**关于拆迁安置小区物业管理的建议**

领衔代表：叶金福

附议代表：

近年来，我市在打造现代城市的进程中，加大对老城区、城郊村征迁改造力度，由政府出资建设了大量的上规模的安置小区，对被征迁户进行安置。在改变城市面貌的同时，也改善了人居环境，赢得了群众的欢迎和支持。但是，在安置小区的实际管理方面还存在着许多问题，群众反映强烈。主要存在以下问题：

一、拆迁安置户在分房时，由于小区多层、小高层及高层住房形式多样，而单一类型的住房又无法满足所有的业主需求，故政府在分房时只能顾全大局、统筹规划，造成了部分未分到自己喜欢房源的业主在分房时存在了一定的抵触情绪，加之农民身份的老百姓对征地拆迁等并不理解，土地被征用后失去了赖以生存的收入来源，部分居民年事已高，俨然成为了无收入人群，向其征收物业服务费更加加剧矛盾，业主将积攒许久的情绪发泄至物业公司。

二、很多小区在建设时由于存在建设单位的低价中标，开发商代建安置小区等情况，导致小区管理主体不明，责任不清，出了问题不知道向谁反映，也不知道找谁解决，遗留的房屋质量问题难以解决，将其建设中的质量问题、服务承诺等问题推到物业服务企业头上，业主入住后发现原来的承诺没有兑现，只能将矛头对准物业。如开发建设单位因某种原因，未按规划设计要求建设，将道路、绿化等建设项目缺项问题。附属设备质量差，后续修缮工作落实不到位，如房屋漏水、电梯等配套设施设备相比较于商品房小区完整性不足且安全性无法有效保证，建设单位针对电梯维保单位保证金提前退等因素导致维修单位架空，进一步激化业主与物业服务企业间的矛盾。

三、随着城市化进程的不断加快，老百姓从农民到居民的角色转变，思想观念并未随之改变，尚且停留在“自扫门前雪”的思想观念。且部分居民随意装修栅栏防盗窗等，在防盗窗内堆放杂物；装修中任意敲墙打洞造成渗漏等问题；毁绿种菜、乱搭乱建、占用公共部位等现象更加普遍。且对于物业服务的要求不统一，本身物业概念模糊，缴纳物业服务费意识较差，物业费收缴率低等。居民多以分房问题、房屋质量和基础设施差等借口拒交物业费导致安置小区的收费难度大，物业服务企业难以维持正常经营，物业管理整体服务水平下降。

四、物业服务企业由于职责局限等原因，与建设方及政府部门对接难度大。对安置小区居民随意装修、敲墙打洞、毁绿种菜、乱搭乱建、占用公共部分、养犬等行为无法按照《物业管理条例》等相关法律真正实施管理，物业服务企业不是管理的责任主体，没有权力组织协调各方面的关系，直接降低了物业服务企业对房屋建筑、公共设施、设备保养维修的专业管理水平，使业主资产受到损害，业主资产受到损害则导致拒交物业费等行为，恶性循环。拒交物业费的行为也变相导致面对即将到来的房屋中修、大修工程，电梯维保、更新，供水设施设备改造，道路维修等问题，物业服务企业因资金问题势必影响修缮进度和质量及相关改造计划等

五、政府考虑到老百姓从农民到居民的角色转变，物业服务意识淡薄，缴纳物业服务费意识差，按照《关于慈溪市房屋拆迁补偿安置政策的补充意见》（慈政发【2009】65号）文件，安置小区前3年前期物业费由安置户承担物业管理费10%，市财政承担全额物业管理费的1/3，街道、村分别承担1/3。但随着安置小区前3年物业服务费用补助到期，居民将全额承担小区物业服务费，特别是高层小区，公共能耗等费用支出庞大，收费率管中窥豹，根本无法维持物业服务企业正常经营。

六、组建业主大会及村委自治等措施存在实际难度。一是小区规模较大，业主成分复杂，大多数业主参与物业服务产品的消费意识不高，普遍处于散漫化状态，缺乏“有思想有行为”的组织型运作，实际组织过程十分繁琐。二是由于业主自治组织与街道办事处的综合管理、社区民主自治的关系还没理顺，业主委员会本身也不是法人实体无法承担其活动所产生的民事法律责任，在协调物业企业和业主间矛盾时,实际的作用有限。

法律依据：《关于进一步加强和改进中心城区城市房屋拆迁工作的若干意见》（慈政发【2009】39号）、《关于进一步加强住宅小区物业管理工作的实施意见》（慈政发【2009】46号）、《关于慈溪市房屋拆迁补偿安置政策的补充意见》（慈政发【2009】65号）

为进一步加强安置小区管理，优化人居环境，更好的提高生活质量，在此建议：

一、全面系统地做好专题调研工作。建议政府协调有关部门以全面普查、专项检查的方式，根据安置小区特点，研究探索出更加符合拆迁安置小区的各项优惠政策，提高安置小区的居住环境和生活质量；摸清情况，就重大问题进行专题研究，有针对性地提出解决措施，为提高城市管理水平提供有力依据，推动我市物业管理工作的不断改进和完善提供积极参考。对于难以收缴物业管理费的问题，建议由市政府对安置小区的物业服务费用进行补贴，由市财政、街道办、村委会和居民个人以3：3：2：2的比例承担物业服务费用，将帮助安置小区困难户落到实处。既完成了物业服务在经济上的保障，又实现了物业企业正常经营活动的开展。同时进一步强化物业企业服务理念和服务水平，培养争先创优的意识，逐步提高物业服务标准。

二、强化政府对物业管理企业的行政监管。严格按照《物业管理条例》等相关文件要求，加强对物业公司的服务行为的监管，促进从业人员服务能力和综合素质的提高，使物业企业严格按照合同约定的要求和服务等级标准的内容提供服务。同时继续加强对物业从业人员的培训工作，通过培训提高物业从业人员整体素质，提高物业整体服务质量和水平。

三、有序地组织各层面的宣传活动。宣传引导工作体现政府对物业管理工作的态度，是物业管理市场健康发展的关键。宣传引导、统一思想，培养群众正确的物业服务意识、管理消费观念、契约意识和法律意识。推广物业公司、业委会、居委会在化解纠纷、行使权利方面的有效做法，让居民在和风细雨中逐步接受“有偿服务”的现代生活理念，平和公正地认识身边的物管企业和氛围，达到权利与义务的统一。