

第 046-4 号

中国人民政治协商会议高青县委员会

委 员 提 案

提 案 人： 巩茂英

工作单位： 高青县人民法院

组 别： 共青妇联工会届

联系电话： 13853325603

案 由： 关于化解物业与业主矛盾纠纷的建议

提交时间： 2024 年 1 月 29 日

背景：

物业管理是房地产经济市场化和房屋商品化的客观需要和必然产物，是现代化城市管理的重要一环，事关千家万户，直接影响着社会、经济、环境等方面的效益，做好物业管理是一项非常重要的工作。

存在的问题：

因为物业管理存在服务意识淡漠、公正性和透明度缺乏、维修不及时、业委会形同虚设、监督不到位、物业与业主沟通不通畅等原因，导致物业与业主的矛盾日益加剧，多措并举化解物业与业主的矛盾纠纷势在必行。

建议：

一、建立健全多层次的沟通渠道：

1、建立信息发布平台：物业公司应建立一个信息发布平台，通过微信公众号、物业 APP 等方式及时发布物业管理的相关信息和公告，以便业主了解物业管理的管理政策和措施。

2、建立投诉平台和专门的纠纷调解机构：为了及时的解决业主的问题和投诉，业主及时把问题反应在平台上。物业公司应由专人 24 小时处理平台上的投诉，及时回复，并接受业主的监督。突出的热点难点矛盾纠纷，由建立的专门调解机构协商解决。

3、推行物业与业主心连心面对面的沟通：物业公司应充分倾听业主的意见和建议，并及时作出反馈；定期召开业主大会、开展座谈会等活动，与业主进行实质性沟通。

二、加强物业人员的培训与管理:

1、建立物业从业人员的考核和资质认证制度: 要求物业从业人员参加相应的培训, 并定期进行职业素质和岗位职能的培训。

2、加强岗前培训和实践操作: 新进物业从业人员要接受岗前培训和实践操作, 并由经验丰富的物业管理人员进行指导。

三、加强物业管理制度的完善和规范:

1、完善物业管理协议: 物业公司与业主签订的物业管理协议, 应明确双方的权责义务, 并建立明确的维修基本使用制度和费用核算机制。

2、加强业主大会对业委会的管理: 业主大会是业主行使民主管理权利的重要途径。业主委员会必须由有公正公平正义感、有热心公益、责任心强并有足够时间投入、有公信力的业主担任, 切实维护好业主的合法权益, 搭建好物业和业主的桥梁。

3、加强对物业质量的监督: 建立物业服务质量和监督制度, 设立投诉处理机构并及时调查和处理投诉。

四、加强相关法律法规的宣传与普及:

1、物业公司通过网格平台定期开展物业法律法规知识培训, 提高业主对相关法律的了解和适应能力。

2、加强与相关部门的沟通, 共同推进物理业管理工作的规范化和专业化。

3、建立业主维权指南和诉讼辅导机构: 物业公司应编

制业主维权指南指导业主的合法维权行为，并为业主提供法律咨询和辅导服务。

物业与业主的纠纷化解是一个系统工程，需要多个层面进行整体推进，通过多措并举及时解决业主随时随地遇到的问题。期待相关部门和物业企业共同努力，有效化解物业与业主的矛盾纠纷，做到让物业与业主都放心、舒心、开心！