

# 维护重要设施设备不给力,共有产权收益多成糊涂账,退出机制不完善

## 小区物业服务缘何离业主期待相差甚远

本报记者 杨召奎

物业费上涨物业费,业主拒交;物业限制购电度数,有的业主一次只能买10度电,即使市场监管部门责令整改也未能制止。近日,陕西省西安市灞桥区华清园小区物业在未与业主签订《物业服务合同》的前提下私自涨价一事,被媒体曝光后引起热议。不少网友也开始吐槽自家小区物业的管理混乱、乱收费、不作为等问题。

中国消费者协会(以下简称中消协)11月5日在北京发布的《国内部分住宅小区物业服务调查体验报告》(以下简称《报告》)指出,住宅小区物业服务消费者满意度综合得分62.59分,物业服务体验评价得分65.14分,均处于及格水平,反映出物业公司无论对于设施设备、绿植、垃圾等“物”的管理,还是在安保、门禁、信息公示等“人”的服务方面,与业主对美好居住环境的期待存在较大差距,服务质量还有大幅提升空间。

《报告》还指出,业主委员会成立率不高,多数小区居民对业委会工作关心关注不够,参与意愿不强,尚未形成业委会与物业企业良性互动局面。另外,一些新建住宅小区前期物业服务的存在与开发商合谋损害消费者合法权益的行为,形成事实垄断,说不得、轰不走的问题较为严重,一些住宅小区共有产权收益去向不明不白、维修基金被挤占挪用问题较为突出,应当引起有关部门的高度重视。

### 七大服务方面均存短板

中消协商品服务监督部主任皮小林对记者表示,本次物业服务消费者满意度调查从综合服务、秩序维护、环卫保洁服务、设施设备维修保养、绿化养护、停车管理与收费、公共服务

满意度七大服务方面进行。从调查结果来看,被调查业主对住宅小区物业服务满意度综合评价处于及格水平,各项服务均有短板。

根据调查结果,在所调查的住宅小区中,40.46%的业主对小区秩序维护服务较满意;18.15%的业主认为小区对于养宠物没有约束;9.45%的业主认为小区机动车辆管理混乱,居民无法正常停车;6.58%的业主认为小区楼宇门禁失效,未实行封闭管理,外来人员可以随意进入。有业主代表反映,住宅小区饲养大型宠物犬情况并不少见,遛狗不系绳、放任宠物便溺等情况较多,小区卫生安全受到影响。

关于小区绿化区域,有12.19%的业主认为花草树木没有定期养护,很多都已经枯死;7.81%的业主提出物业服务企业将本为小区内绿地长期挪用他用,或从事经营活动,或改为其他用途。

此外,一些物业公司对小区重要设施设备的维护也不给力,比如电梯维修保养和照明设备故障修理不及时,指示牌/警示牌不清晰、配电电线杂乱无序、墙体地面渗水破损等。

值得一提的是,停车依然是个大问题。在148个被体验的住宅小区中,调查发现89个住宅小区存在车辆违规停放、乱停乱放等问题,问题发生率为61.14%,其主要问题体现在“小区内停车场乱停车”“小区出入口乱停车”“一楼大堂停放非机动车”等。还有业主反映,小区固定停车位本来就不足,物业还让外来车辆随意进出,不仅造成停车难,也带来一定安全隐患。

### 共有产权收益大多成了糊涂账

最近,北京朝阳区市民楚女士发现自家小区电梯里的广告越来越多,有二手车相关的、有大闸蟹相关的,还有电商“双11”相关的内容等,但是她并不知道物业收取的广告

费去了哪里,物业也没有公示。

中消协律师团律师李斌对记者表示,根据《物权法》的有关规定,利用小区共有产权(财产)而取得的收益(如电梯广告、户外广告、小区公共区域的停车位等收益),应当视为公共收益,业主有权参与收益分配,也可用于补充小区物业公共建设基金,如用于电梯维修、消防设备更新、绿化维护等。但在实际操作中,共有产权收益部分大多是一笔糊涂账,业主难以窥其究竟。

专家指出,当前我国很多城市商品住宅小区从建设、入住到使用,小区“区龄”已有几十年,这些小区的公共设施亟待大范围维修与更新,如屋顶防水维修(防水一般保质期10年)、电梯大修(电梯的使用寿命一般15~20年)、外墙瓷砖脱落维修、消防系统更新、监控系统更新等。结合《物业管理条例》的相关规定,在物业维修基金用完后,小区共有产权收益就成为小区公共设施的“救命钱”,如果这些“救命钱”游离于业主管理之外,一旦需要大面积维修又出现无钱可修的情况,后果不堪设想。

另外,小区停车费也是一笔糊涂账。某行业内人士反映,小区停车费收益在所有小区公共收益里占比大约为30%至50%,但对这部分收益具体是多少,放在哪里,用在哪里,业主难以知情,也几乎没有刚性的制度约束,基本上任由物业公司支配。

### 说不得、轰不走的问题较为严重

小区物业服务离业主的期待相差甚远,根源何在?中消协有关负责人指出,根据《物业服务收费管理办法》规定,物业服务费用的收取形式分为包干制和酬金制两种。本次调查发现,148个小区中实行包干制的占比57.74%,实行“基础费+增值费”的为15.98%,

采用酬金制的为9.79%,其他占比16.49%。可见,当前我国很多地区的物业计费方式以包干制为主。

“在包干制下,物业服务质量的的好坏主要依靠物业服务企业自律,但是出于成本利润考虑,物业服务企业很可能会减少支出项,会采取尽量减少雇员、拖延问题解决时间、设施坏了尽量小修小补等省钱做法,这不但会对住宅小区共有部位、共有设施设备的使用寿命和使用价值产生负面影响,同时也不利于物业企业服务质量和专业化水平的提升。”该负责人表示。

中国人民大学法学院教授刘俊海指出,从广大业主的角度来看,不论采用包干制还是薪酬制,物业服务企业是小区业主聘用的“管家”,业主有权根据“管家”的服务水平决定其是去是留,尤其是在“管家”服务质量低又经营亏损的情况下,业主更是有权要求更换物业。

但此次《报告》指出,由于当前物业服务企业退出机制尚不完善,对于服务质量低劣、态度蛮横的物业企业说不得、轰不走的问题较为严重,很多业主敢怒不敢言。

对此,中消协建议,有关部门要加快完善法律标准建设,严格监管执法,加快建立“住建部门统筹主管、属地街道社区负责、职能部门配合共管、社会各方共同参与”的协同共治工作机制,推动物业服务行业长远健康发展;住建部门、街道办要依法指导住宅小区成立业委会,充分发挥业委会参与社区治理、反映业主诉求、维护业主合法权益等方面的积极作用,推动完善社区治理和物业配套服务。

### 诚信建设万里行

## 武汉4座公路桥群陆续转体

11月7日,武汉市北四环跨铁路工程项目2号墩转体桥顺利完成转体(无人机拍摄)。

当日凌晨,一座3.3万吨的桥梁完成87.47度转体顺利到位,标志着武汉市北四环跨铁路工程项目中的4座公路桥群转体启动。

率先完成转体的2号墩转体桥位于武汉市黄陂区松树岗村,桥长142米、宽42.9米、高22米,完成转体后跨越京广线下行、武汉北下行环线两条铁路线。

剩余3座梁桥也将利用铁路养护“天窗期”开展转体,预计将在11月底前完成所有转体施工任务,为北四环线在2020年顺利通车奠定基础。

新华社记者 肖艺九 摄



## 全国首单土地租金资产证券化产品发行

本报讯(记者钱培坚)日前,海南农垦在上海证券交易所发行“海垦控股集团土地承包金资产支持专项计划”,成为全国首单以国有土地租金收益权为基础资产的资产支持证券产品。

该专项计划以海垦集团为原始权益人,以其每年对海胶集团承包的258.29万亩土地收取的租金为基础资产,发行规模5.5亿元,期限3+2年,优先级证券加权平均利率为3.98%(最低3.5%,最高4.2%),属同期同类产品中发行成本较低的产品。

## 首钢集团与中国宝武签署战略合作协议

本报讯(记者赵昂)11月6日,首钢集团有限公司和中国宝武钢铁集团有限公司签署战略合作协议。本次战略合作标志着两大钢铁集团通过强强联合,共同带动钢铁行业高质量发展。

根据协议,双方将立足于加快国有企业转型升级,加速创新驱动发展的战略导向,在产业金融、钢铁及相关服务、智能制造等领域开展深度合作,共同推动在更高层次、更广领域优势互补,共同发展。双方将通过交叉持股、共同投资等多种方式的资本合作,增进双方战略合作关系。

### 产业富村铺就新路

本报讯 青岛即墨温泉街道西柁河头村3家企业带动村庄及周边形成休闲采摘、高端康养、针织加工产业聚集区,辐射带动村庄集体经济和村民增收致富。目前村里每年集体经济收入40余万元,村民人均年收入达2.1万元。

今年以来,村集体产业发展再出新招:以党支部为主,党员投股参与的方式,成立党员示范园发展观光采摘业,瓜果蔬菜种植、花卉采摘观光于一体。“下一步,将积极引导村庄瞄准康养休闲度假发展定位,高标准推进高端康养、休闲采摘产业板块建设,将西柁河头村打造成全区乡村振兴的标杆。”温泉街道党工委书记刘丰贵说。(杨明涛)

## 一张底图维护三条控制线的严肃性

本报记者 杜鑫

自然资源部今天举行的新闻发布会上,该部国土空间规划局局长刘国洪在介绍近日印发的《关于在国土空间规划中统筹划定落实三条控制线的指导意见》(以下简称《意见》)时表示,按照统一底图、统一标准、统一规划、统一平台的“四统一”要求,科学有序统筹布局生态、农业、城镇等功能空间 and 三条控制线(生态保护红线、永久基本农田、城镇开发边界)。用一张底图划定三条控制线也有其可行性。党和国家机构改革后,新组建的自然资源部承担了“多规合一”、建立空间规划体系并监督实施的职责,原来分散在相关部门的三条控制线划定管理职责,也由自然资源部统一履行。今年5月印发的《关于建立国土空间规划体系并监督实施的若干意见》,为统筹划定三条控制线提供了制度保障。而第三次全国国土调查的开展,为统筹划定三条控制线提供了基础支撑。此次印发的《意见》,则进一步明确划定的基本原则、具体要求和管制规则,为统筹划定三条控制线提供了政策依据。

实际上,党中央、国务院一直高度重视三条控制线划定工作。党的十八届三中全会明确提出:通过建立空间规划体系,划定生产、生活、生态空间开发管制界限,落实用途管制。

管理和严格监管造成不少矛盾和冲突。

以生态保护红线为例,由于过去国家层面未出台生态保护红线管理办法,未明确红线内可开展的人为活动,导致各方对红线划定和后续管理的理解落实存在分歧。从31个省(区、市)现有生态保护红线方案看,有的生态保护红线中存在矿业权、镇村、基本农田、人工商品林等。

用一张底图划定三条控制线也有其可行性。党和国家机构改革后,新组建的自然资源部承担了“多规合一”、建立空间规划体系并监督实施的职责,原来分散在相关部门的三条控制线划定管理职责,也由自然资源部统一履行。今年5月印发的《关于建立国土空间规划体系并监督实施的若干意见》,为统筹划定三条控制线提供了制度保障。而第三次全国国土调查的开展,为统筹划定三条控制线提供了基础支撑。此次印发的《意见》,则进一步明确划定的基本原则、具体要求和管制规则,为统筹划定三条控制线提供了政策依据。

实际上,党中央、国务院一直高度重视三条控制线划定工作。党的十八届三中全会明确提出:通过建立空间规划体系,划定生产、生活、生态空间开发管制界限,落实用途管制。

党的十九大报告再次强调:完成生态保护红线、永久基本农田、城镇开发边界三条控制线划定工作。中央全面深化改革委员会也将“推进生态保护红线、永久基本农田、城镇开发边界三条控制线划定工作”列为2019年重要改革任务。此次印发的《意见》明确,到2020年底,完成三条控制线划定和落地,形成一张底图。到2035年,通过加强国土空间规划实施管理,严守三条控制线,引导形成科学适度有序的国土空间布局体系。

三条控制线是调整经济结构、规划产业发展、推进城镇化不可逾越的红线。统一底图、统一标准、统一规划、统一平台,妥善解决此前三条控制线之间出现的矛盾冲突,才能维护其严肃性,坚持底线思维。

(本报北京11月7日电)



## 武汉东创担保助力小微企业融资

本报讯(记者邹明强)今年前9个月,东创担保累计为武汉市30户民营企业进行担保增信,项目放款总额达4.2亿元,其中纳入全省新型政银担合作机制的25户,金额共计1.84亿元,有效缓解了小微企业融资难问题。

今年3月,东创担保被确立为政策性融资担保平台。为此,东创担保对原有机制进行了系列调整,通过在工作模式上群策群力;在运营机制上扶小扶弱;在产品创新上量身

定制。破解没有抵押物,银行不愿直接贷款;担保公司承担的风险和收益不匹配;中小微企业的经营情况、财务状况不透明,造成信息严重不对称,加大了传统金融机构对企业经营风险的识别难度的难题。

东创担保还适时调整了对中小微企业项目的准入标准,延伸出了以知识产权、股权、应收账款质押等方式,注重考量客户的第一还款来源。



本报记者 北梦原 张千 曲欣悦 吴凡

今天上午10时,在进博会展馆北厅的展示发布平台上,美国强生公司带来的数款全球首发新品刚刚亮相,舞台旁,另一家日本企业花王的新品发布团队已在排队候场,准备登台。

展示发布平台是今年进博会为新品发布专门设立的新平台,从11月6日到10日的5天时间里,来自7大展馆的新产品、前沿技术及创新服务将在这里进行53场集中发布。最密集时,这个舞台要在一天内完成13场发布活动。

为了确保排在后面的企业有足够的发布时间,现场工作人员制作了倒计时的牌子,不时提醒台上的发布者控制时间,不要“拖堂”。一些企业因为新产品太多,无法一一展开,只能将产品背后的企业理念进行浓缩,取其精华做简要发布。

相比去年首届进博会,今年,有更多的新产品、新技术、新服务来到“四叶草”。更多“全球首发”、更多“中国首展”,成为本届进博会上的一大新亮点。

在去年进博会首发新品获得巨大关注之后,今年,来自日本的那智不二越公司带来了更多新品和技术。“像这款1公斤的机械手,还有那边那台4关节机器人,还有这边这台小型超高速机器人,都是我们今年带来的新款。”谈起进博会新品,那智不二越广州分公司总经理杨叶青拉着记者在展台上转了好几个来回。“中国自动化市场潜力巨大,相关行业尤其是3C领域的需求,可能在明年迎来爆发。”

首次来到“四叶草”的全球包装行业巨头安姆科,一口气就推出了8个不同品类的包装新品。“今年进博会会有50万专业观众,对我们这种第一次来参展的参展商来说,是一个非常大的体量。以往我们参加其他的行业展一般也就几万名观众,所以我们对展品做了充分的准备,各款新品都是针对不同人群、不同需求确定的,希望能有效拓展中国市场。”安姆科大中华区市场资讯及品牌总监陈丽丹介绍。

“参加进博会,就相当于搭上了进入中国市场的快车。”不少参展企业表示,进博会进一步拉近了中国市场和世界的距离,这为他们带新品来中国提供了新的机会和窗口。

“这次我们带来的最新产品,到相关部门进行专利申请,平均只需1.5个月就可以拿到受理书,产品进入中国市场的时间大大缩短。”医疗器械制造商泰尔茂展台负责人陈楠向记者表示。

今年,进博会医疗器械及医药保健展馆中,各参展企业带来了大量新药品、新器械、新技术,法国制药巨头赛诺菲一口气首发17款新药及疫苗,展馆俨然成为一个大型的新药发布平台。

强生中国区主席宋为群说:“中国政府继续加深医疗领域开放程度,加速引入创新医药产品,让我们备受鼓舞,对未来发展充满信心。”

吸引全球新品,中国开放水平的提高、营商环境的改善以及国内巨大的消费潜力功不可没,但企业看中的不只有这些。

“经过30多年的发展,中国消费者的需求已经达到一个非常高的水平。在宝洁刚刚进入中国的时候,我们把一些欧美市场的产品带到中国来,就可以很好地满足中国消费者的需求。但现在反而颠倒了,如果一款产品能满足中国消费者的需求,那它一定能够满足其他国家的消费者。”宝洁公司大中华区创新投资总裁何亚彬表示。

把“全球首发”交给“四叶草”,交给中国,本届进博会上,不少企业表达了类似的想法。路易达孚集团全球副总裁周学军表示:“目前中国市场和消费者对产品的要求越来越高,把中国市场做好了,我们就能把全世界任何地方的市场都做好。”

(本报上海11月7日电)



(更多精彩内容请扫描二维码)

## 在“四叶草”周游全世界

本报记者 曲欣悦 吴凡

“到国家展了,一定要进来看看!”今天,进博会进入第三天,国家展门口人潮依旧川流不息,展馆内更是热闹非凡。各具特色的展台上,参展国各显神通,通过传统工艺、高科技等手段,展示本国特色文化和优势产业。展台人员或端出特色美食供观众品尝,或载歌载舞吸引人群驻足。“不出国门,就能一站式感受异国风情。”观展观众大呼过瘾。

本届进博会,占地约3万平方米的国家展,共有包括中国在内的来自五大洲的64个国家和世界贸易组织、联合国工业发展组织、国际贸易中心等国际组织参展。位于展馆西侧的中国馆是国家展中的“重磅之作”。展区以庆祝新中国成立70周年为主题,展示了中国经济社会发展的历史性成就和新时代新机遇。蓝白配色、通透明亮的展区里,国产大飞机、“深海勇士”号载人潜水器、“中国天眼”FAST望远镜悉数登场。在中国馆内,观众纷纷举起手机扫描二维码,让自己的照片“上墙”,作为参观进博会中国馆的留念。

在主宾国捷克共和国展台,有着“未来超轻型飞机”之称的鲨鱼飞机备受关注,璀璨别致的水晶工艺品也十分吸睛。作为捷克最负盛名的传统产品之一,水晶玻璃工艺品被称为“透明的黄金”。展区里,正在展示雕刻技艺的捷克水晶雕刻大师被观众们团团围住,大家都想见证一件精美的水晶工艺品的诞生过程。

在国家展馆,观众还可以体验各国最正宗的美味,不过得有点耐心。为了品尝一口厨师现切的西班牙火腿,西班牙国家展台前排起的长队甚至沿着展馆拐了几个弯。西班牙带来的不只有火腿,更有他们渴望接近中国企业和消费者的期盼。展台人员表示,他们希望能借美食唤起观众对西班牙这个国家以及西班牙企业和文化的更多了解。

拉美风情的音乐一响起,古巴国家展台的工作人员就随着节奏开始即兴舞蹈,欢快轻松的氛围带动了观众加入;白俄罗斯国家展台造型宛若一颗“钻石”,在“钻石”内部,白俄罗斯艺术家正在为观众进行歌剧表演;在马来西亚国家展台,身着华丽民族服饰的舞者每隔一段时间就会奉献一段精彩的舞蹈表演……

(本报上海11月7日电)

### 关注第二届进博会