

治疗物管“顽疾” 还需“法治药方”

《株洲市物业管理条例》正在酝酿,敬请市民提出真知灼见

株洲日报·掌上株洲记者/吴楚

眼下,有一部事关全体市民的地方正在酝酿中——《株洲市物业管理条例》。市民的居住品质需求水涨船高,而城区的物业投诉连年倍增,是硬币的正反面。把求解拉回法治轨道,从制度创新挖掘发展活力,物管立法,能给株洲社会治理带来何种启示?

急:物业投诉件3年涨了8倍

“楼上空凋滴水,楼下麻将店扰民,物业装聋作哑。”
“不缴物业费,没钱收拾小区垃圾。”
……

随手在新闻网站、各投诉平台搜索,各类物业投诉不胜枚举。并非株洲独有,全国皆如此。

作为地产的衍生产业,物业服务管理行业在过去十年迅速壮大。目前,株洲全市现有物业服务企业371家,从业人员45万,年服务收入28.8亿元。

包括880个住宅小区物业项目在内,全市共有物业管理项目1198个,涵盖住宅、办公、商业、医院、学校、园区、道路、公园等多种类型。

投诉与行业壮大相伴而生。据市长热线办统计数据,小区投诉件从2017年1093件增至

2020年的8256件,投诉量几乎涨了8倍,已然成为全市投诉热点领域。

一般来讲,如果投诉集中在保安、保洁、绿化管养、公共设施运维等物业服务合同范围内的职责所在,因为甲乙双方签订契约,处理起来相对简单。

然而复杂的是,目前仍有大量投诉集中在油烟污染、违建等非物业服务内容——这些“疑难杂症”,属于社会治理范畴。

“我国城镇化进程进入后半场,城市建设由增量变为存量,大规模城市建设趋势不再,不管是什么类型的小区,都进入了以维护保养为主的阶段。物业管理好坏,直接关系到社会是否稳定。”北京市物权法学会研究会副会长毕文强在接受媒体采访时表示。

愁:四大物管“症状”旷日持久

当前物业管理投诉虽然五花八门,但整体上看,主要表现为四大“症状”。

行政执法难进小区。针对诸如油烟、违建等诸多非物业服务范围内的问题,虽有上级规章明确各部门在小区的职责,但缺乏监督与考核机制,“进不进小区都一样”,少了法律约束,“九龙治水”经常“一地鸡毛”。

前期物业管理监督缺位。建设单位与物业管理企业双方责权不清晰。同时属地基层政府囿于法规、技术力量,无法高效履职,导致物业承接查验这一重要的一环政府监管缺位,为后续物业管理埋下隐患。

业主自治组织运行不规范。与执法进小区一样,虽有上位法与部门规章对业主自治组织进行了各项规定,但在实际操作中因为缺乏有效的监督与惩戒制度,导致大量不作为、乱作为

现象出现。

另外则是物业服务质量不高。国务院于2016年和2017年分别取消物业服务企业资质管理制度和从业人员持证上岗制度,“零门槛”导致企业及从业人员激增,进而良莠不齐愈发明显。

“物业管理涉及业主、业委会、物业服务企业、开发商、监管部门等多元社会主体的共治和博弈,利益诉求错综复杂,难以统一。”政协委员刘畅认为。

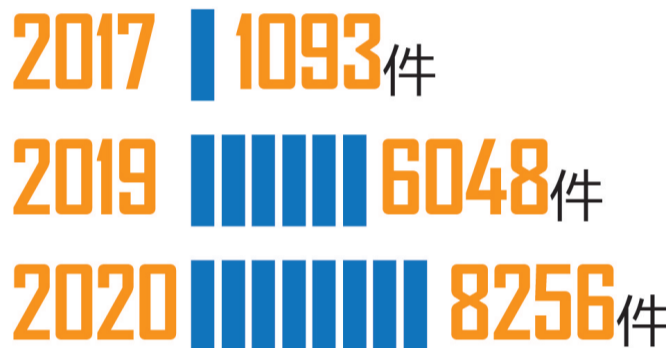
在他看来,当前行业的主要问题是社会主体角色错位、行政监管缺位、市场调节失位。

“应尽快制定适应城市发展要求,内容更完善、操作性更强的新的物业管理地方性法规,对全市物业管理活动进行进一步规范,提供必要的指引,维护业主和物业服务企业双方的合法权益。”刘畅表示。



市长热线办统计

小区投诉件



制图左骏

机:抓住《民法典》窗口期

去年,北京、陕西、广西、海南、深圳、重庆等地先后修订实施物业管理条例。

在多位接受采访的法学专家看来,这一波物业管理立法潮的出现背景,既因为民众需求日益增长,而社区又是社会治理的基础,又因为物业管理法律相对滞后。

2011年,株洲市人民政府印发《关于促进物业管理健康发展若干意见》,现文件已失效。

再举一例。2019年1月1日正式实施的《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,物管部门及街道应履行指导、督促、监督等职责。但以何种形式具体监督、监督到何种深度、谁来追责、谁来处罚,目前在立法层面没有相关条例具体明确。

“《物业管理条例》和《湖南省物业管理条例》两部上位法对于业主的

权利和义务、业主大会和业主委员会的职责、前期物业管理、物业管理服务和物业的使用与维护等做了规范,但在实践中尚有许多问题需要进一步明确和细化。开展物业管理立法,将法律法规落实为具体的制度规范和措施要求,有利于发挥地方立法的引领和推动作用,促进我市物业管理工作迈上新台阶。”市住建局相关负责人表示。

在不少专家看来,去年各地物业管理立法潮,也意在抢抓今年1月1日正式实施的《民法典》窗口期。正因为这一领域现实当中出现了太多需要修改法律的地方,各地试图建立地方法规和办法,以解决现实问题。

“物业管理内涵已经发生了变化,《民法典》赋予了业主管理建筑物的多种选择权,业主自我管理意识、维权意识都在增强,顺应发展趋势,我市急需通过立法来解决物业管理中的各项问题。”上述负责人表示。

盼:在法治中求“药方”

物业管理行业纠纷多发,引起社会各界关注。在株洲,历年“两会”都有大量关于物业管理行业的建议和提案,其中,“通过立法来强化政府组织监督和指导作用”呼声最高。

“物业服务产品的公共性、业主自我管理能力的不足、物业管理市场的不成熟以及物业管理与社区管理的密切关系,决定了政府在物业管理活动中必须发挥指导、协调和监督作用。”市住建局相关负责人表示。

在该负责人看来,目前,有关物业管理的法律法规有《民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等,这些法律、法规、规章等能够保证我市物业管理立法有法可依,确保立法的合法性。“调研过程中,通过书面、座谈

会、实地调研等形式征求各方面的意见,均认为有必要通过立法来推进物业管理。”

此外,地方立法及工作经验可借鉴。据调查了解,目前全国有部分地区都已经出台了物业管理方面的地方性法规,这些城市从立法调研、起草、审议、修改到通过的立法实践,可以为我市物业管理立法工作提供有力的借鉴。

在刘畅看来,假以时日有法可依之后,还须加大依法调解的诉讼力度。“对权利义务关系明确的小额欠费纠纷,通过司法调解等方式明法释理,力促“和解”;对“大额欠费、久拖不决”的,通过简易程序速裁、速判,高效解决双方矛盾,切实维护合法权益。”

XINGUAN FANGKONG

新冠疫情防控

良好习惯要保持

- 常开窗户
- 勤通风
- 新冠病毒远离我

株洲日报宣