

市人大常委会就物业管理服务痛点难点问题作出回应

着力破解物业管理服务中的突出问题

□洛报融媒记者 李雅君 通讯员 张艳艳 王亮

物业服务关系千家万户,是事关群众天天有感的“关键小事”,也是基层治理的民生大事。居民缴纳物业服务费后,应该享受怎样的服务?物业服务人想要调整物业服务费,需要什么样的规范程序?《洛阳市住宅物业管理条例》施行一年来,

还存在哪些问题?

日前,市十六届人大常委会第五次会议审议通过了关于规范住宅物业服务标准的决定、关于规范住宅物业服务费调整程序的决定和《洛阳市住宅物业管理条例》执法检查报告,就物业管理服务痛点难点问题作出回应,为破解物业管理服务难题、提升基层社会治理水平提供法治保障。

建立物业服务等级标准,合理设置物业服务费用

当前,我市物业服务缺少统一的量化标准。物业服务人重收费、轻服务的问题一直为群众诟病。市人大常委会坚持以人民为中心的发展思想,围绕群众反映强烈的住宅物业服务标准问题,深入开展调研,寻求破解良策。此次出台决定对住宅物业服务内容、标准等级、服务费用、监督管理及等级评估等进行规范。

根据决定,住宅物业服务标准包括基础管理服务、客户服务、物业共用部位管理、共用设施设备运行维修和养护管理、公共秩序维护、环境管理服务等内容。

决定施行后,我市住宅物业服务将根据服务内容和质量,由高到低设置不同等级。市发展改

革委和市住建局将根据住宅物业服务不同等级标准的服务内容发布中心城区物业服务费价格信息。住宅物业服务费应当与住宅物业服务标准相匹配,坚持优质优价、质价相符的原则。

如何选择物业服务等级标准?开发建设单位、业主委员会(物业管理委员会)与物业服务人要结合住宅小区建设标准、配套设施情况及业主对物业服务预期等,选定相应等级的物业服务标准,并进行备案公示。

决定还明确相关部门要加强对物业服务人的信用管理,对服务标准等级评估未达标或未按照合同约定服务标准提供服务的,依法依规处理,切实维护业主权益。

规范物业服务费调整程序,杜绝随意涨价乱象

近年来,因物业服务费调整引发的矛盾纠纷逐渐增多。物业服务费该不该调、怎么调?一直缺乏统一的流程与规定。

此次决定明确,当物业管理区域内出现物业服务成本发生较大变动或业主要求调整物业服务标准的情形时,可启动调整物业服务费程序。物业服务费调整应当由业主大会决定或由符合法律规定比例的业主共同决定。

根据决定,物业服务费调整包括公示、表决、备案、执行等程序。在调整程序启动后,物业服务人应当将调整方案和前三年物业费收支情况公示不少于15日,业主可及时提出意见建

议。公示期结束后,提交业主表决。业主可通过书面或互联网方式实名进行表决。当专有部分面积占比三分之二以上且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积过半数且参与表决人数过半数的业主同意后,调整方案有效。此后,在对调整方案进行不少于15日的公示和备案后,就完成了物业服务费的调整。

“决定把物业服务费调整权交给了小区全体业主,让业主当家做主,对于规范物业服务经营行为、提升小区治理水平具有重要意义。”市人大常委会相关负责人表示。

创新住宅小区综合治理模式,全面提升物业服务水平

物业管理体制机制运行不畅,业主自治组织建设薄弱,物业行业管理不规范……为全面摸清《洛阳市住宅物业管理条例》贯彻执行情况,市人大常委会在全市范围内联动开展了对该条例的执法检查,通过明察暗访、座谈交流等方式,深入查找问题,深挖问题根源。

此次会议听取审议了执法检查报告。报告显示,该条例在提升物业管理水平、发挥保障和改善民生方面重要作用的同时,还存在5大类10个方面问题,亟待解决。

报告建议,要压实政府各部门管理责任,落实街道、社区属地管理责任,完善物业管理联席会议制度,健全综合执法联动机制,有效解决职能交叉和监管缺失问题,形成齐抓共管的管理格局。要

创新住宅小区综合治理模式,将物业管理同社会治理、社区治理相结合,充分发挥社区党组织、社区居委会在小区业主自治活动中的作用,推动构建“街道党工委—社区党组织—小区党支部”三级组织体系,建立健全党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”协调运行机制,全面提升物业服务水平。

“此次会议审议通过的两项决定和一个执法检查报告都与群众利益息息相关,充分反映了人大工作的重心所在。”市人大常委会主要负责同志表示,要始终坚持人民至上理念,抓实决定宣传贯彻和执法检查发现问题整改,着力破解物业管理服务中的突出问题,不断提升基层社会治理水平,为现代化洛阳建设作出积极贡献。

**问暖热线**
66778866

我为群众办实事

暖气漏水造成损失 该由谁承担责任

近日,陆续有市民在洛阳网“百姓呼声”平台反映遇到的供热问题,供热企业及有关部门对这些问题予以了回复。

●**新安县热用户:**供热的头两天屋里是凉的,能否退还这两天的供热费?

新安县:反映的问题热力公司已进行调查。经了解,供热前期,城区各二级换热站正在逐步升温,建议诉求人关闭门窗,使室内温度尽快提升。目前各换热站温度、压力正常。如有疑问请拨打热力公司24小时报修电话67171583。

●**西工区香榭里阳光小区热用户:**我是热力公司直管热用户,热力公司通知11月12日充水试压,却在11月10日提前充水试压。我家安装的暖气管道仅使用了2年,结果发生漏水,家中大面积被水浸泡,楼下邻居也受到影响。

洛阳热力集团有限公司:根据《洛阳市集中供热条例》规定,热经营企业在供热期前进行充水试压时,应当提前5日通知热用户及相关单位,热用户及相关单位应当予以配合。因热用户无正当理由拒绝配合造成损失的,由热用户承担责任。

我公司已提前在小区张贴充水试压通知,尽到了提醒义务,通知明确告知用户试水日期为2024年11月10日,而非诉求人所说的11月12日。另据《建设工程质量管理条例》和《房屋建筑工程质量保修办法》规定,供热系统的保修期限为2个采暖期。

(洛报融媒记者 周欣然整理)