

民生直通车

谁来解决百姓身边的物业“烦心事”？——追踪物业服务问题投诉

来自中国物业管理协会的数据显示，我国物业服务行业总产值已达1万亿元，从业人员超过1000万人。物业服务的好坏，直接关系到居民生活是否舒心。百姓遭遇哪些物业烦心事？如何解决？物业应当如何为百姓当好“管家”？新华社记者从国家政务服务平台等获得居民投诉线索，奔赴山东、河北、辽宁、天津进行采访。



新华社发

百姓反映：山东省东营市和平佳苑东区业主吴先生反映，自入住小区后，每逢雨季，自家房顶就漏雨，6年来连续向物业反映漏雨问题，但得不到解决。

记者调查：记者8月11日在吴先生家中看到，客厅、餐厅、阳台、儿童房窗下等地由于漏水出现墙皮开裂、脱落等问题。吴先生

百姓反映：2021年1月底，河北省高碑店市北城街道桂园小区业主反映，该小区供水二次加压费和7至16层电梯费，分别是周边小区的5倍和1.5倍。

记者调查：桂园小区于2020年5月交付业主使用，尚未成立业主委员会。小区业主王笑告诉记者，物业公司向业主收取的电梯费和供水二次加压费与别的小区比，每月每平方米贵好几毛钱。负责桂园小区的贵和物业公司工作人员则认为，这两项费用政府没有明确的标准规定，公司执行市场调节价。

百姓反映：大连高新技术产业园区山海一家三期小区业主韩女士反映，近两年，小区停车场对外开放经营，业主车位经常被外来车辆占用，导致业主无处停车。

记者调查：该小区核定车位142个，其中有127个“长租”给业主。记者8月6日实地看到，外来车辆可直接驶入并在小区路面随意停放。部分外来车辆

百姓反映：天津市滨海新区康居园社区居民向新华社客户端“全民拍”反映，该小区基础设施破败不堪，地面坑洼、门禁失效，给居民生活带来困扰和不便，小区居民与物业多次沟通未果。

记者调查：记者9月14日在康居园社区看到，小区内路面坑洼不平，楼栋门禁对讲系统失效，楼门年久失修。居民张先生表示，小区居住的老人较多，路面状态差，带来安全隐患。天津市滨海新区杭州道街道康居园社区党委书记石涛说，该小区共有18栋楼，其中有4栋落

业主房顶漏雨：一拖6年谁之责？

说，2016年，房屋出现漏雨情况，他要求物业公司联系开发商进行维修，当时仍在5年保修期内，但物业迟迟未督促开发商维修。多年来，负责该小区的物业经理多次更换，有时不认可漏雨在保修期内。该小区现在的物业属于深圳市永红源物业服务有限公司，其分部山东城市运营总经理龚浪说，

物业收费：岂能是一笔糊涂账？

政府回应：根据2012年原高碑店市物价局出台的文件，电梯费及供水二次加压费由业主与物业服务企业商定，并由相关业主合理分摊，单独收取，此收费为市场调节价。高碑店市发展和改革委员会价格股股长郑海涛说，各小区和物业服务企业等级不同，收费标准有差异，部分小区出现了收费较高的情况，引发群众投诉。

高碑店市委、市政府根据群众诉求，今年5月起，对全市住宅小区进行摸排，发现共有149个小区收取了供水二次加压费，86

业主停车位被占：物业管理如何规范？

在写有业主车牌号和“专用”字样的车位停车，一些车辆甚至停放在小区公共道路上，阻碍居民通行。韩女士说：“业主曾多次向物业反映车位被占，要求禁止外来车辆驶入，但没人管。”大连龙海物业管理有限公司副总经理刘鸿果表示，外来车辆占用业主车位的情况确实存在。

政府回应：大连高新技术产业园区住房和城乡建设管理局

小区管理不善：老住宅“底子差”咋补齐？

成于2000年前，总体基础建设“底子”较为薄弱，设施陈旧。

对于公共设施改善需求迟迟未得到回应的情况，记者了解到，该小区尚未成立业主委员会，暂由社区居委会代行业主委员会职责。在申请专项维修资金时，业主在资金用途上存在意见分歧，申请专项维修资金所要求达到的赞同比例较难达到。此外，该小区多数楼栋建于2000年后，尚未被纳入天津市老旧小区改造提升项目范围。目前该小区采用商业物业管理机制，负责小区物业管

2016年6月的工作信息单，确实登记了这户漏水的情况，也在维修期内。当时，施工单位接到反馈，到现场进行了勘察，但此后没有跟进维修施工，“纯属工作失误”。

处理结果：记者采访的第二天，物业公司联系施工单位，维修工人开始施工，一天后，完成防水维修工作。

个小区收取了电梯费。高碑店市发展和改革委员会、住房和城乡建设局启动了新的物业费收费标准制定工作，聘请第三方会计师事务所对12家物业服务企业进行成本监审，两次召开征求意见会，广泛听取群众建议。

处理结果：郑海涛说，今年8月初，新的物业费收费标准文件已经下发到各物业服务企业，并向社会公开。对物业收费管理方式、浮动幅度、电梯费、供水二次加压费等都做了明确规定。到记者发稿时，新规已在桂园小区执行。桂园小区住户王芊说，新规

副局长吕新刚说，该局已积极与物业公司沟通，督促其整改，保障小区业主合法权益。

处理结果：刘鸿果说，物业公司将对小区内空闲的15个临时车位用特殊颜色标注。外来车辆驶入时，由保安引导其停放在临时车位，不得占用业主车位。同时，加强小区入口管理，当小区临时车位饱和时，不再放外来车辆驶入。

理的天津鑫畅物业服务有限公司项目主管经理李宜昌说，物业公司于2019年11月入驻该小区以来，小区物业费收缴率约为20%，物业管理难以形成良性循环。

政府回应：天津市滨海新区杭州道街道、康居园社区相关负责人表示，目前街道社区正积极研究居民反映的问题，下一步，相关部门将多方寻找资金问题的解决方案，先对小区主干道进行基本整修，并逐步推进解决门禁焕新与基础设施建设问题。小区物业表示将对加强小区环境卫生的

记者点评：家里漏雨、漏水是不少居民碰到过的烦心事，对居民生活影响非常大。如何处理这些问题，相关条例对责任方都有明确规定。“房顶漏雨一拖6年”案例，反映开发商不担责，物业不作为，居民维权难。相关部门要根据规定，督促及时解决居民问题，加强物业服务，共建美好家园。

出台前，她家的电梯费和供水二次加压费全年共缴1200元；新规出台后，电梯费和供水二次加压费全年共缴492元。

记者点评：物业服务收费问题是群众关注的“焦点”，也是矛盾多发领域，其定价标准规范与否直接关系到千家万户居民的切身利益。有关管理部门应以此为切入点主动作为，及时制定物业服务收费信息公示制度，加大对物业服务收费信息公开力度，加强对物业服务收费的指导和监督，规范物业服务市场秩序，维护群众合法权益，促进社区和谐发展。

记者点评：外来车辆随意出入，反映出小区物业管理不规范这一“痛点”。小区停车有序，环境整治，无违章搭建、占用堵塞消防车通道等现象，实现垃圾分类投放和收集，这些事关共建美好家园的“身边事”，都有赖于专业化、规范化的物业管理。对于物业服务不规范的现象，相关政府部门有责任对其督促整改。

清洁保护与漏雨房屋的专项维修，严格按照规定向小区业主公示小区公共收益的使用情况。

记者点评：基础设施薄弱的“老小区”该如何管理是近年来基层治理面临的一大难题。解决“老大难”问题，不仅要靠“脑力”，更要靠“脚板”，加强与居民之间的联系沟通，探索有效改进物业管理工作的方法，构建党建引领、政府组织、居民参与、企业服务的物业管理新格局，共同缔造美好家园与幸福生活。

（新华社北京10月10日电）

不是社区“大管家”

物业被称为“社区大管家”，对改善人民群众生活环境，提高城市管理水平，扩大就业起着积极作用。物业管理的是物，服务的是人。这个理儿拎不清，很多事儿就搞不顺。

物业是城市化对社区服务需求的产物，物业是社区“大管家”，不是“大当家”。我国民法典和新修订的《物业管理条例》，对物业的服务业定位十分明确。对物业纠纷要正本清源，依法解决。一些物业企业人员芜杂、管理不善甚至反客为主、尾大不掉，要依法整治，要加强人员培训，实施门槛准入制度，对于严重违法者要实施“黑名单”禁入。

社区管理千头万绪，要靠更精细的社区治理。党中央高度重视社区治理，强调把基层党建同社区治理结合起来，坚持和加强党对物业管理工作的领导，推动业主委员会、物业服务企业成立党组织。北京、上海等地实践表明，党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，可以充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

化解业主、物业矛盾，要抓物业管理服务能力建设这一主要矛盾，同时也要加强业主委员会建设，提高主人翁意识。业主不仅是房产主人，也是社区公民，更是城市主人。在新冠疫情防控中，从社区防护到送餐上门，物业成为全民阻击战的重要一翼。只要融入社区、街道、居委会等基层堡垒，把百姓操心事、烦心事、揪心事当成自己心上事，物业就能成为居民美好生活的一个重要支撑。

（新华社北京10月10日电 记者王立彬）

广告·热线：66810888

海口市自然资源和规划局国有建设用地使用权挂牌出让公告 网挂[2021]044

经海口市人民政府批准，海口市自然资源和规划局决定以挂牌方式出让1幅市琼山区滨江新城片区Q50305013地块1153.33平方米的国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下：

一、地块的基本情况：该宗土地位于海口市红城湖路以北、雅太村范围内，面积1153.33平方米（1.73亩），土地用途为城镇住宅用地（市场化租赁住房用地），土地出让年限为70年。该宗土地规划条件如下：规划用地性质为二类居住用地，容积率≤2.5，建筑密度≤18%，建筑限高≤80米，绿地率≥35%，其他设计要求按控规图则控制。目前地块安置补偿落实到位，地上附着物已清表，土地权利清晰，无法律经济纠纷，土地开发利用规划条件明确，土壤无污染，具备动工开发必需的条件。

二、本次挂牌出让设有底价，按照出价最高且不低于底价者得的原则确定竞得人。本次挂牌地块起始价为988.1731万元人民币，采取增价方式竞价，每次增价幅度为人民币10万元或10万元整数倍递增。竞买人在报名时需缴纳土地竞买保证金988.1731万元。

三、开发建设要求：（一）挂牌成交后，土地竞买保证金自动转作为出让地块的土地出让金，土地出让金按《国有建设用地使用权出让合同》的约定支付。合同定金为成交价的10%。

（二）竞得人竞得土地后，应当与挂牌人签订《挂牌成交确认书》，并在10个工作日内与海口市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》，在签订《国有建设用地使用权出让合同》之日起30日内一次性付清全部土地出让价款。

（三）该宗土地用于建设我市租赁型商品住房，建成后全部住宅须对外出租。

（四）本宗地按现状出让。

（五）该项目应采用装配式建筑实施，具体指标按照海南省装配式建筑相关文件要求执行。

（六）其他开发建设要求详见挂牌出让相关文件。

（七）由竞得人按税法规定缴纳，挂牌交易服务费按规定收取。

（八）竞得人凭土地出让金发票及完税证明等材料办理土地登记手续。

四、竞买申请：（一）竞买人资格。

1、凡在中华人民共和国境内外的法人和其他组织（法律法规另有规定的除外），均可申请参加竞买（注：失信被执行人不得参加本次竞买）。本次挂牌不接受联合申请。具有下列行为的法人和其他组织，不得申请竞买：（1）存在在海口市行政辖区内因自身原因造成土地闲置的；（2）存在在海口市行政辖区内拖欠土地出让金、违约金、利息等行为的。

2、非海口市注册的法人和其他组织，应在签署成交确认书后7日内在海口市注册成立法人项目公司（持股须50%以上，不含50%）或全资子公司，由项目公司（持股须50%以上，不含50%）或全资子公司与海口市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》，办理土地使用权登记手续。

（二）交易资料获取方式。本次挂牌出让的详细信息和具体要求，见挂牌出让相关文件。相关文件可从海南省建设用地使用权和矿

业权网上交易系统（以下简称网上交易系统，网址：<http://lr.hainan.gov.cn:9002/>）查看和打印。

（三）竞买申请方式。本次交易活动竞买申请环节采取线上方式进行，有意向的竞买人可登录网上交易系统提交竞买申请，按要求上传竞买申请文件。不接受电话、邮寄、书面、口头等其他形式的申请。竞买申请时间：2021年10月11日09时00分至2021年11月15日16时00分（以网上交易系统服务器时间为准，下同）。

（四）竞买保证金。竞买人在网上交易系统提交竞买申请时，应选定一家银行交纳竞买保证金，选定银行后系统自动生成唯一的随机竞买保证金账号，保证金交纳银行一经选定不能更改，竞买人应谨慎选择。竞买人须按照出让手册的有关规定将竞买保证金足额交入该账号（竞买保证金到账时间以银行信息系统入账时间为准）。本次竞买保证金的币种为人民币，不接受外币。竞买保证金应不属于银行贷款、股东借款、转贷和募集资金所得，并出具承诺。竞买保证金到账截止时间为：2021年11月15日16时00分。

（五）资格确认。竞买资格审核开始后，出让人在2个工作日内，资格审核截止时间前完成竞买申请文件审核。竞买人提交竞买申请时应充分考虑网上交易活动的竞买资格审核时效，并进行审慎注意。竞买人的竞买申请文件审核通过，且竞买保证金已按要求缴纳的，网上交易系统自动发放《竞买资格确认书》，确认其获得竞买资格。竞买资格审核时间：2021年11月1日09时00分至2021年11月17日12时00分。

五、挂牌报价时间及地点：（一）本次交易活动挂牌报价竞价环节采取线下方式进行，获得竞买资格的竞买人应持在下载打印的《竞买资格确认书》到指定地点参与报价竞价活动。挂牌报价阶段仅接受书面报价，不接受电话、邮寄、电子、口头等其他方式报价。挂牌截止由挂牌主持人主持确定。

（二）挂牌报价时间：2021年11月1日09时00分至2021年11月17日16时00分，受理报价时间为北京时间工作日08:30至11:30及14:30至17:00。

（三）挂牌报价地点：海口市国贸二横路国土大厦5楼土地交易中心招拍挂部。

（四）挂牌现场会地点：海南省公共资源交易服务中心二楼土地矿产资源交易厅（203室）。

六、咨询方式：（一）交易业务咨询。联系人：李女士、陈女士；联系电话：0898-68531700、0898-68530691；查询网址：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>、<http://lr.hainan.gov.cn>、<http://lr.hainan.gov.cn:9002/>；

（二）CA证书办理咨询。办理机构：海南省数字认证中心；办理地址：海口市国贸大厦c座b栋一楼海南省数字证书认证中心、三亚市政务服务中心16、17号窗口；咨询电话：0898-66668096；证书驱动下载网址：www.hndca.com。

海口市自然资源和规划局
2021年10月11日

海口市自然资源和规划局国有建设用地使用权挂牌出让公告 网挂[2021]045

经海口市人民政府批准，海口市自然资源和规划局决定以挂牌方式出让1幅市琼山区滨江新城片区Q50305013地块92.60平方米的国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下：

一、地块的基本情况：该宗土地位于海口市红城湖路以北、雅太村范围内，面积92.60平方米（0.14亩），土地用途为城镇住宅用地（市场化租赁住房用地），土地出让年限为70年。该宗土地规划条件如下：规划用地性质为二类居住用地，容积率≤2.5，建筑密度≤18%，建筑限高≤80米，绿地率≥35%，其他设计要求按控规图则控制。目前地块安置补偿落实到位，地上附着物已清表，土地权利清晰，无法律经济纠纷，土地开发利用规划条件明确，土壤无污染，具备动工开发必需的条件。

二、本次挂牌出让设有底价，按照出价最高且不低于底价者得的原则确定竞得人。本次挂牌地块起始价为79.3397万元人民币，采取增价方式竞价，每次增价幅度为人民币10万元或10万元整数倍递增。竞买人在报名时需缴纳土地竞买保证金79.3397万元。

三、开发建设要求：（一）挂牌成交后，土地竞买保证金自动转作为出让地块的土地出让金，土地出让金按《国有建设用地使用权出让合同》的约定支付。合同定金为成交价的10%。

（二）竞得人竞得土地后，应当与挂牌人签订《挂牌成交确认书》，并在10个工作日内与海口市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》，在签订《国有建设用地使用权出让合同》之日起30日内一次性付清全部土地出让价款。

（三）该宗土地用于建设我市租赁型商品住房，建成后全部住宅须对外出租。

（四）本宗地按现状出让。

（五）该项目应采用装配式建筑实施，具体指标按照海南省装配式建筑相关文件要求执行。

（六）其他开发建设要求详见挂牌出让相关文件。

（七）由竞得人按税法规定缴纳，挂牌交易服务费按规定收取。

（八）竞得人凭土地出让金发票及完税证明等材料办理土地登记手续。

四、竞买申请：（一）竞买人资格。

1、凡在中华人民共和国境内外的法人和其他组织（法律法规另有规定的除外），均可申请参加竞买（注：失信被执行人不得参加本次竞买）。本次挂牌不接受联合申请。具有下列行为的法人和其他组织，不得申请竞买：（1）存在在海口市行政辖区内因自身原因造成土地闲置的；（2）存在在海口市行政辖区内拖欠土地出让金、违约金、利息等行为的。

2、非海口市注册的法人和其他组织，应在签署成交确认书后7日内在海口市注册成立法人项目公司（持股须50%以上，不含50%）或全资子公司，由项目公司（持股须50%以上，不含50%）或全资子公司与海口市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》，办理土地使用权登记手续。

（二）交易资料获取方式。本次挂牌出让的详细信息和具体要求，见挂牌出让相关文件。相关文件可从海南省建设用地使用权和矿

业权网上交易系统（以下简称网上交易系统，网址：<http://lr.hainan.gov.cn:9002/>）查看和打印。

（三）竞买申请方式。本次交易活动竞买申请环节采取线上方式进行，有意向的竞买人可登录网上交易系统提交竞买申请，按要求上传竞买申请文件。不接受电话、邮寄、书面、口头等其他形式的申请。竞买申请时间：2021年10月11日09时00分至2021年11月15日16时00分（以网上交易系统服务器时间为准，下同）。

（四）竞买保证金。竞买人在网上交易系统提交竞买申请时，应选定一家银行交纳竞买保证金，选定银行后系统自动生成唯一的随机竞买保证金账号，保证金交纳银行一经选定不能更改，竞买人应谨慎选择。竞买人须按照出让手册的有关规定将竞买保证金足额交入该账号（竞买保证金到账时间以银行信息系统入账时间为准）。本次竞买保证金的币种为人民币，不接受外币。竞买保证金应不属于银行贷款、股东借款、转贷和募集资金所得，并出具承诺。竞买保证金到账截止时间为：2021年11月15日16时00分。

（五）资格确认。竞买资格审核开始后，出让人在2个工作日内，资格审核截止时间前完成竞买申请文件审核。竞买人提交竞买申请时应充分考虑网上交易活动的竞买资格审核时效，并进行审慎注意。竞买人的竞买申请文件审核通过，且竞买保证金已按要求缴纳的，网上交易系统自动发放《竞买资格确认书》，确认其获得竞买资格。竞买资格审核时间：2021年11月1日09时00分至2021年11月17日12时00分。

五、挂牌报价时间及地点：（一）本次交易活动挂牌报价竞价环节采取线下方式进行，获得竞买资格的竞买人应持在下载打印的《竞买资格确认书》到指定地点参与报价竞价活动。挂牌报价阶段仅接受书面报价，不接受电话、邮寄、电子、口头等其他方式报价。挂牌截止由挂牌主持人主持确定。

（二）挂牌报价时间：2021年11月1日09时00分至2021年11月17日16时00分，受理报价时间为北京时间工作日08:30至11:30及14:30至17:00。

（三）挂牌报价地点：海口市国贸二横路国土大厦5楼土地交易中心招拍挂部。

（四）挂牌现场会地点：海南省公共资源交易服务中心二楼土地矿产资源交易厅（203室）。

六、咨询方式：（一）交易业务咨询。联系人：李女士、陈女士；联系电话：0898-68531700、0898-68530691；查询网址：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>、<http://lr.hainan.gov.cn>、<http://lr.hainan.gov.cn:9002/>；

（二）CA证书办理咨询。办理机构：海南省数字认证中心；办理地址：海口市国贸大厦c座b栋一楼海南省数字证书认证中心、三亚市政务服务中心16、17号窗口；咨询电话：0898-66668096；证书驱动下载网址：www.hndca.com。

海口市自然资源和规划局
2021年10月11日