

履行监督职权 共建幸福家园

——市人大常委会物业服务和管理专题询问摘录

咸宁日报全媒体记者 周荣华 见习记者 吴文谨 刘念 通讯员 胡蔓莉

10月24日下午,一场别开生面的专题询问会——我市物业服务和管理专题询问会在温泉碧桂园凤凰厅举行。现场,部分市五届人大常委会组成人员、市人大代表把一个个“棘手”的问题向应询的政府部门“一把手”。现场气氛紧张又热烈,询问人所提的问题针对性很强,直指要害。应询人回答问题实事求是,态度诚恳,措施具体可行。以下是部分现场实录。



相关部门设立物业纠纷案件诉讼前纠纷调解机构,由仲裁部门、人民调解委员会等部门通过诉前调解或仲裁程序多元化解此类纠纷。

12. 询问人:舒朝晖
群众对住宅专项维修资金的交存、使用及监督管理普遍关注,又往往不得而知,使用起来比较复杂。请问如何履行这一重要职责?

市房产局:10年以来,我们一直坚守政策红线,从未擅自提高收费标准。

为方便业主快捷使用维修资金,今年3月我局制定出台了《关于住宅专项维修资金使用暂行规定》,对7种危及房屋和人身安全的情形开辟维修资金应急使用绿色通道。

为让群众“明白交钱、方便用钱、轻松查钱”,我局从去年月起对住宅专项维修资金历史信息进行清理,预计到2019年,业主就可通过我局官网和手机客户端查询到自己的专项维修资金交存、使用、收益、结余的准确信息。

13. 询问人:杨旸
小区电梯、机械式停车设备等特种设备的使用安全事关重大,容易引起纠纷,请问如何监管到位?

市质监局:我局将综合运用多种监管方式压实企业主体责任,做好电梯安装备案、电梯使用登记、电梯检验检测等工作。针对电梯的投诉举报第一时间到达现场,开展调查进行处置,避免引起纠纷。

推行电梯物联网平台,建立电梯标准化管理,组织物业管理公司负责人及电梯管理人员学习培训。征求相关单位意见制定《咸宁市电梯安全使用管理办法》。

14. 询问人:彭红
小区消防、用气等物业区域的安全管理工作易缺位,请问市安监局、消防支队在日常工作中如何履责,确保人们生命财产安全?

市安监局:今年以来,我们编印了《家庭安全手册》,将居民日常生活相关的用电、燃气、出行等安全常识编印成册,免费分发,普及知识,加强防范;组织开展各项专项整治,综合施策,消除大量安全隐患;建立投诉举报热线和定期会商制度,落实举报有奖,研究解决小区安全领域重大隐患问题;落实警示约谈、线索移交等追责问责措施。

市消防支队:下一步,消防支队将继续加强对居民小区消防安全检查的力度;开展居民小区的消防控制室达标创建;指导物业服务企业履行法律法规规定消防安全职责;深入居民小区开展消防宣传教育培训,提高居民消防安全意识。

15. 询问人:姜勇

停车难是目前困扰物业服务管理的一大难题,群众反映强烈。车位紧张及停车秩序混乱,尤其是地下车库的产权归属及使用等问题引发纠纷多,有的只租不租,禁止业主使用;有的租金过高,业主不堪承受;有的车库被业主改作他用。根据《湖北省物业服务和管理条例》的规定,请问市房产局、市物价局、市国土局如何协调配合,切实解决好这一问题?

市房产局:针对这一城市通病,要根据我市现有的发展情况和未来的发展目标全域统筹,全城统筹考虑车位的安排和有序停放的问题。逐步系统解决我市停车难,尤其是小区停车难的问题。

新建小区务必适度调整车位规划设计标准。对于已经运行的小区,物业公司要与业委会对现有车位逐个盘活、充分拓展车位增量;有条件的小区可与所在的社区、单位联系,就近解决部分停车问题。

充分发挥物业公司在停车秩序维护上的作用。着力聚焦车位使用的公示、停车收费的公示,车辆数与车位的公示等等,同时解决外来车辆的管理。

市物价局:作为价格主管部门,我局将从以下几方面作出努力:

一、要求建设单位在商品房销售前,制订车库(位)租售方案,具体明确车库(位)的权属及数量、销售价格、销售价格、价格有效期等,报房产主管部门备案。

二、经备案的车库(位)租售方案,必须在销售场所醒目位置公示;明确并公示车库(位)的权属及数量,方便业主准确知情。

三、对公众投诉频繁、矛盾突出的车库(位)租售价格或明显高于周边同类性质小区的车库(位)租售价格,我局将通过开展成本调查、公开调查结果,引导督促建设单位合理定价。

四、对经证实租售价格过高的车库(位),价格主管部门依法要求其恢复至合理水平。提醒告诫后仍不改正的将依法依规进行处理。

市国土局:无论部门规章还是地方性法规,都没有强制性规定地下车位车库应列为需分摊的公用建筑面积。如果地下工程为人防工程,其产权归属属于国家,则无论谁都无权售卖;如果地下车位车库包含业主公摊面积内,属于小区业主共用地,则开发商无权出租或出售,应由小区业主委员会来决定车位车库的使用;如果地下车位车库未参与公摊,其归属开发商所有,按照“一事一议”原则,经市政府批准,开发商缴纳土地出让金后,可以销售或者出租。业主通过交易获得的产权,由开发商负责办理业主的不动产权证书。

16. 询问人:方兆森
物业管理费收缴难是每一个物业管理公司面临的突出问题,有的物业公司采取断水、断电的方法来催缴物业费,是否合适,出现这个问题该怎么处理?催缴物业管理费,除了起诉到法院之外,有没有其它更有效、更快捷的办法?

市房产局:物业公司采取断水断电手段催缴物业费是明令禁止的,一旦发现,责令立即恢复,并向业主道歉。拒不改正,将依法依规进行处罚。目前,我市还有30%-40%的小区,存在物业费收缴难问题,向法院起诉不是最好的办法,物业公司可以采取阳光收费、菜单式收费、成立业委会架起业主与物业的桥梁、人情化管理等方法,与业主和谐共处。

17. 询问人:刘超
物业公司和业主之间的责任和义务如何明确,对物业服务具体内容,服务质量如何具体评估?

市房产局:进一步落实《湖北省物业服务和管理条例》,细化内容,与物价局协商,加强公共设备,基础设施的维护。

市物价局:加强诚信经营,守法经营,出台等级收费标准,进行多部门协商定价。同时多方联动,加快小区业委会的组建。

18. 询问人:游爱民
请问在住宅小区内,哪些建筑属于违建?对已经建成的如何处罚?

城管执法委:在住宅小区内,凡是没有取得规划许可的都属违法建筑,都要予以拆除。在实际工作中,以碧桂园小区为例,在建筑院内根据绿化标准,统一规范建立的亭台楼阁是符合相关规定的,部分补充了住宅功能。但对于不按规定,住户擅自违规建设的建筑应当予以查处和拆除。

19. 询问人:阎娟
不少小区物业存在收费难问题,其原因主要是业主权益得不到实现,业主不愿意交费,相关部门对此如何监管?

市规划局:就规划部门来说,在对小区配套设施的审批和验收上都是严格把握标准,强制性执行,如果市民发现小区具体项目和设施缺失,可以立即举报。同时他也建议其他相关部门及时跟进,对涉及民生的问题要真正落到实处。

1. 询问人:舒朝晖
《湖北省物业服务和管理条例》已颁布实施两年,请问市政府是如何抓好条例的宣传和贯彻实施的?对我市物业服务与管理工作如何评价?

市政府办公室:我市物业服务与管理工作“发展迅猛、有喜有忧、日趋完善”。目前,全市物业管理覆盖率80%以上,新建小区物业管理覆盖率100%。但在其发展过程中也存在着一些问题,如物业管理体制机制不够顺畅、物业服务水平有待提高、物业管理委员会建设有待进一步完善等方面的突出问题。

市政府办公室主要做好以下三方面工作:一是督促各职能部门认真履职。市政府办公室已将物业服务和管理列入市政府年度重点督查工作计划,持续开展跟踪督办工作。二是加强制度建设。市政府及相关部门先后出台了近10个制度和办法。三是加大宣传力度。

2. 询问人:陈佑先
请问近几年我市前期物业管理是如何依法开展的?为什么有些小区前阶段物业服务和管理工作缺位?

市房产局:物业公司与部分业主之间的矛盾日益凸显,已成为了城市管理的“短板”。究其原因,主要是三个方面:我市物业行业特点决定了行业现状。目前,我市物业行业的特点主要表现为“六最”:即平均年龄最大、平均学历最低、平均工时最长、平均工资最少、工作手段最弱、民众期待最强烈;我市物业管理体制机制理顺时间较短;对物业服务的内涵和外延各个方面理解、期待不一致。

我们今年着重从以下四个方面开展了一些工作:一、理顺机制打基础。市政府及相关部门先后出台了近10个文件。二、回应关切化民怨。三、加大力度补短板。四、分类施策全覆盖。

3. 询问人:夏敏
目前,成立了业主委员会并按照市场规则重新选聘物业企业的物管小区只占物管小区的12%。请问有何举措解决业主委员会成立难的问题?

市民政局:要解决咸宁业委会成立难的问题,需要从以下方面着手:明确责任是基础。湖北省于2017年修订了《湖北省物业服务和管理条例》,该条例对小区业委会的成立、选举等问题做了详细规定:首先明确了街道党工委、乡镇党委的领导责任;其次明确了街道办事处、乡镇人民政府的主体责任;最后明确了民政部门、国土资源等行政主管部门承担监管责任。落实经费是保障。落实首次业主大会会议筹备经费,首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担,老旧小区区的筹备经费由县级人民政府承担。落实业委会日常工作经费,经费应从共用部位、公用设施经营所得收益中列支,不足部分由全体业主分摊。

4. 询问人:苏建志
大多成立了的业委会运行不规范,难作为、不作为,请问咸安区政府如何发挥社区和业主委员会在物业管理中的重要职能作用?

咸安区政府:咸安区将进一步加强组织领导,成立区级物业管理领导小组,切实承担起主体责任;同时责成街道办事处(乡镇人民政府)将辖区物业管理纳入到社区(村)建设管理体系,并明确机构、实行责任到人,进一步加强政策宣传,针对成立了业委会的小区,加强政策指导和宣传力度。针对还未成立业委会的小区,迅速按照相关要求召开首次业主大会,指导成立业主委员会。进一步强化检查督办,多组织开展定期与不定期走访及民意调查活动,及时了解各小区物业管理现状,以及业主委员会、物业公司的运行状况,对于没有履职的社区及小区业委会进行批评教育,对存在问题的物业服务公司及时反馈给物业管理主管部门。

5. 询问人:陶涛
请问住宅房屋建筑工程质量如何把关?房屋装修过程中的违法行为如何处罚?

市住建委:主要从四个方面把好住宅工程质量关:一是把好住宅工程设计质量关。二是把好住宅工程施工质量关。三是把好住宅工程质量验收关。四是把好住宅工程竣工验收备案关。

对于房屋装修过程中的违法行为主要是依照《建设工程质量管理条例》和《住宅室内装饰装修管理办法》的相关规定予以处理,即责令改正,并处罚款。根据《住宅室内装饰装修管理办法》有关规定,在住宅装饰装修过程中,物业公司发现装修人或者装饰装修企业存在违法违规行为,应当立即制止;已造成事实后果或者拒不改正的,应当及时报告有关部门依法处理。

6. 询问人:杨旸

请问如何有效处置违反规定饲养宠物的行为、加强小区治安,保障群众的人身安全?

市公安局:在实践中,我们一般按照《治安管理处罚法》有关规定给予处罚。2018年来全市公安机关接到相关警情19条,一般采取控制捕杀的方式消除隐患。

在省厅相关标准正式颁布后,我市将严格依据法律法规,督促指导小区物业加强安全防范,开展宣传教育,对违反规定养犬行为的及时处置,有效保障广大群众人身安全。

对于伤人的行为将依法予以治安处罚,情节严重的将追究刑事责任。

7. 询问人:彭红
部分小区存在餐饮服务经营者油烟、噪声扰民,胡乱堆放、排放废弃物等现象,该如何有效整治?

市环保局:
在接到相关投诉时,环境监察人员会到现场进行调查,责令小区餐饮服务经营者限期整改,安装油烟净化设施并保持正常使用,使油烟达标排放。

针对小区噪声扰民行为,本着不影响周围的居民生活环境为原则,责令餐饮、商铺经营者限期改正,使其达到噪声排放标准。

对于居民楼内生活服务设备运行噪声,因国家尚未制定相关标准,环保部门会进行调解,调解不成的,告知投诉人依法提起民事诉讼。

8. 询问人:姜勇
小区违章搭建、非法设置户外广告、擅自改变建筑物外立面,毁绿种菜、占道经营等行为不同程度存在,请问对此类行为如何依法处罚?

城管执法委:关于违建,我们坚持有案必查。今年以来,我委处置小区内的违建案件28起,对违建全部予以拆除。同时出台《咸宁市控制和查处违法建设暂行办法》,从源头上控制违建高发态势。

非法设置户外广告、擅自改变建筑物外立面、毁绿种菜、占道经营等行为投诉到我委的情况不多,但只要有投诉,我委将严格依法执法、文明执法。今年各执法大队也不定期深入背街小巷无人管理小区对上述情况进行清理。

由于任务繁重执法力量有限,对小区违法行为的管理,主要依靠物业管理等部门,执法部门将为各物业管理等部门提供支持。同时,建议房产部门启动对物业管理缺位问题的问责机制。

9. 询问人:陈佑先
有的小区违规开办经营场所,造成卫生、停车、安全等一系列隐患问题。请问对不符合“住改商”有关规定的这类行为如何查处?

市工商局:工商部门主要从两个方面来加强监管:严把“准入关”。禁止设立生产、经营、储存危险化学品;禁止开办互联网上网服务;禁止开办歌舞厅等营业性娱乐场所;禁止设立产生恶臭、异味的修理业、加工业。严格监督管理。对市场主体登记的住所(经营场所)与实际不符的,依法责令改正;对提交虚假证明材料骗取登记违法行为的依法查处;对市场主体存在利用非法建筑、擅自改变房屋性质、违反环保治安法规等违法行为的,及时移送有关部门处理;登记的经营场所无法与市场主体取得联系的,列入经营异常名录进行公示和管理。

10. 询问人:夏敏
我市部分住宅开发项目物业服务用房配建尚未达标,有的公共服务用房被改作它用。请问如何落实住宅开发项目配建的物业服务用房管理规定?

市规划局:物业服务用房的规划落实从如下方面入手:一是制定配建标准,我局先后修订《咸宁市城乡规划管理技术规定》,明确了住宅开发项目公共服务用房配建标准。二是规范管理,制定《咸宁城区住宅开发项目公共服务设施配建管理规定》,全环节、全流程加强规划监管,确保各项公共服务设施落到实处。三是开展在建项目清理。今后,我局将严格按照《条例》要求,切实承担起规划监管职责。

11. 询问人:苏建志
当前物业管理费收缴难十分突出,法院受理立案率不到10%,请问如何开辟立案、审判绿色通道,做到对物业费欠交案件实行批量受理,从快审理?

市法院:自2017年1月1日至今,我市两级法院共受理物业服务合同纠纷案件(包括欠缴物业费案件)411起,结案率达86.86%。该类案件结案率远远超出同期案件的平均结案率,我们将对未结案件加大督办力度,以维护物业公司的合法权益。

全市法院将对物业纠纷案件的立案关口前移,开辟绿色通道,建立专门窗口,优先受理,快速裁判。同时建议相

10月24日,市人大常委会组织对我市物业管理和服务工作进行专题询问,对我市物业管理和服务进行了一次全面体检。

专题询问是宪法和法律赋予人大的一项重要权利。加强物业服务和管理,既是现实所需,也是群众所盼,是改善基层社会治理、提升城市管理水平,增强群众获得感幸福安全感的迫切要求。市人大常委会将物业服务和管理列为重点监督内容,专题研究、指导物业服务和管理,是贯彻落实

“一切以人民为中心”发展理念的生动体现,是关注民生、体恤民情、反映民声的重要举措。

本次询问,市政府办和政府相关部门负责人本着对人民、对事业高度负责的态度,本着实事求是的精神,对询问的问题积极回

问出职权 答出职责

○周荣华

应,既不推卸责任,也不回避矛盾,客观真实地反映职责范围内的有关情况。专题询问达到了预期目的。

询问的最终目的是解决问题。衷心希望通过这次询问,相关部门再加措施,再加力度,切实解决物业服务和管理存在的突出问题,问出职权,答出职责,以实际行动向全市人民交出满意答卷。