第 73 号

番禺区政协十四届五次会议提案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 题目 | 关于常态化疫情防控下，扶助物业公司推进社区管理的建议 | | | | |
| 提案者 | 民进 | | 联系人 | 温学红 | |
| 工作单位 | 钟村街道办事处 | | 职务 | 妇联副主席 | |
| 手机号码 |  | 办公电话 | |  | |
| 通讯地址 |  | | | 邮编 |  |
| 联名提案人  （如人数较多，可另附于文后） | 冷根源、黄志威 | | | | |
| 提案委员会  审查意见 |  | | | | |

根据实际情况在○内打勾确认：

**提案基本情况：**

√经过调研√由本人撰写√第一次提出√同意公开

**建议协商方式：**

√电话√走访√座谈

**建议办理单位：**

**1.区政府**

**2.区住建局**

**3.各镇政府、街道办事处**

**理由：**

随着城市的不断发展和人民生活水平提高，政府、民众对物业管理工作的要求也越来越高，物业管理在城市管理中的地位和作用日益突出。物业管理从不同层面、不同程度上对我们的人居环境、居民的幸福感、生活质量的提升都有着十分重要的影响。

物业管理是为了维系社区业主与业主之间有限使用各自权利的平衡，并提供公共服务，同时也接受所有业主授权承担管理公共事务的责任。例如维系小区公共环境卫生、安保、交通，对公共部分进行维修等，并收取相应费用，这是符合常理和逻辑的。目前物业服务行业作为较薄利行业，物业服务质量的提升、社会管理职责的承担，都有赖于社区业主的共同支持和政府的扶持。但是部分业主对物业服务企业的“高要求”曲解，物业管理服务中的部分业主出现的恶意欠费、物闹等问题严重，社区公共设施更新维护困难，物业公司生存艰难，岗位人员流失率高，提升服务质量实已力有不逮。特别是在如今疫情常态化防控的形势下，社区物业管理服务工作愈发重要、繁重。作为疫情联防联控第一线，社区是外防输入、内防扩散最有效的防线。物业公司直接管理小区服务业主，更贴近公众日常生活，在社区防控中发挥着不可或缺的作用。

**建议：**

**一、进一步强化社区法制宣传，提升社区居民的权利义务对等意识。**

物业服务中长期存在的收费难、维修资金启用难等痛点问题，实质还是在于业主们权利意识浓厚，而义务意识薄弱。很多业主在行使自己权利的时候没有边界意识，如搭建违章建筑、更改专有部分建筑、生活垃圾乱丢等；导致受影响的业主责怪物业公司管理服务不到位，产生一系列纠纷。因此，政府应加大社区法制宣传的投入，通过各种形式强化社区居民的权利义务对等意识，从而正向推动收费难等痛点问题的缓解，促进社区环境、服务的改善，进而形成良性循环。

**二、加大对老旧小区的供水网管更新的资金投入，加快更新改造进度**

老旧小区安装的供水管道由于使用年限太长，老化腐蚀严重，管道爆漏频繁，供水水质、供水安全都得不到保证，严重影响居民的正常生活，导致社区矛盾丛生。政府应积极筹措资金加大投入，加快老旧小区老旧管网的改造，同时亦可同步进行一户一表改造工程，从而提高社区居民的生活质量，减少社区纠纷，促进物业公司提供更好的服务。

**三、加大对“职业物闹”打击力度**

物业公司在社区的管理服务，实质仅是为了维系所有业主利益的平衡。职业物闹则往往通过抓住物业公司管理服务过程中的一点小问题，不断放大，搞乱社区秩序，从而谋取非法利益。因此，政府需出台专门措施对“职业物闹”进行打击，依法对“职业物闹”触犯法律的行为及时予以严厉打击。同时应充分利用互联网技术，把控舆论导向，利用政府在公信力上的优势及时介入，做到早发现、早处置、早化解。

**四、出台政策并加大公共投入，扶助物业公司进行智慧社区改造建设**

智慧社区能为居民创造安全、舒适、愉悦的生活环境，提高生活舒适度、幸福感。因此，政府需要出台政策和扶助措施，扶助物业公司推动新型基础设施建设在社区的布局，打造更加信息化、智能化的智慧社区，使社区治理和服务能够更加适应疫情防控常态化的要求。特别是在老旧小区智慧化改造中，应积极推进5G、物联网传感终端、人脸识别等社区基础设施建设。