

曝光台

株洲日报记者 沈全华

跑摄影店老板竟成高校教师

株洲日报讯 连日来,陆续有市民来电投诉称,天元区滨江南路优优小王国儿童摄影店老板关门跑路了,400多名会员找不到负责人办理退款事宜。7月22日,记者跟随市热线督办员前往现场调查。摄影店人去楼空,两把大锁把门。半个小时不到,就有3批该店会员前来维权,大家对店家的跑路行为十分不满。会员王女士告诉记者,2017年她交了1500元,前不久才预定了拍照的时间。到了拍照时间,店里的客服电话打不通,对接的工作人员也联系不上了。有类似遭遇的400多名会员自发组成了一个维权微信群,摄影店老板杨帆也是群员。以前,杨帆还就售后回复顾客,最近却玩隐身。记者从泰山市场监管所了解到,6月15日,该店安排了一名姓曹的清算负责人,打算逐步解决此事。现在,曹姓清算人员和老板杨帆都联系不上了。泰山市场监管所副所长丁家虎表示,今年3月,该店受疫情影响出现了经营困难的情况,股东之间出现了纠纷。5月,该店还打算翻新再开张,却没能开起来。记者按照该所提供的电话号码拨打过去,始终接不通。在维权微信群,有人发现杨帆为湖南工业大学教师。为此,很多会员找到学校,要求对方配合他们维权。7月16日,湖南工业大学纪委在网上回复称,杨帆系学校工作人员,开店为其私人行为。学校已责成杨帆妥善处理此事,希望消费者理性处理经济纠纷。至于其他问题,学校将根据相关规定处理。律师杨芳表示,学校主要管理教师在学校的行为,至于教师的其他民事行为,学校可以配合协调。如果善后问题无法协商,消费者只能到法院提起民事诉讼维权。



摄影店人去楼空,会员找不到人退款。沈全华 摄

社区聚焦

下水道闹“罢工” 住户苦不堪言

——把脉居民小区治理痛点之二

株洲日报记者 沈全华 实习生/罗伯钊

株洲日报讯 三伏天,烧烤季,下水道堵塞是什么感觉?那就是一个字——惨!连日来,记者连续接到多起市民投诉,并对此进行了调查。

污水倒灌室内 每隔半小时清理一次

“污水从卫生间倒灌进家里,根本没办法住了!”云龙示范区大丰安置区居民雷先生反映称,他家住二楼,下水管堵塞好几天了,让他苦不堪言。

7月21日上午,记者来到现场采访核实。一股臭味扑面而来,越靠近卫生间臭味越浓,从卫生间溢出来的污水中,还夹杂有一些大便。为了防止污水把家具弄脏,雷先生把家里的物品堆放到客厅的沙发、桌子、柜子上面。

雷先生介绍,今年4月初、7月初,下水管曾经两次堵塞,他每一次都是自己掏钱搞定。仅仅隔了10天,7月14日,下水管又堵了,运营单位派人查看,问题并未得到及时解决。住宾馆太贵,也没办法投亲靠友,雷先生夫妇被迫住在臭气熏天的家里,每隔半个小时就要清一次污水。

当天,小区运营单位经过加班加点,在中午1点30分左右,将下水管疏通。对处理结果,雷先生表示满意,连称辛苦了。

“下水管清理出来的堵塞物为头发、卫生巾、塑料盒子等生活垃圾。”小区运营单位相关负责人表示,他们已要求小区物业张贴温馨提示,提醒住户不要乱丢垃圾,以免堵塞下水道。他们将定期对小区地下管网全面排查,并做好卫生清洁和消杀工作。

治标不治本 小区多了个污水池

“堵成习惯了,我们无可奈何!”7月22日上午,芦淞区纺织路洗煤小区的居民张先生对其所处环境一声叹息。



芦淞区洗煤小区,污水漫上地面。沈全华 罗伯钊 摄

洗煤小区是一个老旧小区,下水道已经堵了很多年了,粪水长期漫到地面上。29栋、30栋、31栋楼房的居民把家具弄脏,雷先生把家里的物品堆放到客厅的沙发、桌子、柜子上面。其他人则尽量选择绕路而行,不走这3栋楼房之间的通道。

30栋一家裁缝店的女老板称,平时走路要注意不踩水。碰到下雨天,粪水就会涌上来,行人不得不在污水中行走。

居民们反映说,由于是当时的设计等历史遗留原因,每次疏通治标不治本,几个月后又是老样子。长此以往,污水往地势较低的28栋流去,形成了一个臭气腾腾的小池塘。

记者走访发现,除了粪水,空气中弥漫着臭水、鸡血、鸭毛等混合气味,闻着非常难受。

各负其责 才能治本

7月21日下午,天元区新闻路大湖塘一村小区,陈爷爷带着孙子快速通过下水道井盖处。

“到了晚上别说是小孩,就是大人通过也有危险。”陈爷爷说,这里多处下水道井盖不见了,上面堆放着木板和交通安全锥,不好看也不安全。

窗户深夜被击穿 疑遭猎鸟者射击

家长里短

株洲日报记者 温琳 实习生/杨梓萌

株洲日报讯 人在家中坐,祸从天上来。7月20日,家住芦淞区南方·中华仁家小区某栋的屈女士向本报反映:近两年,所住小区住户家中玻璃多次被人射击,她家中阳台就有两处窗户玻璃也遭遇此事。

当天上午,记者来到5楼的屈女士家中,她家阳台上的双层钢化玻璃上,有两处绿豆大的弹孔,外侧一层已被击穿,玻璃上有三四道裂纹。“从去年6月开始,我家窗户被人两次射击。”屈女士已怀孕三月,家中还有老人和小孩,现在都不敢在阳台活动,“事发时应该是深夜,现在想来非常后怕。”

住在屈女士楼上的熊先生家,阳台上玻璃也遭人射击。记者在熊先生家阳台看到,有块玻璃呈蜘蛛网状破裂,有一处绿豆大的弹孔。熊先生说,从两年前起,小区多户居民家中的阳台玻璃遭人射击,至少有四户人家受损。这些人虽然不住在一栋楼,受损玻璃均朝向小区东北方。记者在熊先生家阳台上看到,小区东北方是一个老旧小区,小区里有数棵十米多高、树叶茂密的樟树,时不时可以看到有鸟类在其中穿梭,有斑鸠、鸽子、麻雀等。熊先生回忆,去年的一个晚上,他曾看到有人在樟树下,拿着手电筒四处张望,随后传来“嘭”的一声。熊先生怀疑,小区住户阳台窗户遭人射击,可能是猎鸟者所为。

记者来到南方·中华仁家小区东北方的老旧小区,该小区有居民反映,确实有人曾在小区内猎鸟树上的鸟儿,具体是谁在猎鸟,他们并不认识,“可能是小区外的人。”

南方·中华仁家小区物业公司工作人员表示,去年以来,小区确实发生过几起业主家被射击的情况,但由于射击者是在小区之外,他们无法处理。目前,屈女士、熊先生以及遭到射击的小区业主均已报警,警方介入调查。

谁家光纤谁来管 『花花肠子』露出来



画里有话

机箱门打开,里面的线路一览无余;本应入地的多条光纤,像“花花肠子”一样堆在地面上。7月22日,天元区长江南路与黄山路交叉路口附近居民李先生等反映,此处光纤长期置身户外经受风吹雨打,既影响市容

观瞻,也对行人通行构成安全隐患,更不利于通信畅通。光纤上没标明产权单位,这里又有好几家通信运营商的机箱,他们也搞不清该找谁善后。他们呼吁,谁家孩子谁家抱,还请产权单位及时处理,避免造成未知后果。

株洲日报记者 沈全华 实习生/罗伯钊 摄

深读

28829237

责任编辑:赵云超 美术编辑:黄洞庭 校对:张 勇

株洲日报社首席记者 吴楚

“如果大家普遍认同自治规约是保障大多数人利益的话,那么争端自然就会少些,想作为者自有作为。” “一届业委会乱作为,那就开业主大会换一届重新选举,上一届拍拍屁股就走了,既没有追责,也无法追责,只能靠业主骂,整天骂来骂去。” “这些反复纠缠的过程,街道不堪重负,时间成本、行政成本太高,我们还有其他很多社会治理工作需要及时处理。” “业主自治的主体是业主,业委会的监管主体当然也是业主,但在当前诸多现实情况下,可以探讨行政力量的介入。”

“塔西佗陷阱”

这是李亮(化名)被选为业委会主任的第二年,上任以来,这位精力旺盛又正直的中年人,得到绝大多数业主认可。因为感觉到小区业主都很热心参与公共事务,他预测,“目前全市大部分业主自治意识都很强了。”

但随机抽样采访所得出的结果显示,某种程度上,李亮的预测可能太过乐观。过去三天,记者在城市六区随机向100位市民发问,受访者职业涵盖公务员、个体工商户、大学生、媒体从业者、企业职工、无业者等。

结果显示,70%的受访者并不清楚业主大会大致流程,只有15%左右的受访者表示会“参与小区公共事务”。甚至还有数位受访者表示,“就算自己的利益被侵犯,也不愿意带头维权。”

漠不关心很好理解,但诸多“怪圈”,常常让人不知所措。 “热心为公就被质疑动机不纯,进而听闲话受委屈,久而久之导致绝大部分业主不愿管事。”芦淞区贺家土街道党工委书记聂岚说。

这个月,天元区嵩山街道大湖塘社区邮政小区业委会要换届了,根据法律法规要求,社区需要指导小区召开业主大会重新选举业委会。可是,业主大会筹备组征集人员公示张贴半月,至今只有一位业主报名参加。

“这很常见。”大湖塘社区党总支书记杨沅珍说,“很多业主一般不站出来表态,表态就是拼命维护自己利益,有人长期拉帮结

派表达不满,但重新选举时又不愿站出来参选。” 在业主自治意识仍稍显淡薄的当下,业主与业主、业主与业委会、业主与物业公司之间的信任危机始终交织往复,并逐步扩大。

去年,李亮所在的小区有大量业主反映小区地面乱停车以致堵塞消防通道,于是业委会联合物业开展整治,并对乱停车辆收取费用。此举招致部分业主不满,开始在网上传帖、找媒体曝光,“业委会勾结物业乱收费”“业委会联合物业不准业主离开小区”等说法满天飞。

“堵塞消防通道是明显的违法行为,而收取停车费这条是写进小区管理规约的,是业主大会通过的,目的是便于物业后期维保车位,费用都会定期公示。”李亮说,如果大家普遍认同自治规约是保障大多数人利益的话,那么争端自然就会少些,想作为者自有作为。

换言之,多年来剑拔弩张的业主与物业公司关系,以及业委会诸多乱象得不到有效遏制,正导致业主自治出现“塔西佗陷阱”;小区内任何组织,只要为公,无论真假话、好事坏事,都是假话与坏事。

然而,业主自治决议参与表决人数门槛高,如此一来,业主大会召开、业委会选举、公共维修资金使用等重要公共事务,就陷入“久拖不决、久决不决”。

“从经验上看,长此以往,小区势必沦为‘无人管’小区。”杨沅珍说。

业主冷 规范难 监管弱

把脉业主自治(中)



石峰区水泥厂小区业主大会现场 吴楚提供

业委会监管缺口

1991年3月22日晚,在深圳市罗湖区万科天景花园小区,因为电费纠纷,催生了中国第一个业委会。随后的29年里,业委会,这个保障业主权利、执行业主决议的组织,成为小区自治绕不开的话题。与之共生的,是“成立难”“监管难”。

《人民日报》曾在调查报道中指出:业委会成立难背后,首先是目前开发商选择的前期物业是业委会成立的“天然障碍”。对于前期物业来说,只有业主大会才具有解除合同的权力,单个业主或基层政府都无权解约,因此前期物业自然不愿意看到业委会成立并召开业主大会。

其次,业委会的工作“只有奉献没有回报”,也使其面临不少“尴尬”。“我认为‘不作为’这个帽子扣在业委会头上实在太重,我们本身就是义务劳动,小区事务又多又杂,又无法让所有人满意,又容易得罪人。”芦淞区某小区业委会主任说。

梳理众多案例,记者发现,当前业委会乱象主要集中在财务不公开、运转缺乏规则与约束、机构性质模糊等几方面。

根据今年实施的《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》第六十五条:百分之二十以上业主提议对经费收支情况进行审计的,业主委员会应当组织审计。曾经,大湖塘社区下辖某小区有业主要求业委会以此条例审计账务,但被业委会拒绝。

随后,业委会依法督促,对方置若罔闻,居委会也无计可施。杨沅珍只能建议业主申请召开业主大会重新选举业委会。但问题是,只要仍有百分之五十的业主不

参与,问题永远远不到。 多年来,关于业委会究竟是何种性质组织,大家都在讨论。《湖南省物业管理条例》规定业委会需要在物管部门及街道办事处备案,物管部门及街道办事处应履行指导、督促、监督等职责。但如何监督、监督到什么程度,都没有明确。

“它既不在国家监察法管理范畴,没在民政部门备案就意味着不是社会团体和公益组织,它仅仅是个业主大会执行机构,但在社会治理过程中,必须要在立法层面明确把相关部门。”市房屋维修资金中心主任邢民认为。

一方面,业委会不需报税,不需严格接受审计;另一方面,又没有明确的监管部门,如此一来,暗箱操作就十分容易。一旦业主与业委会发生矛盾,业主就找不到监管部门而投诉无门。

“一届业委会乱作为,那就开业主大会换一届重新选举,上一届拍拍屁股就走了,既没有追责,也无法追责,只能靠业主骂,整天骂来骂去。”芦淞区枫溪办事处副主任任言昊说。

在市律师协会理事、湖南卓远律师事务所主任律师魏梓看来,遏制业委会乱象,最有效、最根本的办法,还是要在法律层面进一步明确权责及严格约束,增加业委会违法成本。

而在李亮所在的小区,因其业主大会对业委会制定了约束机制及信息公开制度,目前还没有业委会的经济类投诉。“规则最后都是靠人的作用,何况规则目前还不完善。”

街道、社区难履职

小区业主自治是社区治理的重要基础,社区治理又是社会治理的基石。无论从法律层面还是现实层面看,街道、社区居委会,在推动业主自治中都要发挥重要作用。

今年实施的《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》明确,业委会接受街道办事处(乡镇人民政府)的指导和监督,接受业主的监督,对业主大会负责。

但在实际操作中,基层依旧倍感无力。首先,制度设计有所缺失。纵观《湖南省物业管理条例》,街道、社区或物业管理等部门履职的时候,所能行使的就是监督、督促、指导、参加、协助、协调、调解,严厉一点的是责令、通报。

“在实践中,业委会素质比较高的,工作比较顺利,对于不配合的,这些手段的作用非常有限。”聂岚说。 其次,街道、社区本身身兼数职,受人手所限,导致参与乏力。目前,城区内大部分街道办事处都设置了物业管理部,但多数只有一个专干,而他们所面对的,动辄是数十个上千户的小区。

“这些反复纠缠的过程,街道不堪重负,时间成本、行政成本太高,我们还有其他很多社会治理工作需要及时处理。”言昊夫说。

而在杨沅珍看来,对基层来说,很多法律法规需要细嚼慢咽,很多规章制度要花很大精力去琢磨,也无法看透,就算看透,也无法给业主讲透。

邢民则认为,“属地管理”并不能简单理解为街道社区管理或者部门管理,而是一种联动管理,“也就是我们常说的‘街道吹哨,部门报到’,现在部门到不了位,街道社区当然不敢管。”

尽管《湖南省物业管理条例》明确物业管理联席会议制度,但现实操作中,联席会议制度由街道办事处召集,“相关部门来不来,何时来,我们说了不算。”泰山街道办事处一位工作人员表示。

2016年,《现代物业》杂志刊发《街道办在小区的“手”到底该有多长?》的文章指出,在法律框架下,适度以街道、社区居委会参与业主自治的模式,合乎当前中国业主自治能力低、自治意愿低、自治阻力大的现状,值得尝试。

“业主自治的主体是业主,业委会的监管主体当然也是业主,但在当前诸多现实情况下,可以探讨行政力量的介入。”株洲市中级人民法院一位工作人员表示。

关于扩权,街道、社区居委会的另一个担心则是,在人情与利益交织在一起的基层,谁来保证监督者的权益?