

家里的事家人商量着办
青岛的问题在青岛解决热线电话:82863300 82933327
邮箱 qdrbyljb@163.com
青岛日报社观海新闻客户端与市12345政务服务便民热线联动

一周说

面对圈占绿地、违法建设、野蛮装修、噪音扰民、堵塞消防通道等小区“老大难”问题，物业管理部门常以“没有执法权”为挡箭牌置身事外。但《民法典》明确规定了物管部门的前置责任和协调职责，因此，面对老百姓的诉求——

莫拿“无执法权”当不作为的借口

随着城市化进程的加快，商品房小区成为城市主流居住模式，物业管理越来越越多地出现在市民生活中。由于服务水平参差不齐，一些由物业服务引发的社会管理问题日益凸显，直接影响到小区业主的生活品质。

“直通12345”平台上，近期与物业管理相关问题，如圈占绿地、违法建设、野蛮装修、噪音扰民、堵塞消防通道等，常被拖成“老大难”问题，影响小区居民的幸福感。尽管在法律法规上，这些行为被明令禁止，但面对投诉，物业公司往往以“没有执法权”为由，或置之不理，或点到为止。久而久之，问题得不到有效解决，业主对物业工作不满意、不认同逐步加剧，业主与物业之间的关系趋于紧张，甚至影响小区正常运行。

和谐稳定的小区环境和秩序对提升业主的生活品质至关重要。作为小区的日常服务和秩序维护单位，物业公司应在小区管理中处于关键位置。面对这些“老大难”问题，物业公司真的可以置身事外吗？

事实上，《民法典》第九百四十二条明确规定：“物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业区域内的业主共有部分，维护物业区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理”。同时，《山东省物业管理条例》中也就涉及私开门窗、侵占绿地等物业共用部位、共用设施设备等违规行为，对物业管理部门提出了劝阻、制止和报告有关部门的职责要求。

显然，无论是《民法典》，还是《山东省物业管理条例》，都明确要求物业企业面对物管难题时，必须有所作为，并及时与有关部门进行沟通。物业公司以“没有执法权”为由，对各种破坏小区环境、影响业主安全、业主反映强烈的问题放任自流、袖手旁观的做法既不合理，也不合法，是典型的推卸责任。

应该看到，圈占绿地、违法建设、杂物堵塞消防通道等业主反映强烈的问题，绝非一天形成。根据《民法典》，物业公司的治理应趁早、趁小，首先应通过多种手段加强前期监控，发现违规行为苗头，及时介入，既避免小问题发展成大难题，又防止违法、违规行为形成不良示范，引发跟风行为。此外，如果发现以合理措施无法制止违法、违规行为时，物业公司应及时报告相关部门，并协助处理。在相关部门介入前，物业公司还须通过多种方式固定违法、违规证据，为相关部门惩处提供依据。

当然，在问题得到初步处理后，物业公司还要及时跟进，防止问题回潮。以市民反映最为强烈的楼道杂物问题为例，在及时通报，配合相关部门进行集中清理后，物业公司还要做好后续工作，既要加大相关政策宣传力度，又要引导业主合理存放、处置杂物。具备条件的情况下，可在小区设置杂物寄存仓库，让业主对暂时不用或需要寄存的杂物进行寄存，避免再占用楼道空间。可见，面对

小区管理“老大难”问题，物业公司并非无所作为，而是更应强化责任意识，主动作为，以有效的行动解决问题、化解矛盾，赢得小区业主的认可。

事实上，面对小区管理痼疾，很多物业公司不是不能管，而是不想管。由于物业管理难题中，投诉人和被投诉人都是小区业主，为了力求两不得罪，物业公司经常采取“和稀泥”的办法，对问题治理蜻蜓点水，点到为止。因此，为切实改善小区环境，提升小区品质，规范物业公司行为，行业主管部门也应有所作为，推出行之有效的物业企业考核机制、积极有效的部门协调机制，引导物业公司创新解决物管痼疾也势在必行。

良好的居住环境对高品质生活的意义不言而喻。目前，我市正在积极创建全国文明典范城市，社区（小区）治理是其中的重要内容，希望物业公司积极作为，与相关部门携起手来，创新思路、标本兼治，共同破解小区管理“老大难”问题，为提升城市品质做出应有的贡献。

回访调查

点赞

拍砖

规划展览馆南侧步道：
破损设施全面修缮
沿海一线风光宜人

■ 规划展览馆南侧步行道修葺一新。

新闻回放：

2021年3月3日，本报11版刊发《海边休闲，设施破损“煞风景”》报道，反映青岛规划展览馆南门外步道上的木栈道、照明灯和“古力”井盖破损，存在安全隐患。报道刊发后，崂山区回复表示，针对报道反映的问题，崂山区城建局组织人员对步道上的坑洼进行了修补，修复了6处路灯，更换了缺失的井盖。木栈道破损缺失木板已列入维修计划，由崂山区环卫园林总公司负责修缮，计划3月7日前完成修复。

现场调查：

近日，记者再次来到青岛规划展览馆南侧沿海一线的步道探访。记者看到，规划展览馆停车场向东步行50多米，是一处视野开阔的临海观景平台，从这里向东望去，绵延2.5公里的石老人浴场沙滩一览无余，许多市民和游客在此欣赏山海美景。木栈道上此前变形和破损的木板已被更换，整条道路恢复了平整畅通。

“在修整后的道路上跑步真惬意，不再担心被损坏的路面绊倒了。”市民贺先生说，“这条木栈道是观景区，来此游玩的市民很难时时留意脚下，别看只是修复了坑洼木板和翘起螺丝钉等细微之处，却切实消除了发生意外伤害的大隐患。”

随后，记者又沿规划展览馆南门外

环湾路海岸线公园：
烧烤还在占用长凳
步道仍为垃圾所困

■ 环湾路海岸线公园的长凳被市民占用进行烧烤。

新闻回放：

3月24日，本报9版刊发市民陈女士留言，反映李沧区环湾路海岸线公园长凳被烧烤者占用、环境脏乱问题。稿件刊发后，李沧区回复，胶州湾岸线整治工程（金水路至楼山河入海口段）属PPP

项目，目前由社会资本方青岛恒阳建设工程有限公司负责日常管护。因周末赶海人员较多，影响入海口周边环境。管理方未来将加强对不文明行为的劝说管理力度，确保环境干净整洁。

现场调查：

8月15日下午3时，记者来到环湾路海岸线公园实地探访，发现烧烤者占用长凳现象并未得到有效改善，沿海步道的卫生状况依然堪忧。

记者从公园东1门步行至东3门，在1.5公里的沿海步道上，有10拨聚集烧烤者，其中有一半占用了公园长凳。记者看到，本来供市民休息的长凳上，放置了大量食物和用品，有的凳子甚至被直接放置了烧烤炉子。“周末到此观海、赶海的市民很多，累了连个坐的地方都没有。”市民王女士说，她每逢周末都会到公园散步，经常看到长凳被烧烤者占用的情形。在公园西南角的几个木制长凳上，记者发现3处凳面被烧穿，露出了15厘米、宽10厘米的大窟窿。“这

么好的长凳被肆意破坏，真让人心疼。”一位赶海市民说。

除了烧烤扰民、长凳被占外，公园环境卫生问题同样令民心忧。记者绕行一圈看到，步道上不少地方有黑色油渍和炭灰痕迹，附近草丛内纸屑、竹签、烟蒂随处可见。尤其在垃圾桶周边，堆放着多包烧烤后的垃圾。

“走在步道上，本来是来观海景的，却被随处可见的垃圾煞了风景！”市民张先生说。

下午5点半左右，还有不少游客开着私家车陆续进园烧烤，但记者并未发现有管理人员进行规范。“无序的烧烤使整座公园的环境直线下降。这里是‘网红打卡地’，但不该成为烧烤聚集地，期待相关部门尽快出台整治措施，保障‘网红’地能真正‘长红’。”市民王先生说。

- 下载左侧观海新闻客户端；
- 找到“直通12345”；
- 留言并可上传图片、视频和语音。

手机一点，政府督办



请扫码或在应用商店
搜索“观海新闻”

月度排行榜

10个领域问题全回复

本报于7月21日至8月11日共推出4期“我爱青岛·我有不满·我要说话”来信来电留言特刊。在此期间，“三我”特刊“吐槽吧”栏目共刊发91条市民留言，所反映问题涉及绿化环卫、道路破损、消防通道、乱贴乱画、地桩地锁、公园设施、建筑外墙、楼院楼道、油烟排放、占路经营等10个领域，相关区市和部门对所有留言问题都给予了回复，10类问题的月度回复率全部达到100%。

绿化环卫

(反映问题16条)

100%

道路破损

(反映问题14条)

100%

消防通道

(反映问题8条)

100%

乱贴乱画

(反映问题8条)

100%

私设地锁

(反映问题7条)

100%

公园设施

(反映问题8条)

100%

建筑外墙

(反映问题7条)

100%

占用楼道

(反映问题7条)

100%

油烟排放

(反映问题7条)

100%

占路经营

(反映问题8条)

100%

“直通12345”上周热点

噪音扰民、电动车乱停放被吐槽

上周(2021年8月9日至8月12日)，青岛日报社观海新闻客户端“直通12345”平台和舆论监督电话(82863300、82933327)、邮箱(qdrbyljb@163.com)共收到读者、网友来信、来电、留言近310条。其中，噪音扰民问题和电动车乱停放问题等成为读者、网友关注焦点。

噪音扰民问题。近日，不少居民反映夜间商业噪音、活动噪音、工地噪音扰民等问题。观海网友RgWV311留言：城阳海鲜市场南小区外冷库对面，每天半夜至第二天早上，机器轰鸣声、商贩车辆喇叭声此起彼伏，噪音不断，严重影响周边居民正常休息。观海网友avlHQm留言：崂山区香邑暖山小区西侧有一个篮球场，距离小区不足20米，处于无人管理状态，每天不到早上5点就有人打球，直至晚上12点还是人声鼎沸。多次投诉情况都未改善，希望职能部门协调，规范打球时间，减少噪音扰民。

建议新建小区增设电动车存放区。一位观海网友留言：电动车作为一种短距离的交通工具越来越受青睐。但由于现有小区缺少电动车停放专区，衍生出电动车随意上楼、楼道内充电、飞线充电等问题，安全隐患很大。建议我市对新建住宅小区设置电动车停放区、安装电动车充电桩等进行专项规划，切实解决百姓的现实难题。

市12345政务服务便民热线近期热点

机场转场和私搭乱建问题成焦点

根据市12345政务服务便民热线数据分析，近期，市民关注主要为机场转场和私搭乱建问题等。

机场转场问题。本周我市胶东国际机场正式转场使用，引起市民关注。市民咨询主要涉及：胶东国际机场与公共交通的接驳与换乘方式、新机场停车收费标准、机场高速收费标准等相关问题。市民诉求主要涉及：增加各区市机场摆渡车停靠站点、优化机场地铁运营时间等相关问题。市12345热线自8月11日起组织人员对乘坐飞机进出青岛的乘客电话通知胶东机场转场事宜，受到一致好评。

私搭乱建问题。多位市民反映：西海岸新区长江东路名人海广场、城阳区兰园路中海红著、李沧区宾川路新城香溢紫郡一期等居民区存在破坏承重墙、私自加盖等私搭乱建现象，存在安全隐患。市12345热线第一时间转交相关部门落实处理。