# 牢记使命 政协建言有温度

## 编者按

政协作为专门协商机构,通过建言资政和凝聚共识履行政协职能,而提案工作是政协委员履行政协职能最直接有效的方式和重要载体。十三届市政协在提案工作中,不断创新,修订完善《提案工作条例》、制定《提案审查立案工作细则》,进一步明确和完善立案标准;制定《重点提案遴选与督办办法》《全案对口联系工作办法》,对提案遴选及督办环节进行规范;逐步构建起以《提案工作条例》为主干,覆盖提案提出、审查、遴选、办理、督办、考评等方面一系列相互配套、衔接紧密、运行有效的"1+N"制度体系。

十三届市政协办理提案1345件,这些提案为市委、市政府科学决策提供了依据和支撑,发挥了人民政协"人才库""智囊团"的作用。

为展现政协围绕中心履职尽责的新担当新作为,市政协联合芜湖传媒中心,陆续推出"牢记使命 政协建言有温度"系列报道。

## 电梯"上下"之间 传递政协温度

记者 田琦

冬日的下午,森海都市花园小区内静谧祥和。行走其间会发现52号楼看起来和其他楼栋明显不一样,在2单元的南侧,竖立起一座崭新的以透明玻璃做外墙的电梯。夕阳照在玻璃上,折射出熠熠的光芒,也让这栋有着近20年楼龄的建筑多了一丝现代化住宅的气息。电梯运行到一楼,四位老人带着笑脸走出电梯。他们是同一个小区的居民,此次专程结伴前来体验新装电梯的便捷,并就加装电梯问题向2单元的居民"取取经"。

从2018年1月,政协委员递交《关于增设老旧小区既有多层住宅电梯试点工作的提案》,到2019年4月,芜湖市政府出台了《芜湖市既有住宅增设电梯办法(试行)》(简称《办法》),芜湖市既有住宅加装电梯按下了启动键;从2021年2月6名政协委员联合提案《关于老旧小区适老改造加装电梯的建议》被列为重点提案,到《办法》相关修改建议进入司法审查阶段,体现政协委员情系百姓生活,积极参政议政的职责所在。

### 关注适老化改造 政协提案情系民生

记者从市政协了解到,从2018年开始就有多名政协委员关注到老旧小区出行困难问题,并提出了既有住宅加装电梯的提案。市政协高度重视这项民生提案,经提案委员会审查立案后交由主办单位市住建局。2019年,芜湖市政府出台了《芜湖市既有住宅增设电梯办法(试行)》,老旧小区加装电梯按下了启动键。

家住森海都市花园52栋2单元的75岁施锡清老人看到《办法》后,便想给自己的单元楼装上电梯。他所住的单元共有6层,其中1楼2楼为商铺,3至6层为居民住宅,共有8户居民,70岁以上老人家庭占一半户数。根据《办法》第十条规定,加装电梯必须"本幢或本单元业主增设电梯的意向及方案应当充分听取拟增设电梯服务范围内全体业主的意见,征得全体业主同意单元全体居民的同意"。为此,施锡清一家家上门做工作,晓之以情动之以理,但仍然有三户始终不同意安装,反对原因有担心采光受损、产生噪音、安装费用承担不了等。为了顺利装上电梯,施锡清请社区工作人员协助,针对相关问题一一想办法解决。对于暂时拿不出安装费的家庭,由施锡清等5户业主先行垫付资金。全体居民都在同意书上签了字后,他们向区住建局提交了电梯安装申请书。2021年5月,电梯安装完成,该电梯全部建设加管线迁改费用为50万元,政府共补贴25万元,其余25万元按照楼层高度从底层到高层逐层递增,每户分摊2万多元至4万多元。

森海都市花园加装的这部电梯被称为"网红电梯",是全市首部既有住宅平层入户加装电梯。2单元的居民有了电梯,幸福感"爆棚",住在四楼83岁的贾大爷说:"我现在再也不怕出门了。门禁卡一刷、按钮一按,电梯就把我送回家了。"电梯装上后的那段时间,每天都有很多市民前来参观、试乘,尤其是同小区的居民纷纷表示"太羡慕了"。

随着老龄化社会的来临,对城市老旧小区进行改造加装电梯的需求日益强烈,而让老年居民享受城市发展带来的便利也是建设人民城市的应有之义。《办法》实施后,市政协仍在密切关注着老旧小区加装电梯的进程,并经常联合相关单位到多个小区走访、调研,及时发现存在的问题。

施锡清是一名退休老党员,他在电梯安装过程中起到了"领头羊"的作用。谈到安装电梯背后的故事,老人说"那太多了"。因为征求全体业主同意这个过程太难了,施锡清老人楼上楼下跑了一年多的时间,经历百般曲折才最终签下了全体业主同意书。电梯交付使用后,隔壁楼栋的业主也希望安装电梯,但苦于无法实现"全体业主同意"而卡在了第一关上。"低楼层的业主坚决反对加装电梯,如果按照现有'一票否决'的政策,想要顺利加装很难很难。"施锡清说。

施锡清遇到的难题,其实是全市有安装电梯意愿业主共同的难题。

在2021年初召开的政协会议上,翟建、张蕾等6名政协委员不约而同地提出《关于老旧小区适老改造加装电梯的建议》。他们通过大量走访,在提案中表示,芜湖市区上世纪90年代前后建造的多层住宅(7层及以下),基本都没有安装电梯,住在老旧小区的老年居民出行十分困难。翟建说:"老旧小区的居民们迫切希望能在不换房的情况下解决上下楼的难题,但加装电梯最大的'瓶颈'在于很难征得全体业主的同意。因为《办法》第十条的规定很难达到,从而使得电梯安装进程缓慢。"

6名政协委员建议修改《办法》中的相关规定,该意见中提出的很多举措将使得加装电梯工作目前存在的瓶颈问题得到突破,主要包括将征得"全体业主同意"调整为征得"三分之二业主同意";设置既有住宅加装电梯一站式服务窗口,接受有需求的市民咨询,专门受理和办理有关审批手续,提高效率;培育一批企业作为多层住宅加装电梯的代建单位,为电梯设计、安装、维保提供一条龙服务;可提取公积金用于支付加装电梯建设资金。

### 多措并举 护航老旧小区"上下"难题

记者从芜湖市住建局了解到,2019年至今,芜湖市老旧小区共加装电梯38台,其中仅2021年前11个月就安装23台,另有多部电梯正在申请或审核中。这个数字虽然相对于芜湖市老旧住宅小区楼栋总量来说还不起眼,但从中可以明显看出,居民对于安装电梯的愿望越来越强烈。

市住建局房地产综合管理科相关负责人介绍,市住建委在收到政协交办的《关于老旧小区适老改造加装电梯的建议》后,立即就相关建议落实各项措施。目前,对于建议中最受业主关注的修改《办法》第十条相关规定,市住建局已经上报市政府,建议按照政府规范性文件修改程序,启动既有住宅增设电梯政策修订。将第十条内容修改为:"既有住宅增设电梯意向及方案应当征求所在单元全体业主意见,经本单元房屋专有部分面积占三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主书面签署同意意见。在实施过程中遇有矛盾,经协商不成,通过司法途径解决。""目前修改建议正在进行司法审查程序,后面将开展政策修订工作。"市住建局相关负责人表示。

在提交修改建议的同时,针对政协委员提出"培育一批电梯代建单位"的建议,市住建局积极引导电梯企业成立管理公司。市住建局相关负责人说:"一旦政策批准修订,就会有大量的老旧小区提交加装电梯申请,全市新装电梯数量将大幅增加。那么对于电梯安装过程中的质量和安全问题,以及后期的维护、保养、管理工作也会随之增加。成立电梯管理公司的目的就是为了提早做好应对方案,将服务尽早落实。"

2020年8月,市住建局专门成立自有住宅增设电梯领导小组办公室,专门服务于增设电梯工作。居民有增设电梯的需求,只需要按照市住建局制定好的模板填写相关材料并递交到各区住建局即可。加装电梯涉及市场监管、消防、国土以及水电气等部门,为了提高工作效率,市住建局通过召开多部门联合审查会议的方式,减少业主等待时间。

在优化行政审批手续,加强质量安全监管方面,市住建局和市市场监管局按各自职责分工,加强事中事后监管,确保增设电梯的工程质量和安全。既有住宅增设电梯项目的勘察、设计、施工、监理单位和电梯安装单位必须具备相应的资质,必须配置项目经理、监理工程师。增设电梯交付使用后,落实设计、施工、安装单位和电梯企业质量保修责任,并对相关企业建立红黑榜、约谈和奖惩制度。鼓励物业服务企业接受业主委托,对电梯的日常运行维护工作签订协议,明确管理服务内容标准及费用。

既有住宅加装电梯关系千家万户,市政协在提案落实过程中多次与市住建局等相关办理单位沟通协调。在多方努力之下,可以想见芜湖市既有住宅加装电梯即将按下"快进键"。一部电梯,体现出居民出行的幸福感,也传递着政协委员积极为人民群众排忧解难的政协温度。

## 聚焦物业管理 疏通民生"堵点"

记者 康丽

物业服务关系千家万户,物业服务管理水平直接影响业主的生活环境,关系居民幸福指数。物业管理,一直是市政协委员关注的重点问题。杨安娜、郝代伟、龚建中等数位政协委员聚焦住宅小区物业管理,提出了一系列有关物业管理的提案。提案承办部门听建言、出实招,努力让群众看到变化,见到成效。

### 物业攸关民生 委员找症结献良策

"在我们生活中,一些物业与业主之间存在矛盾纠纷,业主们有的对物业服务满意度不高,希望这种现象能进一步改进。"市政协委员在提案中,都提到了物业当前存在的一些痛点难点。

委员们分析,一方面是业主委员会难以发挥主体作用,因缺乏激励措施,业委会成员无偿兼职难以长久,有的虚置化严重,人员素质参差不齐,导致履职效果不佳;另一方面,物业管理规模化程度不够,从业者的素质有待提高。目前物业管理"小、散、乱"情况突出,从业者没有清晰明确的准入门槛,物业管理服务的观念、内容、质量很难到位;再者,政府职能部门规范指导和合理介入不足。相关的监管细则不明确,机制不健全,宣传不到位,主管部门与社区联动不够。

如何提升住宅小区物业管理水平?委员们从三个方面给出了建议:一是建立物委会,加强政府与居民统筹管理模式。加强党的领导,提高政府介入力度,可在街道、社区成立物委会,促进业委会、物业服务企业三方共建共治。二是加强住宅小区物业管理评价机制。建议建立督查制度,细化考核方案,规范物业公司服务、收费行为,建立完善督查、反馈、跟踪工作机制,加强监督力度。三是加强宣传引导,提高业主合理维权意识,加强物业从业人员管理。社区和物业管理部门要通过多渠道宣传和指导,帮助业主树立对合理物管费用要自觉缴纳、对物业侵权行为要主动维权的意识;对物业从业人员,在资质审核、业务培训等方面要做实,切实提高整体行业的素质等等。

### 破解物业难题 出了哪些实招?

走进鸠江区城东社区某小区,给人的印象干净整洁,井然有序。前不久,该项目获评我市"加强物业管理 共建美好家园"优秀项目称号,目前正由省住建厅推选申报全国性"美好家园"项目。

"美好家园"背后有一套怎样的"管理经"?该项目负责人介绍,这一方面得益于"红色物业"的创建。"小区物业于去年底成立党组织,目前正在申报我市第二批'红色物业'示范点。将党组织下沉到最基层的小区,可以使物业企业与社区党组织同心同向,实现物业管理与社区治理融合发展。"另一方面,"四位一体"服务管理机制的施行,使得小区内一系列问题得以妥善解决。居民向物业、业委会、社区提意见,在社区党委领导下,多方召开联席会议共商事务,提高了解决问题的能力和效率。"此外,社区'两委'成员兼任我们的质量监督员,我担任社区两委兼职委员,'双向进入、交叉任职'也增进了互动沟通,打通了处理问题的通道,形成了党建引领更明显、运行机制更有效、物业服务更规范的新格局。"项目负责人说。

在小区管理中,噪音扰民、高空抛物、违规装修……这些都是令物业"头疼"的问题。"物业因为没有执法权,遇到业主违规的情形,只能苦口婆心地劝阻,但很多时候收效甚微。"让物业如今感到"有了底气"的是"行政执法进小区"的施行。在执法力量的"援手"下,涉及小区安全、环境、卫生的痛点、堵点、难点问题得到依法依规处置。

像这样一批管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的"美好家园"的涌现,是我市不断加强和改进物业管理服务工作,提升居民幸福感、获得感的一个缩影。政协委员的提案为民发声,也成为提案承办部门进一步破解难点重点问题的强劲动力。

今年8月下旬,市住建局、文明办、发改委等12个部门联合发布《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》,聚力破解物业管理难题,提升全市物业服务能力和水平。

市物业管理处工作人员介绍,针对委员提出的"加强政府与居民统筹管理模式"的建议,《通知》中一大亮点就是以党建引领提升物业管理水平。我市将坚持和加强党对物业管理工作的领导,构建街道(乡镇)、社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业联动协作、共商事务的"四位一体"物业管理协调运行机制,打造"红色物业"。推广在街道(乡镇)设立物业管理办公室,在社区居委会下设环境和物业管理委员会。据悉,目前全市已成立党组织的物业服务企业有90多家,"红色物业"示范点6家,"红色物业"正成为基层治理新抓手。

物业没有执法权,住宅小区出现乱搭乱建、违规装修、噪音扰民等问题怎样解决?《通知》也落实了相关职能部门和县市区属地管理的工作职责,明确了管理和执法事项,进一步加强执法衔接,依法查处住宅小区内违法违规行为。在健全业主委员会履职监督机制上,要求把好业主委员会委员人选的推荐关、审核关,明确业委会人选条件,建立业委会委员履职负面清单。

"社区党组织领导、居委会扶持引导、业委会协调监督、物业公司服务、职能部门及派驻机构参与的'五方联动'工作机制,有效提升了社区治理和物业服务管理水平。"市物业管理处工作人员介绍。

针对委员提出关于"加强住宅小区物业管理评价机制"的建议,记者了解到,为推动物业服务质量评价,根据《通知》,我市将推行《物业服务第三方评价标准》,开展政府引导和有关方面自主选择相结合的物业服务履约质量评价。在推进物业服务信用体系建设方面,截至2020年底,我市已建立259家物业服务企业信用档案,增加物企服务透明度,推行"四公开一监督"制度,并加强对物业企业的事中事后监管。今年9月,我市多部门还联合开展了"加大物业服务收费信息公开力度,让群众明明白白消费"专项行动,治理多收费、乱收费、质价不符等乱象。

在"积极宣传引导,加强物业从业人员管理"方面,市物业管理处工作人员介绍,除了在线上平台、主流媒体宣传政策法规和物业服务相关知识,线下也积极开展宣传进小区活动,开展《民法典》讲座和人民调解培训班,组织全市物业企业学习消防安全等知识。2021年我市物业管理行业举办了"中丞"杯岗位技能竞赛,评选出优秀物业管理员(客服)团体奖、优秀物业管理经理人等奖项,通过此类技能大赛,提高物业人员专业能力。

系列专版①