

市政协举行 请你来协商 物业管理专题恳谈会 线上线下一共商品品质提升

温岭日报全媒体直播，近15万人次围观，收到458条网友建议

政协委员发言。 本报记者 黄晓慧摄



群众代表发言。



部门回应。



本报记者 黄晓慧/文 徐俊杰/图

昨天下午，市政协在市行政大楼会议中心举行“请你来协商”物业管理专题恳谈会。此次活动引入温岭民主恳谈做法，采取线上线下相结合方式，通过温岭日报全媒体进行同步图文直播，并邀请广大市民通过微信平台积极参与，与市政府及相关职能部门进行协商互动。市政协主席黄海斌出席。

省政协主席葛慧君在今年的全省政协主席暑假读书会期间，再次强调人民政协是国家治理体系的重要组成部分，是协商民主的重要渠道和专门协商机构，对全省各地政协，特别是县级政协提出了积极新作为的要求，并设想打造“请你来协商”平台载体。这次专题恳谈会形式的协商恳谈是一次新的尝试，是一种“1+1>2”的构想。

小区安全吗？住得舒心吗？还有哪些地方需要改进？政协委员、群众代表及相关职能部门围绕业委会与小区自治，物业管理与物业费，小区（消防、装饰装修、电梯）安全，小区秩序、二次供水及老旧小区电梯安装，物业服务变革提质及其可持续发展，信用物业及政府监管等六方面问题，开展了面对面的协商。

两个半小时，近15万人次围观本次直播，提出意见、建议458条。

焦点1：业委会与小区自治

政协委员林兼优：我市总共有170个小区，已建成业委会137个，建成率达80%，其中今年上半年就建了23个，业委会成立难问题得到了一定程度的解决。业委会成立后，关键还在于运行。据了解，在已建的业委会里面，真正履职到位、管理到位的，大概只有十分之一，有的甚至处于瘫痪状态，很大程度上影响了小区品质的提升。开展“物业革命”，一定要把解决业委会运行难问题作为一个重点，并争取把这个难点转化为“物业革命”的一个亮点。

群众代表蔡昌小区业主徐键勇：我住在蔡昌小区，感觉很舒服，我们小区环境好，秩序也好，虽然小区建得较早，但停车不是问题。让我特别有感触的是：蔡昌人总是那么和谐。这种和谐离不开蔡昌五届业委会和全体业主的共同努力。我们有蔡昌业主工作微信群，业主们充分参与到蔡昌大家庭的建设中，监督、促进物业公司在硬件、人员配置上到位，提高服务管理水准。

群众代表开元小区业委会主任戴晨光：业委会的工作及方法有三方面：解决主要矛盾，提升业委会的信任度；稳步推进、逐步解决公共设备问题，提升业主的满意度；创建美好家园，提升广大业主的获得感。

焦点2：物业管理与物业费

群众代表温岭物业协会副会长、浙江大源物业总经理毛军波：温岭物业管理领域的管理服务等级确定分级费用标准。建立物业费收缴诚信机制，对于享受了服务而拒不支付物业费的业主进行曝光。

政协委员郭文英：建议成立物业服务评价小组，对物业服务水平作出如实评价，按服务等级确定分级费用标准。建立物业费收缴诚信机制，对于享受了服务而拒不支付物业费的业主进行曝光。

群众代表东辉小区业委会主任陈慧明：（东辉小区此前多家物业公司因业主不满意退出后）经社区居委会、小区业委会和业主代表及各幢幢长讨论决定，从2017年3月16日开始试行物业自治自管。在试行的9个半月里，大多数业主认为这种方式比原来有物业公司管理好。2017年，我们还解决了30幢20多年的历史遗留问题，实行水、电一户一表制。2017年12

月底，又召集业主代表及各幢幢长讨论，决定2018年继续实行自治自管。

焦点3：

小区（消防、装饰装修、电梯）安全

政协委员梁华东：我市共有800多幢高层建筑，其中城西区内有110幢。虽然我市消防安全管理不断加强，但住宅高层建筑消防安全隐患仍普遍存在，没有整改到位。眼下存在三个问题：一是消防通道被侵占。二是消防栓被挪用。三是消防通道被侵占。

政协委员张美仁：业主因片面追求美观、时尚和室内空间最大化的装修效果，砸承重墙、敲掉梁板、切割部分剪力墙等破坏房屋结构安全的野蛮装修屡禁不止，往往带来很多质量缺陷和严重的安全隐患。

市建工局：擅自改变房屋结构的查处属我局的工作范围，接到投诉后，我们会在第一时间到现场勘查，对确实违法的下达整改通知书，要求恢复原状。但在执法及时性和有效性上还有欠缺，群众也需要加强对法律法规的了解。

政协委员潘富军：住宅小区老旧电梯主要存在两方面问题：一是投运过程中日常管理和定期维保不到位问题。业委会、物业公司、维保公司等职责不清，造成电梯隐患得不到及时整改，以抢救代维保的情况时有发生。二是老旧电梯改造难。

市市场监督管理局：对于住宅电梯安全责任主体，台州市在3月份实施的电梯管理办法13条中已经明确了管理责任人。没有管理责任人的电梯是不能投入使用的。50台以上电梯的小区需要至少2位管理责任人。去年，我们召集相关人员召开了2次会议，明确相关规定。我们每年对维保单位进行评级，也有质量抽查活动，今年已经抽查了80%的维保单位。同时，对维保单位进行量化考核，并开展全覆盖质量抽查。上半年，处罚了5家维保单位，并在维保群里宣传电梯维修保养的相关知识。

焦点4：

小区秩序、二次供水及老旧小区电梯安装

政协委员王齐恩：近几年来，政府为了解决道路拥堵问题，积极开展治堵，不断拓宽道路，道路虽然畅通了，但给小区周边秩序带来一系列问题。比如，给居民出行带来安全隐患；使得小区居民停车更难；对小区建筑物结构安全很不利。

群众代表南屏社区居委会主任陈轶：南屏小区的秩序管理，其中主要一项是车辆管理。目前，南屏小区车辆已超过了2000辆，现夜晚满负荷容纳量是1500辆。小区目前没设门禁，因为车位和需求量的差额太大。如果全面实行停车位改造，留取消防通道以及消防登高面后，停车位将仅剩1000个左右，更为紧张。

交警大队：停车问题是社会焦点问题，想要解决此矛盾，除了对进入小区的车辆进行限行，适当收取停车费等，还要在小区内适当划停车位，建立立体停车位等。市政府对于改造老旧小区有相关资金补助。

政协委员邵力军：居住小区居民饮用水安全及二次供水管理在物业管理上显得尤其重要。目前，城区有二次供水设施的高层住宅小区有80余个，有些小区用水设施设备老化严重，运行能耗大，水箱清洗不及时影响水质，群众反响强烈。建议市政府成立二次供水改造专门机构，对现有高层住宅二次供水设施，采取成熟一批，改造一批，接管一批，改造验收

合格后，由供水公司接管，实现专业化管理和供水到户、服务到户。对新建高层住宅二次供水设施，在规划设计时就应按高层二次供水设施技术标准进行规范。

水务集团：对于二次供水，从120个小区供水设备的调查结果来看，设施设备老化严重，能耗大，噪声大，水箱没有清洗，安全防范措施不到位，并不乐观。

今年5月份，台州市综合行政执法局专门针对二次供水问题邀请相关人员去江苏调研学，我们要出台政策，出台建筑标准，要求统建统管，我们也愿意承担该责任。对于新建小区，我们要严格要求。对于老旧小区，要按改造一个，接收一个，由我们统一管理。老旧小区没有改造完成前，物业公司要加强日常管理，对二次供水设施设备建立档案，定期消毒水箱，涉及资金问题建议业委会与物业公司事前明确。

市建设规划局：对于老旧小区加装电梯问题，听说在杭州、宁波等地有试点，我们认为该问题应提上议程。电梯安装费用需十几万元，平时运行也需要费用，住户对于需求是否一致、费用如何分摊等问题均存在。该问题正在一步步落实。

焦点5：物业服务变革提质及可持续发展

群众代表绿城物业项目经理张小惠：2014年9月，绿城物业服务集团有限公司推出幸福绿城App智慧园区服务软件，以维修报事、投诉表扬、生活缴费、访客管理、快递管理等基础物业服务为基础，提供送水、家政、园区超市、绿城精选等园区生活服务。绿城物业通过新科技的应用，实现了内涵式扩大再生产，在提高服务质量赢得更多客户的同时，也扩大了企业盈利空间。

业主可在幸福绿城App的智慧管家模块中选择报事报修服务进行日常报事。据2018年7月底的统计数据，幸福绿城App注册数量达到1.82万左右，安装率达到95%以上，7月份有效园区维修订单达3955单，相比业主电话或至前台报修更为方便、快捷、有效，并留有工作痕迹，进而提高业主感知度和满意度。

焦点6：信用物业及政府监管

政协委员王林震：从我市目前的物业管理来看，物管企业与业主存在一定的矛盾，主要表现在物管费的收取、服务质量上的分歧，彼此都认为是对方的责任。业主方面，许多业主感到物业公司服务内容与合同约定的出入较大，最典型的就是人员配置，楼宇物业、小区物业多处共用保洁员，高楼应有的门卫或监控迟迟不能到位，服务质量难以保证，存在共用人员工资同时计入多项物业成本等失信现象。而物管企业则认为管理涉及面广，问题复杂，一些小区物业管理费多年未涨，而企业的人工成本却已涨了好几倍，因此难以维持约定的服务。

建议：1.完善对物管企业的考核。2.完善业委会账务公开制度。业委会应当每季度定期公开账务，降低财务风险。3.提高业主配合意识。加强宣传，推动居民自治，积极发挥社区党员和退休干部的骨干带头作用。

政协委员郑志昂：去年12月15日，国家住建部发布了《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》，物业服务资质核定的取消，意味着物业服务企业的公信力、品牌影响力、信用指数成为拓展市场，做大做强的根基。建议：1.建设智慧物业信息化平台。2.建立物业服务信用体系。3.将物业企业的信用等级纳入招投标资信评分。

市综合行政执法局：台州市综合行政执法局已建立智慧物业平台，目前正在运行。今年4月份，对物业公司评定也进行计分，划分不同等级，并实施奖惩制度。同时，出台了相关考核办法，考核结果与评定挂钩。把信用等级与招投标相挂钩，逐步展开。



表态与总结

副市长江峰：自去年以来，我们在全市范围内开展“物业革命”，提出第一个三年行动计划，力争用三年时间，形成顺畅的物业管理体制、规范的行业监管制度、完整的基层自治架构，进一步提升物业管理整体水平，夯实城市社会治理基础。同时，市里将今年作为“物业革命”的规范年，目标是全面理顺物业管理体制，全面落实镇（街道）属地管理责任、相关部门物业管理职责，全面实施物业管理考核机制，进一步完善物业服务企业监管机制，提升业委会自治作用。

尽管目前我市物业管理工作取得了长足的进展，有了很大的改观，但是矛盾和问题依然存在，离真正把物业管好、管到位还有很长一段距离。要加强统筹协调，强化属地责任，实现社会共同参与。

市政协主席黄海斌：民主恳谈是温岭的首创，始于1999年，被评为第二届“中国地方政府创新奖”优胜奖。这些年来，在市委的正确领导下，我市民主恳谈已逐渐步入制度化、规范化、程序化、正常化轨道。这次举办物业管理专题恳谈会是温岭政协协商民主在实践中的又一次创新和有益探索，有助于进一步发挥政协协商民主作用，搭建政协委员、界别群众与政府相关部门面对面的交流沟通平台，共同商讨对策，凝聚共识，推动相关问题的解决。总体来看，这次恳谈协商是比较成功的，与以往政协各类协商活动相比，具有组织形式灵活、人员参与面广、协商成果实实在在的特点。我们要认清发展形势，充分认识开展政协恳谈协商的意义；加强工作研究，为后续恳谈协商打下良好基础；培育恳谈文化，不断提升恳谈协商的水平和实效。

网友建议

@W.Y：老旧小区电动车充电乱象突出，存在消防安全隐患。建议普及智能充电桩，业主可通过刷卡、扫码直接支付充电，完成后自动断电，实现全覆盖，有效减少火灾安全隐患。

@蔚蓝天：老旧小区加装电梯，是人口老龄化社会的必然需求，实施起来难度较大，除了法律法规、技术、资金的保障外，更需要同单元业主的理解和支持。加装电梯，高层获益底层受损，肯定有不同的意见，社区需加强协调，住户应换位思考，和谐推进。

@Alex：对于小区的物业公司，我们缺少信息渠道，网上能查找到的物业公司信息大多数只是企业工商注册信息，对公司专业化、人员情况、服务水平等不能第一时间了解。建议建立物业管理综合信息系统，实现物业管理科学化和信息化。对物管公司实行评级、评星制度。

@生命过客：关于高层小区二次供水问题，目前，高层小区二次供水一直由物业公司负责，物业公司往往没有清洗管护资质，清洗前后均未进行水质检测，直接进入千家万户。因此，饮水安全必须引起高度重视。建议由政府牵头，明确高层次供水管护由供水公司负责，实施专业化管理，实现供水和管护一体化，确保广大市民的供水安全。

@紫罗兰：我住在箬横某小区，每户人家装修时，都是用不锈钢铝合金封死窗户口，这给消防带来很大隐患。万一发生火灾，屋里的人无法逃生，将会错过最佳营救时机。

@双：因野蛮装修造成危房或房屋坍塌的事例，各地时有发生，而更多的则是房屋质量的隐性破坏。野蛮装修实际上是害人害己。建议相关部门加大执法监管力度。建工局要扩大宣传面，多在媒体上开展宣传，增加宣传频次，让更多的人了解野蛮装修的危害。

@黄小兔：小区里宠物狗的饲养管理，物业公司是否可以落实责任？现在，一些小区住户饲养大型宠物狗，遛狗不套绳，宠物狗不上牌等，物业公司能否管理到位？



扫一扫，看详情