有及时维修,经常拖成重大问题。“业主对物业公司意见很大,向各个部门投诉都没有效果,只能拒交物业费,但物业公司又以此为由‘弃管’小区,导致小区更加破败。”闻先生说。

不能及时足额收取物业费,导致一些物业公司难以提升服务质量。“一些老旧小区物业费收费标准并不高,每年收取的费用并不多,但人工成本却越来越高,物业聘请保洁、保安等人工开支逐年增加。如果物业费不能按时足额交齐,物业公司也无法给小区居民提供更好的服务。”广东深圳市一小区物业经理说,物业公司因催交方式有限,对于拖欠物业费的问题也很无奈。

北京大学房地产法研究中心主任楼建波表示:“物业服务是针对全体业主和整个小区的,如果业主拒交物业费,会导致物业服务企业经营不足、运营不畅。一般情况下,业主不能拒交物业费。如果对物业服务有意见,业主可以通过业主委员会向物业公司反馈问题,也可以向街道或物业管理部门投诉举报,或提起诉讼或仲裁,或依照法定程序重新选聘新的物业服务企业等方式维护自身合法权益。”

为了催收物业费,有的物业公司采取停水、断电、限制门禁等过激方式。杜女士是



制图:覃希(人民视觉)

甘肃陇南市某小区业主,她认为物业服务不到位,便没有按时交纳物业费。“物业公司不仅拒绝退还装修保证金,还拒绝给我充水电费,严重影响了正常生活。”杜女士说。

“业主不交物业费,就不开通门禁权限,使业主无法进入小区”“小区电梯都被物业停了”……类似这样物业公司迫使业主交纳物业费的行为,不仅不能解决问题,还有可能激化双方矛盾,一些行为已经涉嫌违法。

根据民法典的相关规定,物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。“物业公司合法催收物业费的方式有电话、短信或上门沟通等等,沟通未果可向人民调解组织申请调解或向人民法院提起诉讼。物业公司只有真正从居民角度改善服务水平,切实解决问题,才能从源头解决物业费收取难的问题。”湖南株洲市中级人民法院研究室主任邓画文说。

业主拒交物业费,大多与服务不到位、收费不透明、权责不清晰有关

记者调查了多起法院审理的物业服务纠纷案件后发现,业主拒交物业费的原因具有一定共性,大多与物业服务不到位、收费标准不透明、权责划分不清晰有关。

物业的服务质量未达预期是大部分居民拒交物业费的原因。有读者来信反映,小区物业服务水平与物业费不匹配:单元楼门禁年久失修,保安人员形同虚设,无法保证居民财产和人身安全;维修师傅态度不佳,收费还高;楼道卫生基本靠业主自己打扫,绿化带由于无人维护,蚊虫很多;路灯、监控等损坏后,业主反复催促,物业极少回应;电梯的应急电话总是打不通,出现电梯事故后果不堪设想……凡此种种,业主对物

业的信任度逐渐消磨殆尽。

有的业主认为物业费的项目、标准、用途等不透明,存在随意涨价等情况。一些物业公司制定不合理的收费项目,如收取居委会费、电缆费等。还有一些物业公司不公示物业费使用情况,或擅自提高收费标准。

河北保定市读者王先生反映,自己所在小区的物业公司擅自调整价格,未经过业主大会表决,也未向有关部门备案,就提高了物业费价格。“我们小区比照一级物业费标准收费,然而物业服务根本达不到一级物业费规定标准。物业管理巡查不到位,小区卫生环境不达标,物业公司也很少主动与业主进行沟通协商。”

还有业主认为物业费定价过高,质价不符。如果认为物业费定价过高或物业服务不到位,可成立业主委员会,通过业主委员会对物业费定价和服务标准进行约定。不过,现实中,许多小区并未成立业主委员会,业主想与物业公司协商物业费价格面临重重困难。

此外,物业公司与开发商之间权责划分也不清晰。一般情况下,在小区业委会成立之前,多数小区均由开发商聘用的物业公司进行管理服务。北京市读者王卉反映,在收房期间,开发商强行要求业主必须接受开发商指定的物业公司,若不接受则无法收房。“入住后,小区居民发现物业服务不到位、收费也不合理,但由于迟迟没能成立业委会,导致难以更换新的物业公司。”王卉说。

一些中小物业服务企业服务质量较差,群众满意度低,同时,社区、物业企业、居民“三方联动”机制没有形成,物业与业主之间产生的矛盾、问题往往会被物业转嫁给社区。“社区虽然不能直接插手物业管理,但可以加强监督引导。比如,完善物业管理综合考核评价机制,将物业管理工作纳入社区年度考核范畴,推进社区主动、积极加强与物业企业的沟通协调。再比如,建立健全物业企业负面清单管理制度、物业管理区域日常巡查通报制度,监督指

导业主大会、业委会或物管会、物业服务人员依法履行职责。”吉林省吉林市一名街道工作人员表示。

增加沟通协商,提升服务质量,破解物业费收取难题

如何破解物业费收取难题,构建小区居民与物业公司之间良好的关系?许多地方开展了积极探索。

在小区管理中,业委会是重要的纽带,规范业主委员会或物业管理委员会建设,对于调解解决业主与物业公司之间的矛盾发挥着重要作用。业委会可作为业主与物业公司沟通的桥梁,协商改进物业服务事宜,也可在必要时组织召开业主大会表决更换物业公司,促进物业服务企业提高服务水平。

四川成都市一小区去年4月成立首届业委会后,与物业公司积极协商,不仅降低了物业费收费标准,而且还将此前总计360万元的物业费差额以免除物业费的形式予以冲销。业委会上岗后在监督、协助物业服务的过程中,发现合同漏洞,采取积极措施,保证了核定费用与实收费用一致,有效维护了业主权益。

“还可以建立相关的价格调节机制,由业主代表与物业公司进行协商谈判,达成共识。”楼建波说。目前规定物业费可以按月、季或年交纳,但大部分物业公司都按年收费,弱化了业主与物业公司之间的沟通。专家建议,可以适当调整物业费交收机制,例如按季度交纳物业费,以增加物业公司与业主之间的交流机会。

针对物业服务企业行业准入门槛不高,素质良莠不齐,部分企业存在服务意识不强、服务行为不规范、服务信息不公开、乱收费等现象,邓画文表示:“物业公司和小区居民要进行更多沟通,同时也要提升物业公司的服务管理水平,在协商的基础上制定细化物业管理的行业标准。”

在湖北恩施土家族苗族自治州读者汪海看来,物业管理行为具有比较明显的公共属性,“实行物业服务内容、收费标准和收费办法公示制度很有必要,可以增加收费透明度,保障业主知情权、监督权。相关部门也可以督促物业公司完善服务质量考核机制,加强服务质量日常监督。”

目前,还有一些业主不了解物业管理的有偿收费服务,对物业服务的内容存在认识误区,将小区内出现的所有问题都归责于物业。对此,山西太原市读者赵挺伟建议加大宣传力度,帮助小区居民厘清开发商、物业公司等的责任,“物业公司也应在合理合法合规的前提下,督促业主及时交费,同时也要为小区居民提供更高水平的服务。只有享受到了舒心的物业服务,物业费才交得顺心。”

(刘姿廷参与采写)

身边事

流转土地遭荒废数年

我是四川省南充市高坪区都京街道青林村村民,十几年前村里把土地流转承包给一家企业。但是,流转承包的土地在开头几年种植过部分农作物后,就基本荒废了(见下图)。现在,土地荒废了5年,当初承诺给村民的土地流转承包费也5年没有兑现,眼看土地闲置荒废,我们心里着急又无奈。希望有关部门关注解决这个问题,让土地不再荒废,也让村民顺利拿到土地流转承包费。

人民网“领导留言板”网友 杨先生



建议

乡村体育设施建好更要用好

乡村体育设施丰富了村民的休闲娱乐生活,因而广受欢迎。然而,在一些地方由于资金限制、场地缺乏等原因,设施建设较为简单、体育器材品类较少,影响了村民体验。

建好乡村体育设施,需要有关部门加大资金投入,置办体育器材,应重点加大对偏远村、自然村的布点力度,逐步改善农村地区体育设施缺乏的问题。同时,因地制宜建设篮球场、乒乓球台等运动场地,争取实现不同年龄段群体全覆盖。

乡村体育设施建好,更要用好。村镇可以定期举办群众喜闻乐见的体育活动和体育赛事,提高群众的参与度,营造全民健身的良好氛围。相关部门还要加强对乡村体育设施的管理维护,防止体育健身场地被占用、挪用,设施器材被破坏等问题发生,村两委也应当发挥引领作用,带动村民共同维护体育设施。

湖北宜昌市 韩袁

适当加宽停车位方便新能源车停放

近年来,随着新能源汽车的数量激增,停车问题给不少新能源车主带来困扰。与传统燃油车不同,新能源汽车为保证电池包的安全放入,需要增加车身宽度,所以同等级别的新能源汽车车身普遍比燃油车宽。而现有停车位基本按照燃油车宽度设计,新能源车停车以及开门上下车都不方便。尤其是在一些机械式立体车库中,不少新能源车很难泊车位。

建议有关部门实地调研、统筹规划,根据新形势完善停车位行业规范,适当加宽停车位宽度。同时,停车单位可以根据实际情况重新施划停车标线,或推广采用斜列式的停车位排列方式,充分利用公共空间,在不少减少车位数量的同时适当加宽车位。

上海市 许安

智能化改造需兼顾适老化

随着科技发展,社区建设正在逐步走向智能化。智能化设施随处可见,这些设施在便利人们生活的同时,也带来了新问题,智能化与适老化的衔接便是其中之一。据笔者观察,在老龄化水平较高的小区,有的老年居民不知道如何使用智能垃圾箱,导致“垃圾无序堆放”情况时有发生。还有的小区在进入小区或单元门时需要刷脸,但有的老年人由于身体不便,总是难以对准屏幕,需要来回多次才能成功。

因此,推进社区建设智能化还需兼顾适老化。在推行需要配套使用电子产品的公共设施时,应详细了解社区居民年龄水平及推行意向。若确定推行智能化设施,则应兼顾老年人的使用习惯。居委会、物业等应向老年人普及智能化设施使用方法,或者张贴醒目的设施使用说明,避免智能化改造反而给老年人的生活带来不便。

北京市 李艺仪

百姓关注

“吸氧提神”有科学依据吗?

专家提示,健康人群一般无需吸氧,特殊人群需在医生指导下进行

本报记者 杨彦帆

近来,关于“吸氧比喝咖啡还提神”的话题引发热议。在社交媒体上搜索“吸氧”关键词发现,不少网友尤其是学生、备考者分享了自己使用制氧机或者便携式氧气瓶的经历,有人表示吸氧后觉得“神清气爽”,但也有人士表示效果不大。

家住江苏常州的金女士前不久因为看到社交平台上有人说吸氧可以缓解头晕脑涨,便抱着试一试的想法购买了便携式氧气瓶。“最近有些感冒胸闷,想看看吸氧会不会好点。”金女士说,“虽然吸氧后感觉头晕症状有所缓解,但可能只是心理安慰。”

健康人群是否有必要吸氧?对此,首都医科大学附属北京胸科医院呼吸与危重症医学科主任叶寰告诉记者,健康人群一般不需要吸氧。在临床中,一般是呼吸衰

竭的患者才需要给予氧疗,即动脉血氧分压小于60毫米汞柱或指夹式血氧仪数值低于90%的患者。家庭氧疗主要针对引起呼吸衰竭的疾病,比如肺间质纤维化、慢性阻塞性肺疾病等。而针对不同疾病的患者,家庭氧疗的时间、吸氧流量、吸氧浓度等都有一定要求,必须遵医嘱使用。

至于“吸氧提神”,专家表示,这实际上没有科学依据。“吸氧时,人们往往处于一种半休息的状态,可能一定程度上缓解了疲劳,也不排除是心理暗示作用。”叶寰说,对于学生、备考者而言,平时应该适当休息、适当运动,促进血液循环,来改善疲劳症状。

近年来,家用制氧机也受到不少关注。安徽省合肥市读者吴先生告诉记者,家里74

岁的老人患有气管炎,担心老人因流感等出现肺部感染情况,因此购置了一台医用级制氧机,以备不时之需。吴先生说:“目前还没有用上制氧机,但是比较安心。”

记者调查发现,在电商平台上,不少商家表示制氧机除了适合心肺部疾病患者使用以外,也适用于学生、上班族、老人、孕妇等。在一些商品详情页面上,可以看到适用于“缺氧注意力不集中”“职场高压、工作节奏快”等字眼。还有商家宣传吸氧能够改善睡眠、缓解疲劳、美容护肤。

叶寰提醒,孕晚期是否需要吸氧应由专业产科医生鉴定,老年人吸氧也需要有适应症和指征,并且要在医生的指导下进行。如出现胸闷、气喘、呼吸困难或其他低血氧症状,应第一时间前往医院就

诊。需要注意的是,健康人群如果过多、过高浓度吸氧,会造成肺泡上皮细胞以及肺泡毛细血管损伤,引起肺水肿,甚至氧中毒。

在商品销售页面暗示或夸大吸氧疗效,是否存在诱导消费者的嫌疑?对此,北京中医药大学人文学院法律系教授、北京大健康法商团队负责人邓勇认为,若商家为了销售制氧机宣传吸氧的好处,含有虚假或者引人误解的广告内容、宣传吸氧机适应所有人群、宣传吸氧机属于“家庭必备”等诱导性内容,或者广告宣传与其注册证书、备案凭证及说明书不一致的,保健家用电器充当医疗器械宣传的,则可能涉及虚假广告宣传。

实际上,制氧机属于《医疗器械监督管理条例》规定的具有中度风险、需要严格控制管理以保证其安全有效的第二类医疗器械,消费者需要审慎购买。“监管部门应当进行严格控制管理,保证制氧机安全使用。”邓勇表示,对于消费者来说,一是要明确必要购买制氧机的情形,二是要选购具有相应许可与资质、功能恰当的制氧机。选择购买制氧机前,应咨询专业医生的建议,正确了解适应症、所需吸氧时间以及吸氧流量的要求,选择合适的型号产品,按说明书要求合理使用。

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集活动,请读者提供线索,提出意见建议。



邮箱: mmbdzlx@126.com
传真: (010)65368495