

群众新闻眼·聚焦小区物业服务②

物业管理不规范、服务不到位,物业企业与业主沟通不畅——

小区物业纠纷如何解

■ 本报记者 张彩莉

“小物业”牵动“大民生”。当前,我省正深入推进“皖美红色物业”建设和住宅小区物业管理服务提升行动,在全省开展物业服务“大排查、大整治、大提升”行动,着力解决居民的“烦心事”,打造和谐幸福小区,让居民生活更舒心。

省“话说物业”留言平台自今年8月开通至9月底,共收到涉物业投诉5118件。虽然这些投诉大部分已经化解,但从一个侧面表明,物业管理不规范、服务不到位等问题仍比较突出。物业纠纷缘何频发多发?小区物业管理的难题如何破解?记者日前走进合肥、阜阳、亳州、滁州等市部分居民小区进行探访。

管理不规范 居民意见大

记者日前走进阜阳市颍州区文锦华庭小区,看见几位居民正聚在一起聊天。业主余女士说:“小区4栋3单元电梯坏了,几个月没人维修。为此,我们今年的物业费都没有交。”

近年来,随着人们生活水平的提高,业主对小区居住环境要求越来越高,对小区物业管理服务提出更高要求。而小区物业管理不规范、服务不到位,小区环境出现脏乱差等问题,无疑增加了业主维权投诉的频率。

“小区里的路灯坏了,晚上出门不方便,多次向物业公司反映,一直没有结果。”合肥市蜀山区四方新村业主周先生说。

记者采访中发现,部分物业公司在日常管理和服务中确实存在不规范问题,如公共设施损坏无人维修、公共收益不透明等,导致业主与物业公司矛盾纠纷不断。

“小区下水管道经常堵塞,十几户

居民家里经常‘反水’,臭气熏天不说,有的业主家里的木地板全被水泡坏了,造成一定经济损失。”全椒县宏海世纪城小区多位业主告诉记者,这事他们向物业公司反映也没什么用,希望把物业公司换掉。

做好小区的管理服务,营造良好的居住环境,是业主和物业公司双方的共同目标。省物业管理协会业主事务工作委员会主任凌德庆认为,造成物业矛盾纠纷多的原因是多方面的,如业主对自己的权利和义务不明确,业主组织不够健全,主人翁意识不强;开发商和物业企业管理错位,不少开发商通过其关联物业公司把持小区的实际管理权,对本应属于全体业主的共有物没有及时归还,房屋质量瑕疵占比较大,给后期正常物业管理和物业服务留下不少隐患;相关部门依法监管不到位或越位,指导业主自治和处理相关矛盾时尺度把握不准。

服务不到位 纠纷何其多

“当初房子设计就有问题,现在一下雨二楼就进水,虽然每次找物业公司,物业公司也派人来维修了,但小区物业公司就是开发商的下属部门,平时管理多于服务,小修小补不能从根本上解决问题。”阜阳市颍东区御龙湾小区业主单先生说。

记者在走访中了解到,部分物业公司未明确告知业主其服务范围、物业费涉及的服务内容等,导致不少业主对物业服务存在认知偏差,房屋出现质量问题找物业公司、违章搭建找物业公司、停水停电也找物业公司等,甚至有的业主认为,自己交了物业费,家里出现任何问题都应找物业公司。一方面业主维权意识不断增强,一方面由于双方沟通不畅,责任认识模糊,导致物业纠纷频发。

近日,在亳州市谯城区郗水苑小区,一位业主告诉记者:“我们已经

交了物业费,不明白为啥还要交电梯费和卫生费?为此,我们跟物业公司打了两场官司。”旁边一位孙姓业主补充道:“我在小区住那么多年,从没听说过还要交电梯费和卫生费,刚刚那位业主应该是没搞清楚物业费的费用。”

该小区物业公司项目经理白赛表示,物业费包含小区所有公共部分的服务费用,并没有收取额外的费用。公司入驻小区才一年,业主反映的问题应该是以前物业公司遗留下来的。不过,从这件事情可以看出,他们的服务还不到位,没有及时与业主沟通。下一步,他们会加强与业主的交流,让物业费更加公开透明。

业主自身一些有损小区公共安全的行为也是引起纠纷的原因之一。在合肥市瑶海区香格里拉花园,经常有车辆占用消防(车)通道,电动车乱停放,存在较大安全隐患,物业工作人员劝阻却引发纠纷。

“为保证消防(车)通道畅通,我们采取打电话、张贴提示单等方式提醒居民规范停车,但部分业主并不理解,甚至有个别业主还骂工作人员。”该小区物业公司工作人员刘女士告诉记者。

合力解难题 共治促和谐

道路干净整洁,车辆停放有序……近日,记者走进合肥市蜀山区金荷社区陶然居小区,只见小区环境优美,随处可见打造“皖美红色物业”的标识。

“以前小区环境卫生并不好,停车、垃圾分类等问题偏多,部分居民对小区公共事务不关心。为此,我们采取上门沟通、熟人劝说等方式,让居民参与小区治理,共同创建文明小区,从根源上解决物业纠纷。”该社区党委书记蔡勇告诉记者。

小区的充电桩是物业牵头安装的,考虑到阴雨天气电动车露天停放

不安全,物业正准备安装车棚……现在物业服务质量有了明显提高。”亳州市谯城区古井·上善名郡小区业主王女士告诉记者。

据亳州市住房发展中心物业科科长张萌介绍,目前亳州市各县区、街道、社区都成立了物管专门机构,建立了物业服务定期考核评价制度,并要求各社区建立小区业委会、物业公司、业主代表协商议事会制度,在小区公示市、区、街道(社区)、物业公司四级物业管理,由该住建局牵头制定了《淮南市住宅物业管理服务提升行动方案》,针对物业服务质量不高、业主满意度低、物业管理合力不足、联动机制尚不完善等问题,在全市开展住宅物业管理集中整治提升行动。

“感谢红色物业帮我解决了大问题!”日前,在淮南市大通区洛电社区业主微信群里,80余岁的杨维西老人表达了自己的感激之情。

就在几天前,洛电社区和惠群物业联合党支部在日常巡查中发现,老人拄着拐杖在自家门前踌躇不前,而老人拄拐的原因就是自家门前高低不

“在物业矛盾纠纷时,我们会发挥小区党支部、业委会和其他业主代表的力量,带着彼此都熟悉的人上门沟通解决。”合肥市经开区芙蓉社区玫瑰园片区社会治理专班负责人程丹说。

为推进“皖美红色物业”建设,合肥市经开区金星家园小区在芙蓉社区党委的指导下,发挥小区党支部的引领作用,推动党建工作与小区治理深度融合,形成支部引领、党员担当、业主参与、小区自治的治理思路,努力共创“环境和美、家庭和睦、邻里和善、小区和谐”的“四和家园”。

省住建厅相关负责人表示,化解物业矛盾纠纷,一方面需要政府相关部门加强相关法律法规和物业管理知识的宣传,让物业企业和广大业主知晓应尽的责任和义务;另一方面需要政府相关部门、社区、物业企业和业主共同努力,齐抓共管、共建共治,合力破解物业管理难题。

·基层来风·

贴心服务让群众“天天有感”

■ 本报记者 柏松

“黄爷爷,听说你家的灯泡坏了,今天我来换个新的……”日前,物业党员志愿服务队员李龙梅来到淮南高新区春雨梧桐小区,为黄荣锦提供上门服务。小小的爱心服务,不仅让老人感到温暖,也拉近了居民和社区的

距离,在社区中营造了敬老爱老的和诣氛围。黄荣锦夫妻俩已90多岁高龄,日常起居生活有诸多不便。李龙梅看在眼里,记在心里,她和同事赵玉龙商量好,定期上门为老人提供关爱服务,除日常帮助他们采购生活必需品外,还免费为他们疏通下水管、维修煤气灶、更换灯具……切实解决了老人生活中的困难。

党建引领为民解忧,红色物业暖心服务。为切实提高物业服务质量,淮南市开展住宅小区物业管理服务“大排查、大整治、大提升”行动,以党建引领物业管理,由该住建局牵头制定了《淮南市住宅物业管理服务提升行动方案》,针对物业服务质量不高、业主满意度低、物业管理合力不足、联动机制尚不完善等问题,在全市开展住宅物业管理集中整治提升行动。

“感谢红色物业帮我解决了大问题!”日前,在淮南市大通区洛电社区业主微信群里,80余岁的杨维西老人表达了自己的感激之情。

就在几天前,洛电社区和惠群物业联合党支部在日常巡查中发现,老人拄着拐杖在自家门前踌躇不前,而老人拄拐的原因就是自家门前高低不

·民生民声·

织好养老服务保障网

■ 本报通讯员 钱正海 徐金荣 俞开宝

“秦大爷,您反映的左腿发麻疼痛不能走路、头晕不想吃饭的问题,我马上传到平台,镇卫生院这两天就会派医务人员来村里帮您诊疗。”在天长市万寿镇忠孝村李庄组,网格员钱丽萍正在收集村民的意见,并将收集的问题上传到镇党建智慧平台。

“党建+卫生保健+养老服务”是万寿镇养老服务中心创新推出的服务新模式,利用镇党建智慧平台“五个到户”贴心网格运行机制,即党员联系到户、民情走访到户、政策落实到户、产业对接到户、精准服务帮助到户,让网格员掌握辖区内老年人的身体健康情况,对有医疗需求的老人,及时上传到智慧平台,镇卫生院和所在的村卫生室医生通过平台了解老人的身体状况,运用自己的专业知识,让老年

人小病不出村、一般疾病不出镇,实现常规就医需求在家门口就能得到有效解决。“为了让老年人过上更有品质的生活,近年来,我镇在民政部门的指导下,加快了镇村养老服务体系建设和完善养老机构服务基本规范,初步实现了基本医疗、公共卫生、养老服务、文化娱乐等资源的有效整合,大大提升了老年人的生活质量和幸福指数。”万寿镇民政办负责人徐辉介绍,今年以来,该镇投资600余万元,升级完善镇村两级养老服务中心项目,为农村老年人打造安全、幸福的养老环境。

“自从村里有了养老服务中心,我们老年人可以在这里读报、看电视、写字、健身、下棋等,身体不适还有医生上门来看病,日子真是越过越舒坦啦。”在万寿镇百子村养老服务中心,正在文化活动中读报的吴玉明老人乐呵呵地说。

“安馨议栈”助民解纠纷

■ 本报通讯员 叶勇 沈东旭

“大家这么多年的邻居了,有矛盾可以摆出来好好说,何必起冲突呢?”近日,在长丰县下塘镇安馨议栈社区的“安馨议栈”活动上,评理员正在对村民张某某和马某某进行劝解。

原来,两人因承包宅基地产生纠纷,已吵闹多年,加上无处诉说调解,积怨越来越深,甚至有爆发冲突的苗头。安馨议栈社区调解员了解情况后,当即请两人到调解室内,安抚双方情绪,再和他们摆事实、讲道理、查凭证,将矛盾逐一化解,最后双方签订了人民调解协议书,两人握手言和。下塘镇安馨议栈社区创新成立“安馨议栈”制度,践行群众路线,充分发挥群防群治力量,将社区居民的矛盾风险“发现在早、解决在小”,实现“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”,让新时代“枫桥经验”创新发展,在基层社会治理中焕发出新活力。安馨议栈社区以党建为引领,坚持问题导向,发挥党员先锋模范作用,以网格服务为本,有效链接社会资源,不断探索社区党建引领基层治理的创新方法,让群众在社区服务中有更多获得感、幸福感、安全感。自开展“安馨议栈”活动以来,共化解了信访积案、矛盾纠纷137件,其中邻里纠纷协商议事会调处76件,家庭矛盾“老娘舅调解室”化解12件。

·社情连环画·

关爱老人 温暖同行

▼ 近日,在合肥市蜀山区琥珀街道奥林花园社区,志愿者上门为90岁的高龄老人彭国芳免费理发。 本报通讯员 陈三虎 摄



▲ 近日,在合肥市庐阳经济开发区荣城北苑新开业的社区食堂内,老年人正在就餐。 本报通讯员 赵明 摄

天然气入户,老巷居民告别煤气罐

■ 本报记者 张敬波
本报通讯员 傅广娟

“以前我们都用煤气罐,不仅搬运不方便,还存在一定的安全隐患,现在管道天然气通了,生活就更方便了。”10月24日,谈起用气的变化,广德市桐汭街道景贤社区人民巷40多年的老住户蒋国荣笑逐颜开。

“在居民区内安装天然气管道,居民们都拍手称赞,但如何布管安装,大家的

意见很难统一。”桐汭街道景贤社区相关负责人江锋告诉记者,人民巷内多为上世纪七八十年代的自建房,原有房屋均未纳入统一规划,配套设施落后,还存在违章搭建情况,安装工作推进困难。

据了解,景贤社区在制定天然气安装方案时,将征求群众意见和建议作为工作的重要一环,积极调动居民主动参与讨论,积极组织社区网格员、网格员挨家挨户上门征求意见,尽可能满足绝大多数住户的需求。

“布管安装要最大程度保障安全”“希望安装管道时能考虑到厨房建在院内的家庭”“对我们低保户安装费用是否有优惠”……社区网格员李頔筠的笔记本上记得密密麻麻,记录的都是住户对天然气安装的意愿和诉求。

据桐汭街道景贤社区党委书记杨梅介绍,为顺利推进天然气管网建设,他们在汇总小区居民意见和建议的基础上,召开天然气安装征求意见会,邀请楼栋长、居民代表为天然气安装项目

列“清单”,针对存在的问题进行逐个协商、逐个破解。

经多次会商,景贤社区联系主管部门和天然气公司制定规划,统一将管道安装在指定位置,对于确实影响天然气管道的陈年违建,社区主动与住户沟通,引导居民拆除,同时给低保户等困难家庭给予一定的优惠,让更多的家庭用上经济、便捷、安全的天然气。

“截至目前,社区天然气入户签约安装1548户,其中960户已通气,剩余588户将于春节前后开通,届时将惠及群众超过4500人。”杨梅表示,下一步,社区将持续聚焦为民、便民、安民,抓好每一项民生工程,提升居民的获得感、幸福感、安全感。

若有烦心事 党报帮你忙

民有所呼,我有所应。为进一步走好全媒体时代网上群众路线,做好党报的群众工作,尽力为群众排忧解难,本报客户端同时开设“党报帮你忙”栏目和投诉窗口,接受群众投诉、倾听群众呼声,为群众答疑解惑、牵线搭桥,帮助群众解决急难愁盼问题。

读者朋友,若有烦心事、操心事,请向本报投诉反映,我们将尽心尽力帮你协调解决难题。你可

以通过安徽日报客户端“党报帮你忙”窗口投诉,或扫下面的二维码登录投诉,也可直接拨打电话:0551-65179260。

