

# 破题“圆桌会”

## ——把脉业主自治(下)

株洲日报社首席记者 吴楚

针对当前小区自治中存在的诸多问题,各界有何建议?我们召开了一场线上破题“圆桌会”,现将各方观点尽量原汁原味呈现,供君参考。

业主大会召开难、业委会监管难、物管部门及街道社区缺乏执法手段、物业公司退出难……

### A 职能部门说

#### 湖南省物业行业资深专家付红:借力科技手段 探索党建引领

业主自治组织是基于建筑物区分所有权而建立的自治组织,包括业主大会、业主委员会、业主监督委员会等组织。业主自治组织目前并没有明确的法律主体地位,在面对民事纠纷时起诉应诉、承担责任的能力有限。

社会上也出现了不少专用于业主投票的系统或手机APP、微信公众号。省住建厅也已开发类似平台,免费向业主提供使用,但目前因培训未到达最基层,还只能逐个项目推广。

信任机制是当前业主自治中的核心问题。可从业主、业主自治组织的外围找到新的建立业主之间信任机制的途径。如全国各地在探索、实践的党建引领业主自治,就是要通过党的初心、全党心全意为人民服务的宗旨以及党员的先锋模范作用,密切联系群众,发挥党组织的凝聚力,将群众紧紧凝聚在党组织的周围,形成新的信任机制,建立物业服务区域内统一的价值体系和行为准则。

既是自治,即是自己管自己,出现问题自己负责。故业主管理规约或者业主大会议事规则是监管业主自治组织的主要依据,业主自治组织出现了问题,理论上,应当还得由业主来监管。

当前,破解业委会成立难、业主大会召开难,可借力科技手段。主要是利用科技手段提升业主共同决策的效率。各级政府都在倡导网络投票,

消防通道、违规搭建、噪音扰民等多方面管理。谁家的孩子谁抱走;社会组织、社区服务站、社区工作者,包括人大代表、政协委员、志愿者、行业协会等,一起参与小区治理,营造小区正能量;物业企业依据物业服务规范和合同约定履行职责;业主既是小区的主人,也是参与小区管理的受益者,是小区管理服务的核心。只有这四方形成合力,小区物业管理才会顺畅。

#### 市住建局副局长刘波:推动“四方四级”监管平台建设

物业管理的复杂性,在于规范市场主体的双方,业主(业主组织)、物业企业的行为和双方的关系。

解决这些问题,仅仅依靠街道社区一级的属地管理、住建部门一方的行政管理,是远远不够的。我们的思路是:市、区两级物业管理,在不同层面履行行政监管职责,街道社区发挥属地管理作用,小区实现业主自治功能。

近一年来,我们一直在推进“四方四级”物业监管平台建设。“四方”是市、区、街道(社区)、小区,四方是政府、社会、企业、业主。政府多部门共同推进小区管理,业主组织、

我们也是按照“四方四级”的思路在推进株洲物业管理,但目前,“四方四级”还仅仅是一个雏形,要全面解决物业管理的问题,任重道远。



制图/王玺

### B 代表委员说

#### 市人大代表聂岚岚:开发商提前缴首次业主大会会议费用

“首次业主大会的会议经费由建设单位承担。”实际操作很不理想,很多开发商不愿意出钱。有的户数多、金额少;有的表态好、给钱难。我们建议规定一个比例,费用提前缴存。在竣工验收之前,缴存到区物管部门或者所在街道,由物管部门或街道进行监管、审批、退缴。千条线万条线都是下面一根针抓落实,小区众多、物业繁琐、情况复杂,矛盾突出,需要投入大量的人力精力财力推动落实,往往有心无力。建议对物业管理的工作,给基层配套专项工作经费,增加编制和人员。

#### 市政协委员刘畅:引进第三方机构参与业主自治

破解业主大会召开难、业委会成立难,可尝试引入第三方专业机构。通过第三方机构的公司化运作,流水线作业,解决街道社区的难题,帮助他们从繁琐的事务中解脱出来。涉及到的成立业主大会、选举业委会涉及很多法律法规,通过第三方机构可以避免过去业委会会议与成立的许多坑,高效高质量确保业委会的成立、小区的和谐平稳。建议物业管理及职能部门提早介入与规划,制订规范标准与管理考核制度。

#### 市人大代表龙芳:政府要加强联合执法

对于界限不明、职责不清的执法问题,政府要加强协调,明确责任主体。进一步完善矛盾调解机制,充分发挥其成本低、见效快等优势。积极借助新闻媒体、网络等平台,曝光违规违章行为,形成舆论压力。

### C 律师说

#### 湖南湘和律师事务所管理合伙人、副主任柳战文:

#### 政法部门牵头展开专项整治 建立联动机制

业委会不是一个法人主体,因为没有独立的财产和经费,在民法上可归类于其他组织。业委会只是业主大会的执行机构,与民法典第四章规定的非法人组织类似,在法律上,其最后的责任承担主体其实是业主,那么就形成了一个悖论:业委会侵害业主权利,最后业主买单。

当前解决的办法,主要是靠业主大会制定管理规约,要着力解决使“权力-执行”关系变成委托关系。可对当前业委会乱象开展集中专项打击,将违规人员纳入诚信系统。可以由政法部门牵头,由物管部门、街道、社区参与。对于侵害个别群众利益问题,除了民事诉讼,还要畅通反映渠道,可通过专项行动形成一个治理联动机制。

#### 市律师协会理事、湖南卓进律师事务所主任律师聂炜:

#### 健全约束机制 增加违法成本

小区自治的问题,总归要通过立法解决。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晰权责及严格约束,增加业委会违法成本。同样,关于物业费、服务差的“死循环”,也要在立法层面,对物业及业主双方建立更完善的约束机制。

目前对物业企业约束的条款颇多,但是不够细。物业企业收费是固定的,一旦收费率低,只能降低成本,保证企业运转。对于业主的约束,业主往往行为有两个原因,一个是对法律法规一知半解,一个是对物业企业本身不够了解。

### D 街道社区说

#### 天元区嵩山街道办白鹤街道办事处:

建议由职能部门通过专家讲座对业委会成员进行培训和政策解读,更好的发挥业委会在小区治理中的作用。老旧小区在社区治理中是块“难啃的硬骨头”,各种各样的问题特别多,很多小区虽然实现了业主自治,但确实还需要各级政府扶上马再送一程,建议对业主自治小区有一定的政策倾斜,出台一些激励机制。

#### 芦淞区枫溪街道办事处:

因为认定应急维修的部门、发起维修的责任主体不明确,应急维修很难启动,而小区面临应急维修的情形比比皆是。建议针对房屋应急维修,省级职能部门出台实施细则,并在细则里明确有维修基金的房屋,应急维修应动用维修基金。

#### 芦淞区董家垅街道办事处:

提升物业服务品质最重要的还是物业费,目前现状是物业公司或者业主委员会没有具体的依据据提升物业费标准,对恶意拖欠物业费的业主没有较好的手段来进行约束。建议省人大立法增加提升物业费的法律依据,对恶意拖欠物业费的个人纳入银行征信系统。

#### 石峰区田心街道办事处:

一是要对物业公司进行考评,形成准入、退出机制,让基层有抓手,而不能因为政府的考评机制成为基层面对物业公司的软肋。二是建议强化缴费措施,简化法律程序。

### E 成功案例

#### 1. 富景园小区:“一办三组一团+栋长”的自治服务模式

在天元区富景园小区,有个“业主之家”,每周二、四晚上8点到9点接待居民,征集居民诉求、反映问题。小区沟通渠道畅通了,居民参与与归属感增强了。在此基础上,该小区建立“一办三组+栋长”的自治服务模式。

“一办”即业委会办公室,由业委会主任牵头传达业委会会议决策;“三组”即政策宣传对接组、问题解决处置组和提质改造维护组。

“一团”即智囊监督团,不限制成员人数,也不限制是否为小区居民,只要是热心为小区服务的非业委会成员都可以纳入,负责发动小区热心公益有资源的人士,为小区建设建言献策,为业委会提出方案、资源、举措并监督“一办三组”履职尽责。

栋长,每栋居民推选出一名热心业主(党员优先),负责为“三组”的小区公益事业上传下达,负责对本栋居民群众宣传的带头执行上级及小区业委会的决议和决定。

这是一套成熟的业主诉求处理流程,获得了小区广大业主的认可。去年业委会出现资金运转困难,业主们和临街商铺老板就主动向业委会捐款两万余元。

#### 2. 泰华二村小区:聘请物业主任 小区巡逻常态化

泰华二村位于株洲市天元区韶山东路,有住宅楼7栋,15个单元,业主359户,小区建成于2000年以前,是天元区建设最早的一批小区。

去年,泰华二村由业委会会议讨论,并重新聘请了1名自治物业主任对小区自治物业管理。随后,再由物业主任聘请保安、水电维修工等,前提是优先考虑小区居民。工资由小区业主共同支付。

在泰华二村小区,每天早上都可以看到业委会成员和自治物业主任带着红袖章、手拿铁钳或扫把巡查,及时处置临时问题。每周星、三、五、六的晚上,小区居民可以看到由党员、居民组成的志愿义务巡逻队,穿着志愿服,在小区巡逻,为小区居民保驾护航。

# 河长在线

28823915

责任编辑:李支国 美术编辑:王玺 校对:谭智方

株洲市河长办 株洲日报联合主办

## 我市全面推进河长制工作创新升级版

# 阵地建设有标配 河长履职有经验

株洲日报记者 俞强年 通讯员/涂小丽

今年,我省全力打造河长制工作创新升级版。我市高度重视,明确提出“保先晋位”“全域Ⅱ类水”工作目标。今年过去了大半,河长制工作干得怎样?取得哪些成果?记者对此进行了梳理。

#### 县乡阵地标准化建设全域全覆盖

上月末,我市召开全市乡镇(街道)河长制标准化建设约谈会,对标准化建设工作推进缓慢的12个乡镇(街道)进行了约谈。约谈会上,各乡镇(街道)第一总河长或总河长纷纷表态发言,将对照问题严肃整改,尽快补齐短板。前几天,市河长办再次深入基层“回头看”,确保问题整改落实到位。

标准化是推进河长制工作的重要规则与手段。今年以来,我市突出标准引领,加强基层基础工作。

阵地突出“六要”。在坚持稳定性与定量相结合、操作性与实用性相结合的原则,从工作体系健全、工作场地固定、工作人员专职、工作经费专项、办公设施设备、管理制度科学等6个方面下功夫,明确了基层河长制阵地建设12个具体建设内容。目前,全市县乡两级基本实现了阵地标准化建设全域全覆盖。

宣传培训突出“五化”。信息报送上突出规范化、主题活动中突出常态化、学习培训上突出系统化、特色亮点上突出品牌化、公众参与上突出全民化,其中开展学习培训28次,打造河长制特色亮点工作22个,建立河长工作站平台24个及民间河长办公室,成立了“1+15”志愿者队伍,开展“六进”活动50余次。

#### 河长履职工作经验获全省推介

前不久,我市河长履职实行“四字诀”“三步法”的方法,得到省河长办公众号推广。这是我市在河长巡河履职方面

的重要创新。为便于记忆、便于执行,我市用朗朗上口、通俗易懂的语言,总结提炼了县乡级河长职责“四字诀”、村级河长“三字诀”,明确了县级河长“巡、治、考、报”四个方面10条职责,乡级河长“巡、治、考、报”四个方面9条职责,村级河长“巡、治、考、报”三个方面8条职责,使各级河长清楚各自职责,切实把管河护河责任放在心上、扛在肩上、落实在行动上,确保河长巡河履职不走样,河长更换不断档。

实行河长巡河流程化管理,总结梳理了河长巡河“三步法”,明确了“看”“查”“交”三个巡河步骤,将每个步骤要巡查的具体内容也进行了规范,详细梳理出巡查内容11项,使各级河长明白了解日常巡河工作任务及具体操作内容,确保巡河有章法,巡河真实化。

为了使巡河记录更科学、更简洁、更真实,避免弄虚作假、纸面巡河,株洲市以“台账+巡河记录表”的形式,统一设计印制了河长巡河记录本模板,并要求巡河记录必须河长本人填写,整改结果必须有同一角度对比照,巡河记录必须纳入绩效评估体系,做到各级河长“巡河人人有记录,整改次次有实效,履职条条有红线”。

今年上半年,全市四级河长均完成规定巡河次数,巡河质量显著提高,河长角色定位更加精准、责任更加明确、路径更加清晰。

#### 湘赣协作推进绿水省际样板河建设

今年,我市要实现“全域Ⅱ类水”,提升绿水水质和样板河建设是最关键的落笔。

市级层面,成立了以市委书记、市长为指挥长的指挥部与办公室,抽调专人,实行挂图作战,在去年下达第5号总河长令,印发绿水省际样板河建设实施方案的基础上,今年又按照“全域Ⅱ类水”的要求,制定了行动方案。全力推进“6333”工程。大力开展防

洪堤防达标提质建设、堤防岸线整治、排污口整治、城乡污水及垃圾处理设施建设、畜禽水产养殖污染整治和“清四乱”巩固提升等6大行动,加快推进湘赣边区段、醴陵城区段和渌口城区段3个示范河段建设,启动莲花石-大屏山段、石亭河段、渌口段自来水厂-入江口河段等3个重点河段和明兰河、磨子石河、石里浦河等3条支流的生态修复和治理。目前已经铺排了46个项目,完成投资47.76亿元,确保年内实现Ⅱ类水目标。

开展流域共治共享,推进了渌水流域湘赣边区协作,与萍乡市签订了《渌水(萍水)流域综合治理水利工作合作协议》,建立了协同规划、协同管理、河道联合保洁、水质联合监测、联合监督检查和跨界河流信息共享机制,在防汛、水质保护、漂浮物治理等方面发挥了协调作用。

#### 常态化督查考核压实河长制责任

发挥考核“指挥棒”,加强调度督查,进一步压实责任。

推行“4+1”模式。“4”,即每个季度开展一次考核评比,每季度的考评内容、评分标准及细则均由市河长办和相关部门单位制定,每个季度第一个月下发;“1”,即年底考核,市河长办根据年度工作要点制定年度考核细则,年初下发,年底统一组织考核评分。同时,把各级明查暗访情况纳入考核体系,实行扣分制,强化明查暗访作用,促进工作常态化。各项重点工作则由相应的成员单位进行评分。

代表委员参与。取得市人大、市政协的支持,每个季度邀请市人大代表、政协委员参加督查,独立评分,按比例计入成绩。

考核结果公开。三个层面公开,第一,每季度的河长制考核结果,及时在市级主流媒体上公布;第二,每季度的河长制考核结果,以专报形式通报给各级河长以及相关责任单位和部门;第三,在每年的全市相关会议上,对全年考核结果进行通报。

## 天台快评

### 抓好防汛抗旱 是河长的应尽职责

俞强年

防汛抗旱工作关系百姓生命和财产的平安,是“天大的事”。2020年省总河长会、市总河长会特别强调,各级河长要压实防汛责任制,盯住“天”,管住“地”,确保江河安澜,实现雨季不洪涝,旱季不缺水。当前正值“七下八上”阶段,长江上游地区仍面临强降雨,湖南城陵矶、洞庭湖防汛严峻形势仍将持续,湘西北正经历新一轮强降雨考验,防汛救灾工作正处于关键时期。位于湘东地区的株洲,降雨相对偏少,但并不意味着防汛之弦可以松动。

天有不测风云,气象变化无常,科技手段仍未达到100%精准,人防要及时补缺,以免“大意失荆州”。还有个值得关注的现象是,尽管我市降雨不多,但因湘江下游水位上涨形成“顶托”,导致湘江株洲段被迫抬高形成“中等水位”。不难想象,一旦我市遭暴雨突袭,防洪压力将更大。凡事预则立,历年的洪灾、干旱,还是抗击流感等突发事件警示我们,宁可备而无害,不可患而无备。唯有用百分之百准备应对百分之百可能,才能牢牢把握防汛主动权,拥有“任凭风浪起,稳坐钓鱼船”的从容。

俗话说,洪涝之后有旱灾。面对防汛形势,往往我们下意识想到拦蓄洪水、削峰错峰,但常常因缺乏长远眼光顾此失彼,泄洪应排尽排,加剧下游水位抬高,或造成后期灌溉无水的尴尬。

时值早稻收割、中稻成长、晚稻移栽的阶段,不能科学调度水资源,将影响农作物。这些天高温持续,早情苗头不容忽视。在做好防汛的同时,要统筹抗旱工作,着力防范旱涝急转。各地可在有条件的情况下,多方开辟水源,在确保防洪安全的前提下,科学调度水利工程,最大限度利用雨洪资源,做好用水计划管理,全面打赢防汛抗旱攻坚战。

“十围之木,持千钧之屋;五寸之键,制开阖之门。”各级河长要发挥带头作用,扛红旗、站前排、挑大梁,成竹在胸。要死死扼住防汛抗旱工作的咽喉,兵来将挡,水来土掩,逢战则胜,在防汛抗洪大考中交出合格答卷,为实现“六稳”“六保”创造更加有利条件。



## 渌口区:七处违章建筑被拆除

7月17日,渌口区南洲镇渌江左岸渌水二桥附近的7处违章建筑被拆除,拆除面积达2000多平方米。目前,建筑垃圾已清运完毕,该镇正高标准推进复绿工作。

(株洲日报记者邹怡敏 通讯员/赵小山 胡蓉 摄影报道)



## 醴陵市:五处非法洗砂场被取缔

近日,醴陵市白兔潭镇联合市自然资源局、环保局、应急管理局、水利局、电业局和派出所等多个单位,开展为期3天的非法洗砂场专项整治联合执法行动,对辖区内5处非法洗砂场进行取缔,目前已拆除4处。

(株洲日报记者俞强年 通讯员/兰岚 摄影报道)