

强化人大监督 推动“关键小事” 服务“民生大事”

编者按

物业管理关系到千家万户的居住体验和城市形象,是人民群众切实利益的“关键小事”。做好物业管理工作是推进城市精细化管理的重要抓手,对于推进城市治理体系和治理能力现代化具有重要意义。《北京市物业管理条例》实施以来,区人大常委会与人大代表高度关注我区物业管理工作,通过听取专项工作报告、工作评议、督办代表建议、重要民生实事监督检查等多种监督手段持续跟踪物业管理工作,助力破解物业管理之“痛”,推动“关键小事”服务好“大民生”。



“坚持问题导向提升物业管理工作”座谈会

问题导向 深入监督

本届以来,区人大常委会以评议工作为切入点,由区人大城建环保委员会评议工作组牵头,对我区物业管理工作开展一系列视察调研并进行工作评议。为更加全面详实掌握全区物业管理情况,评议组开展了以下工作:一是开展专题调研,由评议组组长带队,到相关政府部门听取工作汇报,重点调研物业方面代表建议办理、政府民生实事落实情况。二是组织多轮视察,选取老旧小区、部队大院、回迁安置小区等有代表性的社区,先后到广津街7号院、阜石路11号院、北坞嘉园等现场,对“社区伙伴”工作试点、公租房社区以及回迁小区物业管理工作进行调研。三是深入基层座谈,聚焦“关键小事”,开展“进家站、搭平台、畅言路、促工作”专题座谈会,邀请相关政府部门,与人大代表、属地街道、基层选民面对面,突出问题导向,倾听群众心声。

区第十七届人大常委会第七次会议听取和审议了《海淀区房屋管理局关于物业管理工作接受区人大常委会评议的自查报告》,评议工作组提出以下工作意见:

一是以法制促善治,进一步完善工作机制。突出法治思维,贯彻《民法典》《物业管理条例》等相关法律法规,进一步健全党建引领社区治理框架下的物业管理体制,着力做好区级统筹、街镇统管、社区协商办理的三级联动机制,研究制定物业领域权力清单,明确各方权责,强化主动作为。提升法律刚性,加大考核与执法力度。加强和规范业委会(物管会)作用,依法监督物业服务企业履约,维护企业合法权益。

二是以竞争促发展,进一步推动市场进程。一方面,调动市场积极性。通过政策与资金支持奖优罚劣,重点探索“不作为为企业如何换”“物业费欠缴如何收”“服务费用能否涨”等问题,避免堕入“钱收不上”“事没人管”“人没法换”的恶性循环。另一方面,提升市场

规范度。通过行业指导、专题培训、横向评比等措施,实现行业素质与服务水平的整体上升。

三是以实践推经验,进一步落实民生要求。坚持问题导向,梳理各种产权小区群众需求,结合主要诉求特点,落实七有五性要求,做好“接诉即办”、争取“未诉先办”,为群众居住生活提供保障。发挥示范效应,加大“社区伙伴”实践与推广力度,以点带面,营造“共建、共治、共享、共赢”的社会治理氛围,增强群众获得感。

2024年,区人大常委会以“听取区政府关于坚持问题导向提升物业管理工作报告”议题为切入点,由常委会主任带队,城建环保委组织部分常委会组成人员、城建环保委委员视察了央企“三供一业”移交小区、物业费成功调价小区以及“非经资产”移交老旧小区物业管理情况。在随后的座谈会上,相关政府部门负责同志向人大代表汇报了我区住宅物业管理项目基本情况以及进一步规范物业服务管理工作等情况。与会代表从政府监管规范物业管理、加强物业市场化培育、强化居民与物业双方履约意识等方面,结合实际,向政府相关部门提出意见建议。

通过一系列视察调研,发现我区物业管理工作主要存在以下三方面问题:一是工作机制方面,区、街镇、社区三级联动的工作机制有待进一步畅通;企业、社区、居民三方共建的社区治理有待进一步优化;业委会、物管会依法行使职权,在物业议题中实际作用尚待进一步发挥。二是市场化方面,物业有序更换退出、老旧小区物业失管、物业费收取难、调价难等问题缺少普遍性解决方案。三是群众诉求方面,居民对生活环境的主观感受,与物业提供服务的客观标准存在矛盾,“接诉即办”物业类诉求长期处于高位,基层解决物业管理问题的能力需要进一步提高。

完善机制 补齐短板

在区委区政府的坚强领导下,在区人大常委会以及全体代表的监督支持下,海淀区聚焦物业管理难点问题,围绕“进一步规范物业服务”的重要民生实事任务,扎实推进物业管理提升,为海淀经济社会发展提供了强有力支撑。

一是健全工作机制。持续巩固“区-街镇-社区”三级物业管理体制和专班例会机制,出台《海淀区物业提升三年行动计划(2024-2026年)》《海淀区住宅物业管理考核评价办法(试行)》、物业交接工作指引等一系列政策文件。

二是开展专项治理。围绕“物业服务规范管理”等主题开展专项治理,2024年物业管理类诉求同比下降22.48%。联动街镇社区开展检查2500余次,行政执法立案40件,持续开展诉求前100小区滚动治理。

三是加强能力建设。通过“海淀物管学堂”线上平台和线下讲座,面向各方主体培训超8000人次。建立了首批24人的物业专家库,连续两年举办物业行业职业技能竞赛。

四是推动模式创新。以“大家商量着办”为抓手,持续推动物业负责人进入社区两委兼职。在全市率先发布老旧小区引入市场化物业专项奖励和考核标准,启动477个老旧小区物业服务覆盖工作(截至2025年3月底完成28个),探索实践“规模化物业”“片区化管理”“多样化服务”等模式。

* 工作亮点 *

1. 在全市率先发布老旧小区引入市场化物业专项奖励和配套考核标准,指导街镇提前谋划做好物业

引入的前期工作。针对政策性移交小区物业薄弱环节,与首开集团多次座谈,研究探讨政策性移交小区物业提升的具体举措。

2. 探索“规模化物业”。一是引导优质物业延伸覆盖周边零散小区,形成规模效应。如海淀街道小南庄社区泰信物业以“物业+家政”服务取得业主信任,后被周边社区引入实施区域化物业管理。二是委托区属国企“片区化”管理,如永定路街道永定路96号院,引入海政物业(区市政集团下属),将道路清洁、垃圾清运等市政资源延至小区实施片区化管理。三是支持物业公司拓展“多样化”生活增值服务,如学院路街道石油大院社区宝石花物业与专业机构、社区养老驿站合作推进居家适老化服务,万寿路街道今日家园社区今日家园物业通过“政府兜底、物业助力、商家参与”模式,实现“物业+就餐”可持续发展。

3. 发挥国企资源力量和维修优势,设立区属国企维修站11个,为无物业、弱物业小区居民提供入户基础维修,畅通服务群众“最后一公里”。落实专项维修资金改革政策,在某莱家园等5个小区创新探索“先施工、后申请”模式,提高专项维修资金使用效能。

4. 开展物业履约、资金运行问题调研。根据建成年代、收费模式、运营情况等选取了14个小区作为重点,对照北京市物业服务标准,逐一查看物业服务合同约定,检查现场履约情况、物业人员配置情况,梳理履约和公共收益问题38条。根据调研情况,进一步厘清1-5级物业服务标准细节,明确公共收益边界,为下一步开展物业履约和公共收益问题集中整治奠定基础。



人大代表视察学院路街道柏儒苑小区物业管理工作情况



人大代表视察学院路街道14号院物业管理工作情况



多措并举 提质增效

围绕市、区两级关于深化物业管理改革创新和开展专项整治的工作部署,下一步将重点推进以下工作:

一是深化党建引领,完善基层治理体系。联合区委社工部推进深化社区、物业“双向进入、交叉任职”,打造一批“社企融合”示范点。强化专项培训和政策研究,指导属地街镇社区发挥业委会(物管会)作用,规范选举、运行和决策,提升其依法履职能力。整合人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等资源力量下沉社区,完善物业矛盾纠纷多元化化解机制,力争源头预防、实质化解。

二是聚焦突出问题,建设“阳光物业”。规范物业服务履约,按照“一率四度”标准落实住宅物业综合考评,实施差异化监管。依托“海淀阳光物业”平台强化物业合同履行线上监管,推广“业主开放日”“物业经理每月接待日”等线下监督开展。规范物业资金管理,持续开展“晒服务标准、晒收费标准”动态全覆盖,重点整治公共收益问题,督促专业化物业服务企业在5月10日公示小区物业费 and 公共收益收支公示,推进公共收益单独列账全覆盖。探索建立物业项目收支预算、决算机制,完善物业费成本测算与动态调整机制。落实规范物业交接,严格执行物业交接指引,加强过程指导和监督,运用重点包案机制解决拒不交接等难题。

三是攻坚克难,补齐老旧小区服务短板。按计划推进2025年完成60个老旧小区引入物业服务,力争2027年底前完成477个老旧小区物业服务覆盖工作。针对“三供一业”、非经移交、单位自管等不同类型小区,研究制定针对性解决方案,推动其逐步向市场化、规范化管理转型。加强与央产单位、首开集团等的沟通协调,着力提升物业服务质量和可持续性,推广“规模化”“片区化”“多样化”管理模式实现物业服务覆盖。健全维修机制,发挥国企维修作用,推广“菜单式”有偿上门服务。

四是多方协同,提升综合治理效能。强化部门联动,以“八进社区”为载体,加强房管、城管、交通、消防、公安、市场监管等部门在垃圾分类、停车管理、充电设施、消防安全、违法建设治理等方面的协同配合和联合执法。持续开展分层分类的精准培训,用好物业专家库,提升街镇、社区、业委会(物管会)、物业企业等各方主体的专业能力和法治意识。推进智慧赋能,优化提升“海淀阳光物业”平台功能,积极对接市级“北京物业”模块,利用科技手段提升监管效率和业主参与便捷度。加强宣传引导,选树“美好家园”和“最美物业人”,宣传优秀案例和典型经验,曝光违法违规行为,营造共建共治共享的良好氛围。

* 典型案例 *

1. 曙光街道观澜国际花园小区。为党建引领形成多方合力典型项目。该项目为2003年建成的商品房,以提升物业服务为着力点,将物业管理纳入社区治理体系,形成社区党组织领导下的联动机制,构建一核引领、多元参与、融合共治的社区治理新格局。一是成立业委会功能性党支部,建立物业党建工作室,成立以党员职工和入党积极分子的服务小分队,充分发挥党员的模范带头作用。二是物业公司将“接诉即办”纳入企业管理体系中,编写工作方案,成立领导小组,制订相关职责,明确目标任务,建立考核问责机制,做到未诉先办,不断提升解决效率和满意度。三是强化党建引领,垃圾分类工作,创造优美投放环境,打造星级“客厅式”投放点。坚持桶站值守“责任制”,设立“曝光栏”,倡导源头分类习惯。加强宣传引导和服务管理,营造垃圾分类良好氛围。2020年被住建部授予“首批北京市垃圾分类示范小区”荣誉,2023年获评“市级美好家园”。

2. 学院路街道柏儒苑一期。为2001年建成的央产房改房,产权单位包括北京林业大学、北京航空航天大学,由北京育新物业提供物业服务。通过社区与业委会、物业齐抓共管,创建“林家有我”社区党建和文化品牌,实现社区共建共治共享,找准破解物业服务提升难的关键点,一方面探索实践“物业+居家养老”,针对性引入老年餐桌、助老服务,另一方面通过清理僵尸车、差异化停车费用、改造区域停车位等措施解决居民停车难问题,赢得居民认可,成功实现物业费从1.47元上调至2.38元。

3. 西三旗街道建材城西路9号院。为非经资产移交老旧小区,以争取产权单位改造投入解决停车难题的典型项目。该项目建成于上世纪8、90年代,由于基础设施不足,业主长期受停车难问题困扰。社区党委坚持“大家商量着办”工作思路,探索小区自治管理推动停车管理优化,与居民、首开化物业累计召开协商议事会20余次,经充分讨论形成停车管理方案,同时深入小区车位挖潜,通过利用闲置土地、道路单侧划线等方法新增110个停车位,引导物业争取首开集团支持投入改造资金,停车收益进入物管会与物业共管账户,用于小区公共区域建设。停车管理方案经全体业主共同决定,实施后基本解决了小区业主停车难的问题。

4. 四季青镇闵航路19号院。为中铁集团开发的央产经济适用房,2018年底“三供一业”剥离移交后由北控物业签订合同提供物业服务。由于历史遗留等问题,物业费收缴率逐年降低。连年亏损北控物业撤场,小区失管并出现雨季车库漏水、垃圾无人清运等各类物业问题。面对突发情况,四季青镇党委、镇政府引进应急物业解决小区失管问题。社区发挥党建引领居民自治作用,积极协调中铁集团、应急物业、业主代表开展多轮沟通工作,听取居民意见提升物业服务水平。经过多方共同努力,小区环境逐步改善,部分业主缴费意愿提升,成功通过业主大会选聘新物业公司,实现“三供一业”小区物业服务市场化。



人大代表调研央产“三供一业”移交小区物业管理工作情况



人大代表视察海淀街道苏州街52号院物业管理工作情况



察看小区居民活动室



物业工作人员现场演示智能回收箱使用情况