

不交物业费就算诚信“污点”？

■ 本报记者 吴铎思

今年10月,家住福建省泉州东花城小区的住户们发现,小区6部电梯都停运了。此外,小区的保安、保洁也不见了——物业公司之前发出的撤离声明开始施行。

这是一起物业公司和业主间的纠纷:物业把60多户业主诉至法庭,索要被拖欠的24万余元物业费,业主败诉;有业主反过来举报物业没有资质,物业被主管部门责令退出,结果小区陷入混乱,电梯全被关停……

物业公司管理,大小矛盾不断。在福州市12345政府公共服务系统上,仅2015年初至今就有近3000条对物业公司的投诉。没有物业管理的小区,居民叫苦连天。小区无绿化、卫生状况差、垃圾随处可见、配套设施不全、车辆随意停放、夜晚无路灯……

物业如何更好地服务业主,让业主满意且心甘情愿地交纳物业费似乎成了一道难题。日前,有消息称,新的《福建物业管理条例》征求意见稿提出,小区业主拒缴物业费,拟纳入个人征信系统。就此话题,有专家指出,在现实中,物业只有在收费时才是“弱势”,不缴费是当前业主制约物业的唯一办法,若随意将不缴费与个人征信系统挂钩,显然不合理。

一对不可调和的矛盾

“楼道很脏,几个月才清洗一次。陌生人进出自由,让人没有安全感。在车辆管理上,保安只管收钱,外来车辆也可随意出入。我们每个月都按时交纳物业费,可是物业的服务水平实在让我们不满意。”说起对物业服务的不满,家住福州鼓楼某小区的潘大妈可以说出一箩筐,她的话也代表了当前业主对物业的看法。

价不符,是许多业主对物业的看法,基于此,物业与业主间纠纷不断,近年甚至发生了多起业主与小区保安冲突的事件。

海星小区是泉州最大的安置房小区,远

远望去颇具现代气息。走近一看,小区内的环境卫生却令人担忧:建筑沙土随意堆放,生活垃圾散落在小区过道;

泉州丰盛假日城堡,12年换了七八家物业公司;

因部分业主没有交纳公摊费,福州晋安区名桂佳园的物业撤离,小区停水多日,居民生活十分不便;

类似事件屡见不鲜,“造成诸多问题的主要原因是,物业管理企业经营不规范,服务不到位;个别物业管理企业服务意识差,制度不健全,维修不及时,保洁不彻底;忽视业主权益,不完全按合同、标准履行职责;管理人员素质低,责任心不强,存在多收费、搭车收费、财务不公开的现象。”福州大学社会学系教授甘满堂说。“小区部分业主不交或拖欠物业费,是某些物业公司撤离小区物业服务的主要原因。”

物业费为什么难收

物业费为什么难收?“你服务不好,我干嘛要交物业费?”“你不缴费,物业难以维系,哪来的服务?”这样的死局,在全国城市的小区并不罕见。

34栋楼,5300多户,业主加租户超过3万人,一个要设置两个社区居委会的巨型小区——福州晋安区鹤林新城的物业撤离。物业欲撤离的理由是被欠400多万元。

“物业服务太差了,因此我才不交钱。”一位已连续38个月不交物业费的居民说,“我多次提意见都没改,干脆就不交物业费了”。

物业费到底有多难收?一组数据可见一斑:泉州北星社区海星小区收缴率近50%,霞淮社区丰盛假日城堡收缴率近70%。福州市物协此前的一项调查也显示,福州市物业行业物业费收缴率10多年来都在70%以下。

“物业费难收,在全国是普遍现象,这让各地物业公司头疼无比。”业内人士指出,物业费难收的情况较为复杂。

福建省住房和城乡建设厅相关负责人表



东方IC供图

多地推动“拒交物业费纳入失信记录”

①《南京市住宅物业管理条例》(草案)今年7月公开征求意见,其中规定,业主有欠交物业服务费用等违反物业服务合同以及违反法律法规、管理规约等行为,经生效判决或仲裁裁决确认的,按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。这一内容引起当地市民热议,在一项网络投票中,有八成网友对这个规定投反对票。此后,该草案的二次审议稿进行修改,规定欠交物业费、公摊水电费等行为,经生效判决或仲裁裁决确认后,仍不履行的,按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

②今年年初,上海市房管局发布《关于加强本市住宅小区综合治理工作的意见》提出,上海将建立业主(使用人)居住信用管理制度,将住宅小区内拒交物业服务费、拒不续筹专项维修资金、违法建设和破坏房屋承重结构、群租、擅自改变房屋使用性质等违法违规行为录入本市公共信用信息服务平台,并依法面向社会提供查询。

示,目前物业存在的问题是质价相符的价格机制尚未建立,服务价格与服务成本间缺乏联动;物业服务企业规模普遍偏小,从业人员整体素质不高,行业平均利润率呈下降趋势,从业人员收入低,导致人员流动性大,业主大会和业主委员会运作不规范,业主自我约束和监督机制不健全,不作为、乱作为现象时有发生。

记者了解到,这些原因的出现还与业主委员会难成立有很大的关系。业主委员会是物业的“顶头上司”,然而,许多小区居民虽然急切盼着成立业主委员会,但业委会往往难产。中国物业管理协会会长沈建忠介绍,目前,我国业主委员会的成立率不到50%,运

行较好的仅有15%。北京师范大学中国社会管理研究院博士后陈鹏研究发现,北京、广州、深圳等房地产市场发展较早的城市业委会成立比例也仅将近20%。

欠费纳入征信不应一刀切

“征信介入的都是公认的是非分明的一些事务,拒缴物业费看似是失信行为,但‘失信’的原因还是要客观分析辨别。”业内人士指出,物业提供服务,业主理所当然,但如果服务质量跟不上,甚至不服务光收费,业主不掏钱则不应视为失信。“物业服务到位,拒缴物业费的人应该是少数,倒是物业无资质、乱收费、乱占用公共资源、有服务无质量才是更应关注的内容。”

据了解,自从启动征信系统以来,央行已经建立了个人征信系统,法院系统也不定期公布“老赖”,不文明游客也纳入征信系统。福建丰一律师事务所律师许亚萱认为,征信系统有着强大的威慑力,但征信系统不是适合所有部门或领域,不可任意为之,必须谨慎。

业内人士认为,政府部门应建立完善的淘汰机制,让社会都参与监督,每年要定期进行检查,对违规物业公司给予处罚、降级或注销,对于信誉好的企业给予适当奖励,鼓励企业做好服务工作,提高整个行业的形象。

福州市老科协在其《福州市物业行业生存环境的调查报告》中指出,主管要加强与物业管理相关的法律、法规的宣传和教育。“法律面前,人人平等”的前提是人人懂法,越多的业主、物业企业和行政管理人员学法、知法,这个行业才能依法经营和依法管理。其次,把工作重心从单纯的行政审批转变到对市场的监管上来,明确各行政主管部门在物业管理工作中的责任,加强小区公共事务管理,把行政管理的触须从“围墙”外延伸到“围墙”内。

福州市住建部门相关人士透露,今后泉州住宅的物业费将由业委会收取,再按合约逐月支付给物业公司。若是物业公司代劳的话,那么费用收取则加盖业委会印章,而物业公司的费用,则根据合同约定,由业委会支付。



遭遇“天价服务费”我们该如何维权

■ 张乃伦

近来,“天价服务费”事件频发。日前,到南京出差的王先生到江宁区一家美容美发店剪发,其间体验了该店美容师推荐的“优惠祛痘项目”,本来说好十几元的体验,结账时却成了点痘每个50元,总共点了140多个痘,王先生被索要9600多元。长沙的曾女士逛街时被一位宣传可以免费体验高级美发服务的女子拉进一家美发店做发型,短短15分钟后,曾女士被要求刷卡3.8万多元……

商家实属“失信”

在“天价祛痘”事件发生之后的众多评论中,多是对无良商家的抨击,究其根本原因,是这些经营者通过隐瞒真实情况,进行欺骗宣传,违背了市场交易的诚实信用原则。

美容美发商家的欺诈行为,严重违反了我国消费者权益保护法,侵犯了消费者的知情权、公平交易权等合法权利。我国消费者权益保护法第8条规定了消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。而且,消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、服务的内容等有关情况。从类似的宰客事件中不难看出,商家均打着虚假优惠促销或者免费体验的旗号,诱骗消费者接受服务,实则为了收取高价,向消费者隐瞒了该项服务的真实情况。

未明码标价违法

“天价祛痘”商家,未履行我国消费者权益保护法和价格法规定的关于经营者必须履行诚信经营和明码标价的义务。消费者权益保护法第20条,规定了经营者应向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,不得作虚假或者引人误解的宣传。同时经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问,应作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。

我国价格法也明确规定了经营者销售、收购商品和提供服务时,应当注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况,不得在标价之外加价出售商品,也不得收取任何未予标明的费用。在王先生接受祛痘服务时,商家的工作人员没有向顾客提供服务项目清单和价目表。也就是说其不仅没有提供服务的明码标价,而且在经营过程中通过虚假宣传来引诱消费者,此种行为已经违反经营者应当提供商品或服务的真实情况的法律义务。

消费者可主张3倍赔偿

我国消费者权益保护法规定了消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利,特别是第55条规定了消费者有获得3倍赔偿的权利:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的请求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。”换句话说,从事美容美发服务的商家采用虚假优惠和虚假宣传的欺诈手段,诱骗消费者接受服务,王先生可以依法主张3倍赔偿。

此外,根据消法的规定,这些商家涉嫌虚假宣传和欺诈,有可能被工商行政管理部门或者其他有关行政部门处以责令改正,根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照等处罚。同时这些违背诚信经营的行业也应当记入信用档案,并向社会公布。

(作者单位:北京市石景山区人民法院)



野猪出没“惊动”特警

11月26日,一头野猪误闯杭州紫花苑小区,为避免其伤人,特警用冲锋枪和手枪将其击毙。当日,一大早,杭州上城区紫花苑小区来了一位“不速之客”:一头野猪突然闯了进来,经过一番追捕,保安和居民将其赶进地下车库,并报了警。居民推测,这只野猪有上百斤重,很可能是在附近山下来觅食的。

中秋/视觉中国

何时办事不求人?

在中央三令五申的情况下仍然存在办事难,说明我们对政府及公务人员的监督与制约机制仍然存在完善的余地。

■ 支振锋

“门难进、脸难看、事难办”,已成某些政府部门和公务人员的痼疾。《人民日报》跟踪,不断地曝光各地老百姓办事难,追问老百姓究竟难在什么地方,“何时办事不求人”?

症结在哪里?有的是规则不合理,不该管的管了,该办的又不办,结果想办也没法办;有的是官僚主义作风,迟到早退擅离

岗位,告知事项“挤牙膏”,横眉冷对没好气,不是岗位不见人,就是故意折腾人;有的是贪污腐败要特权,不打点打点不办,不托关系找人不办,给了好处不该办的也办。当然,还有抱着不可告人的目的拖着缠着故意不作为的。老百姓只能徒叹奈何。

“厉民之事,毫未必去。”为了解决办事难,各地各部门想了太多招儿。依法治国,简政放权,尤其是权力清单制度,从源头上为群众减负,放开不该管的也办。当然,还有抱着不可告人的目的拖着缠着故意不作为的。老百姓只能徒叹奈何。

“德莫高于爱民,行莫贱于害民。”老百姓办事难导致群众疏远政府甚至官民对立,最终肯定会影响到国家政策方针的推行及政府对社会的管理能力;而在中央三令五申的情况下仍然存在办事难,也说明我们对政府及公务人员的监督与制约机制仍然存在完善的空间。

如果深入基层,扎实调研,就会发现,老百姓在基层办事难,不仅仅是由于基层政府工作人素质“低”,修养“差”,人品“坏”,实际上还有基层政府面临太多难以解决的具体困难的原因。上面千条线,下面一根针,基层政府面对千家万户,要与每一个有血有肉、问题不同、性格各异的老百姓打交道,但却经常面临人手

经费、装备不足的问题。在分税制的条件下,地方政府的事权与财权失衡,在一定程度上不仅激发了基层政府工作人员寻租的动力,也导致了他们不愿为老百姓办事的怠情。

改革开放以来,市场大潮,泥沙俱下。以经济建设为中心,以经济发展为导向的形势下,在取得人类有史以来最伟大发展成就的同时,也客观上使得有些政府部门和官员手里掌握和集中了太多的资源与权力;在发展效率与效益的名义下,决策权力过于集中,某些情况下,就不可避免地导致权力运行和决策机制不透明,官员升迁也主要看“上面”,看政绩。有些地方,宪法和法律所赋予的民主权利被束之高阁,导致“名义上有权而实际上无权”的状况。倘若官员的升迁罢黜,老百姓均无以置喙,则办事焉能不难?

“去民之患,如除腹心之疾”,解决老百姓办事难,当然要继续推行依法行政、简政放权、铁腕反腐、正风肃纪,完善监督与制约机制。同时,也要加强政府建设,尤其是与人民脸对脸、面对面打交道的基层一线地方,注重权责均衡,畅通民主机制,进一步推进基层治理创新,让老百姓真正能够有地方说,事有地方办,困难有人帮,问题有人管。

(作者单位:北京市石景山区人民法院)



303