

期待物业公司找回“服务”初心

我的法治心愿

□ 本报记者 张守坤

前不久,河南的赵女士发现,每逢下雨自家阳台就漏水严重,墙面还出现多处裂缝,其中一侧返潮渗水情况尤为明显。她随即线下向物业公司反映问题。

第一次反馈时,物业工作人员只登记了相关情况;两天后赵女士再次询问,客服称已经上报,但维修时间未定;又过一天,赵女士直接找到物业工程部,工作人员却把维修时间推到下个月,还无法保证能彻底修好。

赵女士多次联系,希望物业公司派人先上门查看现场情况,都被对方以“上门看了也没用,要等上报公司、专人到场才行”为由搪塞推托。

随后,赵女士拨打市民热线反映了情况,第二天,物业公司就派人上门查看,并给出了解决方案。“不投诉就不回复,物业公司为什么不能积极跟进呢?”赵女士对此感到十分困惑。

赵女士的遭遇并非个例。中国消费者协会今年2月发布的《2025年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,房屋装修及物业服务类投诉量为21800件,投诉比重为1.08%。投诉量已连续两年呈现上升趋势。

采访中,不少居民向《法治日报》记者反映,小区物业公司存在“不作为”“乱作为”等问题。规范和优化物业服务,成为许多居民的热切期盼。

主动履职尚需加力

“顶楼屋顶漏水,本应该由物业公司负责修缮,但他们一直找各种理由拖着不修,正值雨季,漏雨了只能让业主承受不便和损失,要自己花钱找人修”“孩子的平衡车丢了,结果小区监控全是坏的,找物业公司根本没用”“电梯内广告声音较大,反映了好几次都没有改善,只能打投诉电话”……

在第三方投诉平台上,记者看到了不少“吐槽”的内容,认为物业公司未能发挥应有作用。

今年1月,山西省高级人民法院发布8起物业纠纷典型案例。其中一起案例显示,郭某夫妇在外地旅行期间接到小区物业公司电话,称其房屋卫生间有漏水现象。郭某安排亲属前往现场。经物业公司现场查看,确认是郭某房屋单元内的下水主管道堵塞,污水从位于一楼房屋的马桶返出所致。经鉴定,郭某夫妇的损失共计48万余元。因与物业公司协商赔偿未果,郭某遂诉至人民法院。

法院经审理认为,下水主管道属于业主共有部分,对该部分维修、养护属于某物业公司的义务。某物业公司未按期对下水主管道进行巡查、疏通,构成违约,对下水主管道堵塞给郭某夫妇造成的损失应承担主要责任。故人民法院判决某物业公司对郭某夫妇的损失承担主要赔偿责任。

全国人大代表、北京金诚同达(西安)律师事务所律师主任方燕向记者介绍,目前部分物业公司在履职尽责方面存在一些问题。安保、保洁、绿化养护、公用设施设备日常维护普遍缩水,电梯故障、消防隐患、外墙破损、公共管网老化等关系人身安全和居住品质的问题久拖不决,该修不修,该管不管成为行业常态。收费定价不透明、公摊收支不清晰、服务收支不按期公示、电梯广告、公共车位、场地租赁等小区公共收益被违规侵占、挪用,业主付费却无法获得对等的物业服务。

为何现实中一些物业公司会出现各类问题?

采访中,某物业公司负责人刘畅(化名)向记者道出了他们工作中的难处。

刘畅坦言,小区本身物业费定价偏低,且随着年限增长,小区设施日新日旧,损坏损耗不断加剧,物业公司需要投入的维护成本也逐年增加,企业经营早已不堪重负。“我从事物业行业已有十余年,一直抱着认真负责的初心做好各项物业服务,但现实却常常事与愿违。从业时间越久,心里的无力感反而越强烈。”在他看来,物业公司与业主之间本就存在天然立场隔阂:一



方提供服务,一方缴纳费用,立场不同很难真正交心相处,能够做到彼此体谅、相互包容的更是少之又少。

主动沟通消解分歧

化解物业公司与居民之间的矛盾,仅靠双方被动忍让远远不够。多地治理实践证明,主动向前完善举措、搭建沟通平台,才是拉近双方距离、消解分歧的有效途径。

“结合晓月苑一里、二里实际情况,我们竭力按照物业服务合同约定及相关服务标准,履行各项基础服务职责,全年通过电话、来访及线上平台等多种渠道,共受理业主报事报修、咨询建议等各类诉求4000余件……”前不久,北京市丰台区晓月苑社区内,北京马连道顺天物业管理有限公司宛平桥分公司对其负责物业服务工作的晓月苑一里、二里小区居委会及业主作了工作报告。

这样的场景此前在北京市多处上演。据了解,一段时间以来,丰台区各街镇陆续召开“物业向群众报告工作”会,一场场开在“家门口”的报告会,打破了物业公司居民之间的沟通壁垒。全区26个街镇已召开239场报告会,让一件件民生“小事”得到妥善解决,一个个居民“心头事”得以温暖化解。

北京马连道顺天物业管理有限公司宛平桥分公司负责人于圣铭告诉记者,“物业公司向群众作工作报告,有利于保障业主知情权与监督权,推动物业服务公开透明;能够畅通沟通渠道,拉近物业公司与业主关系,化解邻里物业矛盾;倒逼物业公司规范服务行为,改进工作短板,提升物业服务品质;便于广泛收集群众意见,推动小区共建共管;规范公共收益管理,保障业主合法权益。”

“你们快点来看看,家里突然断电了,不知道怎么回事……”

今年3月的一个晚上,安徽省宿州市胜利路小区物业公司客服赵维接到一通来自居民的求助电话。赵维一边安抚对方的情绪,一边详细记

录现场情况,随即联系维修师傅。维修师傅迅速赶往现场,快速排查电路故障,及时修好跳闸、恢复全屋供电。

这样的深夜抢修,是负责该小区物业服务的万佳物业公司24小时急修服务的真实写照。万佳物业公司负责人薛经理向记者介绍,胜利小区平均每年累计处理各类报修3000余件,小区设施设备巡检50次,收集并响应业主意见建议1000余条。除了及时处理居民遇到的突发情况,万佳物业公司每年还会常态化开展各类暖心便民活动,把服务做到业主心坎里。

立法强化刚性约束

“希望物业公司找回‘服务’初心”,是不少业主共同的心愿。那么,如何实现?

北京瀛和律师事务所住建业务中心律师杨海建议,立法规定物业服务企业应当接受审计监督和服务评估。县级以上地方人民政府房屋主管部门和乡镇人民政府、街道办事处对辖区内物业服务企业开展定期审计和评估。审计和评估办法由国务院住房和城乡建设主管部门制定,审计机关依法对物业服务企业公共收益账目进行审计,评估机构依法对服务质量进行评估,审计和评估费用由业主共同决定后从公共收益中列支。审计报告和评估报告可以作为企业信用评价和人民法院审理物业服务费纠纷的依据。

方燕认为,应推动修订《物业管理条例》,完善全国物业服务基础清单、质量标准、收费规则,考核评价指标,从立法层面厘清权责,划定底线,强化刚性约束。建立全国统一的物业服务企业信用评价体系,信用评价结果与企业招投标、市场准入、收费备案直接挂钩;推动信用分值与物业费浮动定价联动,对服务严重不到位、信用不达标的依法下调收费标准,限制收费权限;对严重失信、侵害业主合法权益且拒不整改的企业,依法实施强制清退,限制承接新项目、行业禁入等惩戒措施。由住建、市场监管、公安、街道办事处等部门开展常态化联合专项整治,聚

焦违规乱收费,基础服务严重缺失等突出违法行为,从严查处,公开曝光,顶格惩戒,形成长效执法震慑。

“还应明确,解聘物业服务企业,无需以成立业主委员会为前提条件,无业委会的住宅小区,由街道办事处依法指导业主召开业主大会,按照法定比例表决解聘,选聘事项,简化落地流程;前期物业服务合同到期自动终止,规范交接流程,杜绝不合格物业公司拒不退场现象。”方燕说。

漫画/李晓明

记者手记

通过本次采访,记者深切体会到,小区治理从来不是一方的独角戏。日常生活的细枝末节间,摩擦常常悄然发生,业主们多有怨言:收了物业费不作为、维修维修迟迟不回应、公共区域日渐失修;而物业公司也是一肚子苦水:总有业主拖欠费用、随意挤占公共空间、对管理规约视而不见。细究这些矛盾的根源,往往并非恶意的对立,而是立场不同产生的隔阂。业主渴望一个舒心安全的居住环境,物业公司需要合理营收维持正常运转——双方的诉求本无根本冲突,却常因沟通不畅、缺乏包容,让小事不断发酵,最终难以消解。

一栋楼宇、一方小区,是所有人共同的家。物业公司不应止步于简单的服务管控,更需要学会换位思考,及时回应业主诉求,细化保洁、安保、维修等服务,用真诚化解质疑;业主也该多一分体谅,理解物业工作的繁杂与不易,自觉遵守小区规则,按时缴纳物业费,给予每一位工作人员应有的尊重。

良性的小区关系,从来不是一方迁就另一方。多一分耐心的沟通,少一分苛责的抱怨;多一分换位的心,少一分偏执的对立。唯有业主与物业公司彼此理解、互相包容,以善意搭建沟通的桥梁,方能让每一处居所,都成为安顿心灵的温暖港湾。

解题·基层经验

□ 本报记者 赵红旗

河南安阳,素有“甲骨文之乡”之称。在这里,一片殷商甲骨,需经钻凿契刻方能载文明以传世;一件青铜重器,需经熔铸范铸方能成礼器以安邦。如今,这种精益求精的工匠精神,已深度融入当地“律师进网格”工作中。

“我们围绕党建引领基层高效能治理工作要求,推动律师资源与‘党建+网格+大数据’模式协同融合,变‘坐等上门’为‘主动问需’,变‘讲什么听什么’为‘需要什么讲什么’,变‘情理自治’为‘法治把关’,持续深化律师参与基层法治建设的工作机制,推动更多优质法律服务资源向群众身边延伸,为提升基层法治建设水平提供坚实保障。”安阳市司法局党委书记、局长王威近日接受《法治日报》记者采访时说。

精准普法

“跑单就拍跑单,怕老板拖欠工资,现在有律师到我们身边普法,还给我们留了联系电话,让我心里踏实多了!”4月19日,在安阳市文峰区某外卖站点,一场针对新就业形态劳动者的“法治微课堂”正在进行。河南科航律师事务所律师姬瑞峰围绕劳动关系认定、工伤赔付、工资拖欠等高频问题,用通俗易懂的语言进行解答,现场还发放了律所自制的《新业态劳动者权益保障法律指引》。

这是安阳市律师进网格开展“按需普法”的一幕。过去,普法宣传往往存在“讲的人不厌其烦,听的人兴味索然”的困境,如今,律师将法言法语转化为家常话,把典型案例改编成小故事,在社区或网格群内以“一案一释法”“一问一答疑”的形式精准普法。截至目前,全市1300余名律师已进驻1万余个网格。

律师依托网格员日常走访,收集汇总群众的法治需求,据此精准普法。针对老年人群体,律师围绕养老诈骗、遗嘱继承,用“保健品骗局”“以房养老陷阱”等真实案例录制方言版小视频;针对外卖骑手、快递员等新就业形态劳动者,律师深入快递站点开展专门法治宣讲,讲解劳动关系认定、工伤赔付等“跑单”高频问题;针对青少年,律师联合学校在网格内开设“14周岁法治生日”课堂,用校园欺凌、网络沉迷等身边事教育身边人。

“精准普法就像滴灌,水到渠成还不浪费。”安阳市司法局副局长靳志平说,今年以来,全市进驻网格律师累计开展线上线下普法5000余场次,覆盖群众30余万人次,群众法治获得感和满意度不断提升。

多元解纷

“多亏了网格律师,要不俺家这漏水纠纷还不知道要闹到啥时候!”4月23日,文峰区光华路街道网格居民李某握着律师李胜利的手说。

此前,因楼上住户水管老化渗漏,导致李某家中墙皮脱落,家具受损,双方多次发生争吵。网格员将情况反馈给李胜利后,他第一时间进行实地勘查,逐一记录房屋损坏部位及程度,依据民法典和物业管理的相关规定厘清责任,并发挥专业优势,联合社区干部、社区民警、人民调解员进行调解。经过依法用情调解,楼上住户同意维修并赔偿李某损失,双方纠纷彻底化解。

这起纠纷的快速化解,得益于安阳市推行的“网格员+调解员+村居法律顾问”三员一体多元解纷联动机制。过去,群众遇到矛盾纠纷习惯“往上跑”反映问题,如今,律师进驻网格,群众可以随时随地寻求法律解决渠道,实现“琐事不出网格,纠纷依法化解”。

安阳市司法局积极构建“吹哨报到”响应圈,按照“一网格一律师”的要求,每名律师对接1至10个网格,在网格内公开姓名、联系电话、驻点时间,网格员化身“民情探头”,在日常走访中捕捉矛盾纠纷苗头,第一时间“吹哨”,律师第一时间“报到”,提供专业法律咨询,人民调解员同步介入开展“背对背”调解,“法律明白人”协助疏导情绪,促使矛盾纠纷在群众“家门口”依法化解。

今年以来,全市律师参与网格矛盾纠纷化解1800余件,调解成功率达90%,真正实现了“小事不出网格,大事不出村(居),矛盾不上交”。

决策把关

“以前村里修路,发包土地都是口头约定,出了问题扯不清。现在有律师帮我们把关合同,修订村规民约,心里有底了。”安阳县瓦店乡东路村党支部书记李科指着村委会墙上新张贴的《村规民约》说。

这份修订后的《村规民约》,由村法律顾问河南兴亚律师事务所律师汤玉峰逐条审核,删除了与法律抵触的“土政策”,增加了宅基地管理、环境卫生、邻里相处等法治条款,并融入“红黑榜”激励约束机制,村民对此连连点赞:“这些条款合情合理又合法。”

这是安阳市律师进网格参与基层依法治理的一个缩影。长期以来,部分村(居)的村规民约存在与法律法规相抵触,侵犯群众合法权益,制定程序不规范等问题,成为基层治理的隐性导火索。如今,网格律师从“事后灭火”转向“事前防火”,为基层决策装上“法治过滤器”。

据统计,今年以来,安阳市律师已为村(居)委会审查各类合同380余份,修订村规民约(居民公约)260余份,提出法律意见500余条,有效避免了因合同瑕疵、制度漏洞引发的矛盾纠纷。

律师还通过“师徒结对”、案例教学等方式,对网格内的“法律明白人”进行培育,帮助他们掌握基本法律常识、合同审查、纠纷调解等基本技能。目前,全市律师已指导培育“法律明白人”1.2万余名,他们活跃在田间地头、楼栋院落,成为基层依法治理的生力军。

“律师进网格,不仅是为群众解疙瘩,更是为基层治理‘强筋骨’。”王威说,安阳市司法局将持续深化律师进网格工作,推动律师服务从“有形覆盖”向“有效覆盖”提质升级,以专业之力,为民生之让法治成为安阳基层治理的鲜明底色,为建设更高水平的法治安阳、平安安阳贡献律师力量。

千名律师进驻万余个网格

安阳持续深化律师参与基层法治建设工作机制

西宁检察柔性和解让企业“两难”变“双赢”

□ 本报记者 徐鹏

近日,青海申台公司(化名)与青海辉安公司(化名)的负责人携手走进青海省西宁市人民检察院,当面向检察官表示感谢:“案子结了,我们终于可以放下包袱安心经营了!”

这组暖心画面的背后,是这两家本土企业车辆抵债纠纷彻底化解,案结事了人和的故事。

3年前,申台公司因项目建设需要,向辉安公司租赁塔吊,累计欠下数十万元租赁费。为化解债务压力,双方签订《车辆抵债协议书》,约定以申台公司的一辆奔驰商务车作价48万元抵偿全部债务,工程结束后多退少补。

之后,申台公司当场交付车辆,辉安公司在车管所办理过户时,却因车辆改装与登记信息不符被退办,过户手续陷入停滞。

眼看合同目的无法实现,辉安公司向法院

起诉,要求解除协议,申台公司返还48万元及96万元违约金。这场纠纷就此进入诉讼期:一审驳回诉求,二审改判支持,再审维持二审判决。

3年官司,让两家企业的经营变得难以维系。申台公司被列入失信名单,法定代表人被限制消费,业务全面停摆;辉安公司债权长期悬空,无力支付农民工工资。

2025年7月,不服再审结果的申台公司,向西宁市检察院申请法律监督。

案件得到受理,承办检察官马虹英在审查案卷后认为:“在法律程序上,案件符合监督条件,可直接提出再审检察建议。”

而在检察院讨论时,西宁市检察院党组书记、检察长马文杰明确指出:“办案不能只盯着程序和文书,解决企业的实际困难才是根本。”如果启动再审,程序漫长且结果未知,两家本土企业将继续被纠纷拖累,影响正常经营。秉持

“案结事了人和”的理念,西宁市检察院将检察和解作为优先选项,决心用最有效的方式化解矛盾。

为让和解方案公正可信、双方信服,马虹英依法行使调查核实权,逐一调取车辆买卖合同、车管所登记档案、银行支付凭证、工程结算单等核心证据,一笔一笔核算款项往来,一项一项核实争议细节,把案件症结、欠款底数、履行可能全部查清,扎实的证据链条,既为监督筑牢依据,更为和解赢得信任。

和解之路并非一帆风顺。起初,两家企业对立情绪尖锐,拒绝直接沟通。申台公司认为判决不公,执意要“讨个说法”;辉安公司自认是受害方,寸步不让。

面对僵局,马虹英先后开展十余次一对一沟通疏导。对申台公司,马虹英客观分析再审的时间成本、经济成本与信用修复紧迫性,引导企

业从“争一时意气”转向“谋长远发展”;对辉安公司,则细致释明法律规定,讲明程序拖延的代价,点出企业尽快收回款项、结清农民工工资的迫切需求。

法律讲透,情理说足,利弊算清,持续的沟通慢慢消融对立坚冰。马虹英进一步结合查清的事实,提出42万元一次性化解全部纠纷的和解方案。“这样既足额保障辉安公司的合法债权,又合理减轻申台公司的支付压力。”

最终,在检察机关现场见证下,申台公司当场支付42万元和解款项,辉安公司同步退还车辆,执行法院当场承诺终结执行、修复信用。

西宁市检察院党组成员、副检察长王虹现场见证了和解全过程。她表示:“检察办案不能止步于‘案结’,更要追求‘事了人和’。这场和解不仅解开了两家企业的法律心结,更保住了市场主体活力,这正是高质量检察履职的生动体现。”

