

居民和物业纠纷如何化解？

——专家、业委会委员、物业公司、律师共话物业为民服务

新华社北京10月10日电 物业服务百姓，也是矛盾高发领域。如何化解纠纷，促进居民和物业和谐发展？新华社记者近日邀请专家、业委会委员、物业公司、律师共同把脉。

专家： 应出台细则让法律落地

程鹏：北京林业大学经济管理学院物业管理系主任

观点：自1981年起，我国物业行业已有40年的历史。无论是宏观的物业行业发展战略，中观的物业企业商业模式，还是微观的物业服务专业价值，都离不开对物业行业本质的准确把握。有三句话大致能够概括物业行业的本质：业主决定物业管理的价值需求，物业服务是基于物业共有部分而提供的准公共性服务，高水平的物业服务是优秀的物业服务企业、负责任的开发建设单位和遵守公共道德的业主三方面共同努力的结果。基于行业的本质，我们很容易认识到，替业主花好钱就是物业公司的本质。我国小区一般有几百户至上万户居民不等，人员众多、需求复杂，物业公司

在进行服务时，易与业主产生矛盾。2003年，我国颁布《物业管理条例》，并进行了数次修订。为明确物业公司的服务职责、厘清与业主的边界、保护居民权益，各地应因地制宜，出台物业管理条例的细则和配套政策，让国家法律能够落地，发挥出化解纠纷的作用。

业委会委员： 健全业主大会制度

孙玉栋：中国人民大学公共管理学院教授、北京博雅西园小区业委会委员

观点：博雅西园小区业主大会2005年选举出了业主委员会成员，业主委员会成员自愿义务为小区所有业主服务。业主代表大会曾先后换掉了两家不满意的物业公司，通过竞标等程序，选定了现在的公司。物业管理采取酬金制模式，业主委员会和物业公司成立共管账户，小区的所有收入包括物业费、小区广告收入、停车位收入等全部汇入共管账户。其中，拿出一定比例作为物业公司的酬金，其余全部用于服务业主。每年年初物业公司

编制年度预算，经业主大会批准，所有账目向全部业主公开。在这套运作模式下，业主对小区事务和自己可享受的权益明明白白，极大地化解了矛盾。这一“社区自治”模式的关键，在于健全业主大会制度。

物业公司： 形成合力化解矛盾

袁志良：北京瑞赢酒店物业管理有限公司项目经理

自述：公司有一种比较成熟的社区合伙人模式——以社区党组织为主心骨，居委会是组织者，物业公司是大管家，全体业主是当家人，相关街道的职能部门是后援团，小区志愿者为共建者。在这个模式下，几方在发现问题时，能够相互协调、共同化解矛盾。

张沫：北京天诺物业管理有限责任公司副总经理

自述：天诺物业是一家国企，目前服务北京11个小区，上万户居民。近年来，物业公司面临各种难题，被赋予的社会责任越来越多，如垃圾分类、疫情防控等。尤其是服务经济适用房小区的物业公司，履行的是社会责任。

律师： 依法维权化解纠纷

张星：北京金台律师事务所律师
发生物业纠纷后，百姓可拿起法律武器，维护自己的权益。比如：

下雨造成的漏水、外墙脱落应由谁来负责？下雨造成小区公共部分漏水，比如楼顶，如果在建筑的质保期内，应由开发商来承担；如果是在质保期之外，应该由全体业主共同承担维修；外墙脱落可参照楼顶漏雨的司法判断，也属于建筑的公共部分。

家里暖气、自来水管爆裂，谁负责？居民家里暖气、自来水管在表前的部分，即由热力公司或者自来水公司铺设的管道，发生爆裂、漏水，应当由热力公司或者自来水公司来进行维护。表后部分，即居民自己安装的管道，出现问题由居民自己承担。

物业是否该收取电梯费和供水加压费等额外费用？电梯费和供水加压费需要双方约定。物业管理合同里如果有明确的约定，就可以避免纠纷发生。目前，这方面有漏洞，地方有待出台物业管理细则，予以明确。

北斗应用服务全面迈向新时空服务

新华社郑州10月10日电 2021年是北斗三号全球卫星导航系统开通后，北斗应用服务全面迈向新时空服务的开始之年，随着“北斗+”和“+北斗”深化发展，新应用、新业务、新模式蓬勃发展。

中国北斗应用大会暨中国卫星导航与位置服务第十届年会10日在郑州召开。“北斗全球系统作为国家重要的空间信息基础设施，对国防、经济、科技等各个层面发展都具有基础性支撑作用。”中国卫星导航定位协会会长于贤成说。

目前，中国已形成完整、自主的北斗产业发展链条，芯片、模块、板块等关键基础产品性能与国际同类产品相当。北斗相关产品已输出到120余个国家和地区，向亿级用户提供服务。

与会专家普遍认为，卫星导航与位置服务的产业生态正发生显著变化，精准时空服务正逐渐取代目前的位置服务成为产业发展的核心方向。《2021中国卫星导航与位置服务产业发展白皮书》指出，北斗正全面迈向综合时空体系发展新阶段，预计到2025年，将带动形成8000亿元至10000亿元规模的时空信息服务市场。

“北斗开拓规模应用的第一个重点是给其他技术，如信息、网

络、能源、资源、环境、交通等赋以精准时空位置感知能力，使这些领域提升到智能化管理控制阶段，同时实现管理控制过程的时空智能化。”中国工程院院士、国家卫星定位系统工程技术研究中心主任刘经南说。

目前，北斗系统已全面服务于交通运输、公共安全、救灾减灾、农林牧渔、城市治理等行业领域，融入电力、金融、通信等基础设施，广泛进入大众消费、共享经济和民生领域，深刻改变着人们的生产生活方式。截至2020年底，我国超过700万辆道路营运车辆、超过3万辆邮政和快递车辆、约1400艘公务船舶、约300架通用飞行器已应用北斗系统。基于北斗的农机自动驾驶系统推广应用近4.5万台/套，节约50%的用工成本。

于贤成表示，当前，交通、电力、石化、通信等行业已主动跨界进入北斗产业，积极开拓以北斗技术为赋能手段的应用场景，促进产业转型升级，进一步推动北斗应用向深度和广度发展。

本届大会以“创新北斗应用，促进智能产业”为主题，设置高端论坛、创新创业大赛等活动。作为大会的重要组成部分，北斗融合应用成果展在郑州同期举行。



全国铁路将实行新的列车运行图

10月10日，动车组列车驶入贵州铜仁南站。10月11日零时起，全国铁路将实行第四季度列车运行图，客货运输服务将更加便利高效。新华社发

山西严重洪涝灾害已致175万余人受灾

新华社太原10月10日电 记者10日从山西省应急管理厅了解到，山西近期严重洪涝灾害已致全省11个市76个县（市、区）175.71万人受灾，12.01万人紧急转移安置，284.96万亩农作物受灾，1.7万余间房屋倒塌。

面对持续强降雨引发的险情，山西省紧急调集人员力量，

组织护堤抢险，逐村逐户逐人落实安全避险措施，按需撤离群众，努力确保重要设施和附近村庄安全。灾情发生后，省、市、县三级应急管理部门已紧急调拨帐篷3975顶、折叠床3212张、棉衣裤3000套、棉大衣16306件、棉被10932床、棉褥8600床等救灾物资用于受灾群众安置。