

群众新闻眼·聚焦小区物业服务⑥

业主认为物业公司不作为,拒交物业费;物业公司称业主不交物业费,没法提供高质量服务——

这个“结”怎么解?

■ 本报记者 张彩莉

“楼道堆放杂物,反映多次也没用;电梯故障很久了,也没人维修……物业公司连职责范围内的事都没做好,我为什么要给他们交物业费?”业主抱怨。

“很多业主以各种理由不交物业费,没钱我们怎么为小区办事?”物业公司员工苦恼。

如今,一方面是小区业主觉得物业公司服务质量差,不愿交物业费;另一方面是物业公司收不上来物业费,难以维持日常运营,甚至产生亏损,继而退出小区管理。近年来,物业费纠纷成为小区日常管理中的一个突出问题。

厘清权利义务

沟通协商化解矛盾

“因一些业主拒交物业费,我们小区的物业公司正准备起诉不交物业费的业主。”阜阳市颍东区颍南路附近一小区业主告诉记者,他们小区的物业公司不作为,小区内存在车辆乱停乱放、路灯损坏无人维修等各种问题,给业主日常生活带来诸多不便,不少业主因此拒交物业费。

记者在采访中了解到,物业公司业主之间经常缺乏有效沟通,一些物业公司服务意识不强,对业主反映的问题未能及时处理。部分业主对物业费包含的服务内容及用途不清楚,遇到问题物业公司不给解决时,业主通常采取拒交物业费的方式抵抗。

李木子(化名)是铜官区汇景新城小区一位业主。多年来,她和家人一直按时交纳物业费。前不久,她发现阳台水管破裂,致使墙壁发霉、地板损坏,向小区物业公司反映多次,没有什么效果,自此之后就不再交物业费了。“如果明年小区物业公司来催收物业费,我们还是会的,只是家里因水管破裂搞得一团糟,这个损失由谁来承担?”

事实上,物业费是物业服务企业对

小区共有部位、设施、公共绿地等提供物业服务而收取的费用,主要包括物业费、垃圾清运费、车辆停放费、装饰装修垃圾清运费、特约服务费,并不包含业主专有部分设施设备维修费用。日常生活中,有些业主平时对物业费关注较少,对物业公司服务内容不清楚,认为所有问题都应由物业公司来解决;有些老旧小区以前不收取物业费,业主对物业管理没有概念,不明白物业费的意义。

亳州市谯城区金色名城小区是一个还原安置小区,大部分居民没有交物业费的意识和习惯,加上居住在这里的无收入来源的老年人,物业费很难收上来。据社区相关负责人闫先生介绍,截至目前,该小区已有好几家物业公司因物业费难收而退出小区管理。为保证小区环卫工作正常运转,社区找了几个居民代表按照每平方米0.30元收取卫生费,收取率也只有30%左右。

宿州市埇桥区拂晓大道附近一小区物业公司工作人员田女士告诉记者:“部分业主因种种原因无法及时交物业费,我们主要采取打电话或上门告知的方式催收,但效果不佳,少数业主甚至连门都不愿打开,更别说交物业费了,我们也很无奈。”

法律专业人士提醒,小区业主拒交物业费的行为并不利于矛盾纠纷的化解,如果小区业主对物业服务企业不满意,可以及时跟物业服务企业沟通、协商解决,也可以向小区业主委员会反映,通过业主代表大会解聘和重新选聘物业服务企业。

确保质价相符

树立有偿服务理念

记者采访中了解到,大多数情况下,业主拒交物业费都与物业公司服务不到位、物业费收支不透明、质价不符等原因有关。

“办理新能源车充电桩的手续需要物业公司盖章,我已经跑好几趟了,

物业公司还没把章盖好,服务效率太低了!”日前,蚌埠市蚌山区荆山路附近一小区的业主赵女士说。

根据《物业管理条例》第五十八条规定,物业服务企业应当按照物业服务合同约定,提供物业服务;应当按照规定每年公布物业服务收支情况。“可是小区物业公司并没有把物业服务费的收支明细公示出来,我们业主不清楚小区物业费收支情况,收了多少物业费,物业公司提供了哪些服务,我们都不清楚。”赵女士告诉记者。

该小区物业公司相关负责人表示:“公司以前在公示栏里张贴过物业服务费的收支明细情况,可能公示表后来掉落了,他们会安排工作人员重新张贴并定期检查,确保业主能够看到物业服务费的收支明细。”

“我们需要物业公司来维持小区正常运转,但物业公司的服务也要跟得上才行,不能只收费不服务。”祁门县祁山镇凤凰小区业主汪先生说,他每年要交1000多元的物业费,但物业公司管理服务不到位,小区里的车辆存在丢失、损坏等情况,不少业主都觉得物业公司的服务质量与业主所交的物业费不相符。

当前,我省开展的物业管理服务提升行动已进入集中攻坚阶段。省住建厅相关负责人表示,有关部门一方面要督促物业服务企业严格按照物业服务合同和服务标准,提供质价相符物业服务;另一方面,要积极引导业主树立有偿服务理念,享受了物业服务就应及时交物业费,形成物业服务的良性循环。

提高工作透明度

共建和谐物业关系

维修门禁系统、清理生活垃圾、规范施划停车位……记者近日走进亳州市谯城区富荣社区海晶花园小区,体会到的是“秩序井然”四个字。

“新物业公司入驻后,小区整体面貌焕然一新,人居环境得到很大改善,

物业公司工作人员认真负责,遇到问题第一时间解决,一些原本属于有偿服务的内容,他们也无偿为我们提供帮助,而且小区内各项工作的进度都及时告知我们,他们真的在用心做好服务。”小区业主王先生告诉记者。

为进一步提升物业服务质量和绩效的最终目标,充分吸纳居民对小区物业服务工作的意见和建议,让业主来给物业公司打分,督促物业服务企业对居民的合理化诉求及时办理落实。

“我不小心把钥匙掉进下水道了,物业公司工作人员知道后,二话不说,掀开井盖直接用手去捞,钥匙捞上来后清洗干净还给了我,服务既规范又细心。”阜阳市颍东区御龙湾小区业主卢女士说。

阜阳市住建局物业科负责人告诉记者,为改善小区公共环境,该小区业主主动要求上涨物业费,多层住宅从原来每平方米0.55元上调至每平方米0.70元,高层住宅从原来每平方米1.1元上调至每平方米1.2元。如今御龙湾小区物业费收缴率达到99%。

据了解,该小区已不是第一次上调物业费,2015年5月,在征求小区业主意见的基础上,该小区多层住宅区从原来每平方米0.45元上调至每平方米0.55元,高层住宅区从每平方米1.00元上调至每平方米1.1元。

物业费是维持小区正常运转、保证居民居住品质的重要资金来源。当前,不少小区仍面临因物业费收取产生的矛盾和纠纷。对此,安徽凯安律师事务所吕海波律师表示,化解物业费收取产生的纠纷需要多方合力,一方面,物业服务企业要按照相关法律法规履行义务,不断加大物业服务工作的公开透明度,提升物业服务的规范化和精细化程度,让业主看到物业服务工作的价值,明白白消费;另一方面,业主要认识到小区物业服务工作与自身生活便利之间的关系,增强合同意识、契约精神,根据合同规定按时交纳相应的物业费。

·民生民声·

创新打造平台 化解矛盾纠纷

■ 本报记者 刘洋

“前期你允诺将房屋出租给我,我已在屋内添置了床、热水器,你却要将房屋出售,那我的损失怎么办?”“我也没想到房子这么快就有人来看并且给出了合适的价格……”日前,铜官区铜官区幸福社区租房人余师傅与房东苏大姐因房屋租售产生矛盾,在社区“法治超市”内,双方与律师、社区工作人员坐成一圈,各自作出自己的解释。

得益于专业人员的释理说法,双方很快就达成化解方案:苏大姐赔偿余师傅1400元损失,余师傅交出房屋钥匙。调解结束时,双方都对结果表示满意。

“法治超市”由社区工作人员和律师、法官、检察官、民警担当“服务员”,解决了以往社区工作人员法律知识不足,只擅长讲情理不擅长讲法理,调解矛盾缺乏法律威慑力的问题,有效提高了矛盾纠纷化解能力。”幸福社区党委副书记李茂林介绍,“法治超市”设立以来,每年化解纠纷、接受咨询数百件次,在群众中越来越有影响力,成为群众家门口的法律政策宣传站、信访接待前哨站、法律服务供给站和矛盾隐患终点站。

矛盾纠纷化解一头牵着民生,一头系着稳定。如何探寻矛盾纠纷化解之道?铜官区推动综治中心与信访接待中心、矛盾联调中心、法律服务中心等“多心合一”,创新打造“铜心解纷”平台,将已有的实体化“法治

超市”“百姓评理说事点”“村干部跑办代访中心”等嵌入其中,破解群众办事“进多扇门、找多个人、跑多趟路”等难题。

让“集约化”的综治中心成为多方资源聚合的阵地,今年铜官区在该区综治中心设立“初信初访办”,在整合多方资源基础上,建立定时梳理研判、定向交办督办、定点回访反馈、定期总结会商机制,高效回应群众诉求,提升信访工作质效。

在铜官区金口岭东村,一位独居老人因精神问题,长期将各种废弃物拉回家囤积,不但散发出难闻的气味,还存在火灾安全隐患,引起周边居民多次投诉。铜官区“初信初访办”接到投诉后,第一时间联系社区了解情况并下发问题交办单,落实分管负责人领办,限时解决群众反映问题。

铜官区“初信初访办”设立以来,共收到市级以上信访平台初信初访件300余件,初信初访一次性化解率近98%。

“变‘多中心’为‘一平台’,目前,‘铜心解纷’平台已按照‘1+X’模式,抽调自然资源规划、住建、人社、生态环保等12个行业部门入驻,集成司法服务、法律援助、人民调解、信访接待等功能,完善班子成员带班、职能部门参与的矛盾化解机制,构建起矛盾纠纷“大调解”格局。铜官区各基层还依托平台的集成功能,通过设立‘初信初访办’等方式,进一步畅通流程,完善机制,努力实现化解矛盾纠纷‘最多跑一地’。”

速裁庭促农民工快速追薪

■ 本报记者 任雷

本报通讯员 刘景侠

“谢谢你们,这么快就帮我们解决了欠薪问题。”近日,在亳州市劳动争议仲裁院农民工工资争议速裁庭,农民工李静静感激地对仲裁人员说。

当日,该速裁庭开庭审理了李静静等9人诉亳州市某公司拖欠劳动报酬一案,其间,仲裁员向双方当事人提出了合理的调解建议,双方达成一致意见,案件当庭调解结案,保障了李静静等9人的劳动报酬权益。

半个月前,李静静等9人来到亳州市劳动争议仲裁院,反映亳州市某公司拖欠他们共计11万余元工资。仲裁院当即联系了亳州市法律援助中心,安排法律援助师帮助维权,并将本案指定由农民工工资争议速裁庭审理。

接收案件后,该速裁庭工作人员第一时间对接公司法定代表人,告知其带上营业执照、个人身份证、单位公章及职工考勤表、工资花名册等材料到现场配合调解仲裁工作。从劳动者首次咨询到开庭调解结案,仅用了15天。

该速裁庭于今年9月成立,专门负责审理农民工工资争议案件。速裁庭通过缩短立案时间、一次性告知、简便送达等方式,全程优先采用简易程序处理拖欠农民工工资争议案件,对符合终局裁决条件的案件,一律适用终局裁决。

亳州市劳动争议仲裁院相关负责人告诉记者,为全力做好农民工仲裁维权工作,速裁庭采取开通绿色通道、优化办案流程、健全仲裁机制等措施,以期对拖欠农民工工资争议案件的“快立、快调、快审、快结”。

慢病鉴定上门服务真暖心

■ 本报通讯员 张文涛 陈琦

“我走不动也看不清,若不是你们上门服务,我慢性病的药也报不了,医保真暖心!”查正华老人拉着工作人员的手说。

86岁高龄的查正华是怀宁县公岭镇水磨村村民。县医保局工作人员在走访过程中了解到他患有高血压、脑梗死等慢性病,需要长期服药。由于行动不便且视力模糊,其子女长期在外务工,再加上近期没有诊疗记录,他无法申请医保慢性病报销待遇。

近日,该县医保局工作人员邀请中医院慢病鉴定专家来到查大爷的家里。专家现场问诊、查体、查阅历史诊疗资料后,确认老人符合高血压

及脑卒中的认定标准。工作人员第一时间将其慢病信息录入系统,确保老人可及时享受到慢性病门诊报销待遇,减轻其医疗费用负担。

为提升医保服务质量,最大限度地减轻慢性病患者的医疗负担,怀宁县医保部门协调专家上门为行动不便的慢病患者开展鉴定,着力打通经办服务群众的“神经末梢”。

怀宁县通过线上申请便捷通办,线下业务马上就办、行动不便上门服务,努力为参保群众提供更优质高效的医保服务。今年以来,慢性病申请鉴定时长由原来的20天压缩到3至5天,怀宁医保累计开展医保慢病政策培训20余次,发放慢性病申请流程宣传册10000余份,新增鉴定通过慢病患者7590名。

·社情连环画·

志愿服务暖人心



▲ 近日,滁州市南谯区同乐社区志愿者把银耳雪梨红枣汤送到居民手中。
本报通讯员 董超 余红 摄

▲ 日前,在当涂县姑孰镇清源社区日间照料中心,当涂县五彩社会工作服务中心志愿者教老年人剪纸技艺。
本报通讯员 欧宗涛 张三 摄



·基层来风·

托育扶助 温暖幼儿家庭

■ 本报通讯员 王孝纯

日前,在东至县花园乡幼儿园,托班幼儿小夏跟着老师练习说话。

“入托后,小夏说话一直不清楚,还夹杂手势比划,走访中了解到小夏是受聋哑父母影响,为消除负面影响,园里免除小夏的入托费用,并安排专职老师

对小夏进行规范的语言训练,让孩子养成良好语言表达能力。”花园乡中心学校校长秦敬水说。

据东至县教体局教育股洪中良介绍,全县低保、先天残疾、家庭成员重病或者前建档立卡户等家庭的幼儿本学期有141名,这些家庭有的是临时性困难,有的需要长期扶助,情况不一。针

对这些家庭,各园开展家庭走访摸底,建立台账;入托时建立一对一帮扶制度;同时组建6个党员志愿服务小组,利用周末时间,上门为一些肢体残疾或语言迟滞的特殊幼儿提供幼教指导。

每天早上7点,幼师丁帮银就等候在张溪镇中心幼儿园门口,迎接第一个来到幼儿园的幼儿小郑。一声招呼后,

送她的奶奶匆匆赶赴务工工地。

“早上提前一点入托,下午延后一点来接,这是园里为小郑奶奶提供的人托便利。”园长危锦南说,本学期,跟小郑一样来自单亲低收入家庭的幼儿还有3名,我们在免除入托费用的同时,还提供免费入托与接送时间,解决家庭无时间带娃和不愿入托问题。

“今年以来,我们建立并不断完善托育幼儿扶助体系,落实家园互动、师幼相帮机制,让一些相对弱势家庭和儿童从中受益。”东至县教体局工委委员赵学武说,让每个家庭从孩子托育中收获安心和温暖。

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,为群众释疑解惑、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。

