



各地创新机制有效预防化解物业纠纷 物业纠纷不再烦心 群众住得更加舒心

□ 本报记者 杜洋

近日,上海居民赵先生的烦心事终于得到解决。原来,一到下雨天,赵先生居住的房屋就会漏水,这个问题多年未解决,并因此与物业公司之间产生矛盾纠纷。

结合双方症结所在,当地法官“跨前一步”及时参与调解,促成双方达成一致,纠纷得到实质性化解。

物业管理服务事关居民切身利益,是影响社会治理的“关键小事”。哪些情况容易引发物业纠纷?政法机关如何更好地参与化解物业纠纷,并通过强化源头治理预防纠纷的发生?对此,《法治日报》记者进行了采访。

纠纷类型多样牵涉面广

“我们在调解过程中发现,业主反映较多的问题是小区对出入人员管理不严、停车位被占用等,这些都与物业公司服务质量未达标有关。”江苏省苏州市司法局副局长倪云开说,物业服务不到位问题约占全市调解物业纠纷案件总数的70%左右,是矛盾最为突出的一类。

在全国政协委员、中华全国律师协会副会长吕红兵看来,物业纠纷往往呈现出类型多样、牵涉面广、群体性强、处理难度大等特征。

物业纠纷产生的原因都有哪些?安徽省合肥市庐阳区人民法院立案庭分调中心法官李成菊对此进行过深入调研。

李成菊认为,造成物业纠纷的原因主要有以下三个方面:一是开发商擅自改变小区规划,配套设施,导

致房屋出现质量问题,以及物业服务与开发商的承诺不相符等情况;二是物业公司的市场准入标准较低,服务标准低,有时与居民预期有较大落差;三是业主委员会存在履职不当、管理不规范等现象。

吕红兵还举例称,他在调研中发现,上海市存在大量不成套的老房子,房屋内部的部分区域、厕所等都是公用的,普遍缺乏全要素的物业管理和

服务。

“这样的房屋只有最基本的普通房屋保修服务,保安、保洁、保绿的重担基本落在了街道和属地居委会身上,人力、物力、精力都难以满足居民多样化的需求,因此在过去很长一段时间里,居民对物业管理服务的满意度普遍较低,一旦发生矛盾也很难及时进行处理。”吕红兵说。

创新机制提升解纷质效

今年4月,天津市津南区八里台镇某小区发生一起物业纠纷,调解员在调解过程中发现,大量业主都认为小区绿化效果差,调解员根据业主反映,主动到现场进行核实,发现上述问题确实存在。

调解员通过居委会与物业公司进行约谈,要求物业公司立即进行整改。整改完成后,小区业主对物业公司的诚意和行动表示认可,纠纷得以顺利解决。

近年来,为更好地化解物业纠纷,各地积极作为,推出一系列行之有效的机制举措,切实解决群众急难愁盼问题。

“我们探索建立物业矛盾纠纷调解前置程序,当事人可通过‘区、街道、社区’三级联动的调解组织网

络平台对纠纷进行调解。此外,还通过创新探索调委会主任、社区法律顾问、基层法律服务工作者、小区业委会、社区民警等联动调处机制,为调解组织化解物业矛盾纠纷提供强大的法治支撑。”苏州市司法局人民参与和促进法治处处长陆红英称。

强化组织建设、完善诉前调解、数据共联共享……浙江省宁波市镇海区司法局积极探索物业管理纠纷调解新模式,在成立物业纠纷调解工作室的基础上,针对疑难复杂案件,建立“1+X”下沉调解机制,联合镇(街道)物业办、社区工作人员开展上门调解,取得了良好成效。

随着各地相继探索建立有效的制度机制,物业纠纷化解质效不断提升,广受群众好评。

源头治理减少矛盾纠纷

及时有效化解物业纠纷并非终点,从源头精准“把脉”发现问题所在,防患于未然,更加有利于社会和谐及群众生活品质的提高。

对此,各地政法机关发挥职能作用,在有效运用法治手段强化物业纠纷源头治理的同时,推动社区物业管理服务水平再上新台阶。

津南区司法局进一步加强与物业监管部门的沟通,从根本上提升物业公司服务质量,对产生纠纷较多的物业公司进行梳理汇总,并通报给物业监管部门,倒逼物业公司服务提档升级。

“我们加大日常矛盾纠纷排查力度,定期深入社区进行摸排,发现问题苗头及时予以解决,同时做好物业纠纷类案事件的信息梳理工作,为将来涉及物业

方面相关法律法规的制定和修改提供参考意见。”津南区司法局党委书记、局长葛荣岐告诉记者。

陆红英介绍说,苏州市司法局通过加强与相关部门合作对物业行业依法进行指导监督,并依托社区治理委员会会议机制,推动社区法律顾问定期参与社区治理圆桌会,助力业主委员会通过法定程序制定和修改业主大会议事规则、管理规约、重大事项公示等制度,引导居民依法参与社区治理。

在苏州市,经过多年的实践,当地司法行政机关形成了一套完整的物业纠纷处理模式,即依托社区网格化治理,紧抓网格员、人民调解员,“法律明白人”广泛收集涉物业管理的社情民意,畅通群众诉求反馈渠道,并指导社区积极开展普法、咨询等活动,引导广大业主依法维权、物业公司规范服务,从源头上减少相关矛盾纠纷的发生。

上海市松江区人民法院以催讨物业费这一类型物业服务合同纠纷为重点抓手,积极探索类型化、精准化诉源治理,突出源头预防、前端化解,打造“N+法院”联动解纷机制,切实从源头上减少物业矛盾纠纷。

“我们以坚持前置性、注重整体性、提升便利性、强调集中性、践行示范性、加强联动性”六个维度’同步推进物业服务合同纠纷类型化、精准化诉源治理,实现‘办理一案、化解类案、教育一片’的良好效果。今年4月起,我院物业服务合同纠纷收案量大幅度减少,8月未有物业纠纷案件立案。”上海市松江区人民法院立案庭庭长张华告诉记者。

漫画/高岳

全覆盖式排查整改小区防空地下室问题隐患 淮北检察机关以公益诉讼助力人防工程治理升级

□ 本报记者 范天娇
□ 本报通讯员 吴进 刘 昆

“整改合格!”炎炎夏日,安徽省淮北市的部分人大代表、政协委员走进多个小区防空地下室,看到曾经堆放在地面上的杂物被清理,毁坏的墙体被修缮,占用的区域被恢复,一致认为这些问题已经得到有效整改。

这是不久前淮北市相山区人民检察院就人防工程领域公益诉讼案件开展的一次“回头看”行动。今年以来,淮北市检察机关聚焦物业管理领域存在的痛点难点问题,以“小切口”入手,大力推进物业管理公益诉讼工作,通过制发行政公益诉讼诉前检察建议,加强与有关行政机关沟通协调,推动物业整治工作出实效。

相山区系淮北市主城区,建有大量地下人防工程。今年4月,相山区检察院联合合肥军事检察院对辖区20余处居民小区防空地下室进行排查,发现由于管

理单位多元化、使用与管理相脱节,维护管理资金不足等原因,导致安邦财富小区等部分人防工程未按要求进行定期维修保养,防空效能受到较大影响。

6月5日,相山区检察院、合肥军事检察院决定以行政公益诉讼立案,成立检察官办案组进行调查核实,查明部分人防工程存在墙体、车位及出入口无明显人防标识牌、人防设施尤其是照明、消防设施损毁严重,部分墙体损坏等问题,后于6月26日召开公开听证会,邀请具有专门知识的人大代表、政协委员等参加听证。听证员一致同意检察机关向负有管理保护职责的行政机关发出检察建议。

相山区检察院、合肥军事检察院遂联合向相山区发改委、区城管局、属地街道办事处制发检察建议,建议规范设立人防标识牌;修缮人防设施设备;依法查处擅自占用、改造人防工程违法行为;清理人防工程内堆积的杂物、废弃物、积水等;全面排查,落实维护管理责任,加强日常管理维护;加大宣传力度,增强公众保护意识。

被建议单位按照检察建议的要求积极整改回复,及时竖立醒目标识、修缮受损设施,配备专职维护人员并开展常态化防空知识宣传。检察机关跟进监督,邀请参与听证的人员进行现场查看,一致认为整改合格。7月21日,相山区检察院、合肥军事检察院对该案作出终结案件决定。

“人防工程是战时掩蔽人员、物资,保护人民生命和财产安全的重要场所,但很多小区防空地下室使用与维护存在不少问题,防空效能受到影响,我们便以此案为契机,联合合肥军事检察院自今年4月起,在全市范围内开展了人防工程领域检察公益诉讼专项活动,对全市人防工程进行全面排查。”淮北市检察院第五检察部副主任吕慧告诉《法治日报》记者。

烈山区人民检察院检察官在走访中发现,有小区防空地下室堆积大量垃圾、污水横流,出入口大门底部被铁板挡住,其他侧门被垃圾堵住,无法正常开关,灭火器

被建议单位按照检察建议的要求积极整改回复,及时竖立醒目标识、修缮受损设施,配备专职维护人员并开展常态化防空知识宣传。检察机关跟进监督,邀请参与听证的人员进行现场查看,一致认为整改合格。7月21日,相山区检察院、合肥军事检察院对该案作出终结案件决定。

“人防工程是战时掩蔽人员、物资,保护人民生命和财产安全的重要场所,但很多小区防空地下室使用与维护存在不少问题,防空效能受到影响,我们便以此案为契机,联合合肥军事检察院自今年4月起,在全市范围内开展了人防工程领域检察公益诉讼专项活动,对全市人防工程进行全面排查。”淮北市检察院第五检察部副主任吕慧告诉《法治日报》记者。

烈山区人民检察院检察官在走访中发现,有小区防空地下室堆积大量垃圾、污水横流,出入口大门底部被铁板挡住,其他侧门被垃圾堵住,无法正常开关,灭火器

被建议单位按照检察建议的要求积极整改回复,及时竖立醒目标识、修缮受损设施,配备专职维护人员并开展常态化防空知识宣传。检察机关跟进监督,邀请参与听证的人员进行现场查看,一致认为整改合格。7月21日,相山区检察院、合肥军事检察院对该案作出终结案件决定。

“人防工程是战时掩蔽人员、物资,保护人民生命和财产安全的重要场所,但很多小区防空地下室使用与维护存在不少问题,防空效能受到影响,我们便以此案为契机,联合合肥军事检察院自今年4月起,在全市范围内开展了人防工程领域检察公益诉讼专项活动,对全市人防工程进行全面排查。”淮北市检察院第五检察部副主任吕慧告诉《法治日报》记者。

□ 本报记者 徐伟伦

住宅区的消防车通道被私家车堵塞,物业公司一句“已通知业主挪车但对方不听,我们也没有执法权”就可以免责吗?业主在空调室外机位堆放杂物引发火灾烧了邻居家,物业公司是否需要担责?这些常见的涉消防安全类物业纠纷背后,不仅需要法律明辨是非,更需要政府、司法机关、物业公司等多方通力配合。

9月1日,《北京市单位消防安全主体责任规定》将正式施行,明确规定物业服务单位应组织安全巡查,发现火灾隐患应及时采取措施;今年以来,北京公安交管部门联合消防等部门,积极推进消防车通道治理工作;在大兴区,区住建委于近期召开住宅物业管理项目安全生产和消防安全大排查大整治工作推进会;近日,房山区人民法院的一纸判决,认定住宅区管理者应对业主在空调室外机位堆放杂物,消防管道无水可用等情况承担责任……这些,正是北京市针对涉小区消防安全类纠纷打出的治理“组合拳”。

公开资料显示,北京12345服务热线今年前两个月接到的有关消防安全的诉求已超1300件,其中,市民对消防车通道是否畅通的问题尤为关注,事实上这也是全国各地普遍遇到的问题。业主找到物业公司,常被一句“没有执法权”就搪塞了过去,“小疙瘩”由此也常演变成业主与物业公司、街道等多个主体间的矛盾。

对于居民广泛关注的消防车通道被堵现象,北京消防、公安交管、社区等积极联动,深入开展专项治理行动,指导物业公司按照国家标准对消防车通道进行丈量、划线;在联合检查现场,相关工作人员还指导社区居民拍摄照片并通过“随手拍”平台举报小区内堵塞、占用消防车通道行为,消防部门将联合公安交管部门核实并进行处理。

“我们小区以前楼里乱停的自行车也不少,常引发邻里和物业纠纷,也容易造成楼内的消防疏散通道被堵。”家住石景山区景阳东街第二社区的居民张女士告诉《法治日报》记者,后来消防、社区、物业公司相关负责人和居民代表共同召开协商议事会,决定对地下车库进行改造,供居民停放自行车使用,如今这里的楼道终于变得敞亮,居民的心情也变得舒畅起来。

此外,在公共区域堆放杂物,电动自行车上楼等方面,也极易造成业主与物业公司的义务,该义务是物业公司基本服务

在房山区,法院近日对一起涉物业消防安全纠纷作出判决,认定物业方应对住宅小区承担安全保障义务。本案中,物业方未对住户在空调间堆放可燃物的行为及时进行处理,火灾发生时却发现消防管道无水可用,房山法院认为,上述情况反映出物业方未有效履行相关职责,应对起火造成业主的相关损失承担一定的赔偿责任。

“宣判后,我们已与有关乡镇取得了联系,下一步将在社区公共空间管理,消防安全等方面开展综合性治理。”房山法院院长阳法庭庭长万会兵告诉记者。

防范住宅区火灾离不开良法善治,今年,北京市根据《北京市消防条例》《北京市安全生产条例》和有关法律法规,制定出台了《北京市单位消防安全主体责任规定》,新明确规定,住宅区的物业服务单位应当对管理区域内的共用消防设施、器材进行维护管理,确保其完好有效,同时对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道的行为予以劝阻并督促改正,对拒不改正的及时向有关部门报告。日常服务中,物业服务单位也需要常态化开展消防宣传,提示火灾隐患,每年至少组织一次本单位员工和居民参加的灭火和应急疏散演练;发生火灾情时,物业公司在及时报警的同时,应对初起火灾采取处置措施。

“物业服务企业对管理区域内的共用消防设施等负有日常管理和管理的义务,该义务是物业公司基本服务义务,同时也是法定的强制义务。”万会兵认为,预防涉消防安全类物业纠纷,离不开物业公司的尽职尽责,同时也离不开业主、消防等各方的通力协作,共同织密社区消防安全网。

北京多部门联动织密社区消防安全网
全力消除涉小区消防安全『小疙瘩』