

物业管理改物业服务,两字之变啥不同

推动物业行业回归服务本位,已被住建部采纳



“‘物业管理’能不能改成‘物业服务’?两字之差含义是完全不一样的。”3月7日,在十四届全国人大四次会议上海代表团小组会议上,全国人大代表、上海市城市更新专家委员会副主任樊芸提出了此建议,并且已被住建部采纳。“管理”与“服务”,看似只是表述差异,背后却是立场的根本不同,这让物业行业回归了服务本位。

记者 张子慧 报道

物业是“管人”还是“管事”

“物业,到底是来管理我们的,还是来服务我们的?”这个问题,憋在很多业主心里已久。一边是认为“我花钱雇你”的业主,另一边是手握部分公共管理权限的物业公司,双方的矛盾屡屡爆发——从停车纠纷到安保责任,从费用公示到维修响应,似乎总有解不完的结。

“‘物业管理’能不能改成‘物业服务’?两字之差含义是完全不一样的。”3月7日,在十四届全国人大四次会议上海代表团小组会议上,全国人大代表、上海市城市更新专家委员会副主任樊芸提出建议,在官方文件表述中,应将“物业管理”统一为“物业服务”。据媒体报道称,3月10日,樊芸接到住建部的电话,对方表示其建议已被采纳,将把《物业管理条例》更名为《物业服务条例》。

“管理”与“服务”,看似只是表述差异,背后却是立场的根本不同。

不少小区业主反映,物业以



“物业管理”改名“物业服务”,是回归服务本质。图据新华社

管理者自居,把业主当成管理对象,门禁管控、停车管理、费用收缴,常常带着强势姿态;而业主则坚信,自己缴纳物业费,购买的是贴心服务与安全保障,不是被管束、被刁难。

从法律上,物业对小区秩序的维护,本质是基于业主委托的“服务”,而非自身固有的“管理”权力。北京大成(济南)律师事务所律师李想表示,民法典规定,物业服务合同是物业服务人为业主提供维修、养护、环境卫生及相关秩序维护等服务,业主支付报酬

的合同。而《物业管理条例》中的“管理”,其对象是“物”(房屋、设施、场地、环境),核心是“维护秩序”,而非“人”。

李想表示,物业与业主是平等的民事主体,是基于合同的委托服务关系。物业的所谓“管理权”,本质上来源于全体业主通过合同赋予的授权,其一切行为都应为履行服务合同、保障业主共同利益而展开。它没有行政或强制管理业主的权限,对公共秩序的维护,是其履行“服务”义务的必要手段。

是“管理失职”还是“合同违约”

当业主车辆在小区内被划、家中失窃,或公共区域设施故障致人损伤时,物业公司究竟应承担何种责任?这常常是双方争执的焦点。

李想分析,在法律上,物业在纠纷中承担的核心是“合同违约责任”。公众常说的“管理失职”,实质是违约责任在特定情境下的具体表现,并非一个独立的法律责任类型。

具体而言,物业的责任认定主要沿着两条路径展开:一是合同违约责任。如果《物业服务合同》明确约定了安保等级、巡逻频次、监控覆盖与维护等具体标准,而物业未能达标(例如监控损坏长期不修),则直接构成违约。二是侵权责任。如果物业在维护小区基本秩序时存在过错,未尽到法律要求的合理安全保障义务(例如门禁长期失效,对可疑人员未作必要应对),并因此直接导致业主受损,该行为则可能构成侵权。

在实践中,物业的同一失职行为常常同时触发了上述两种责任,形成法律上的“责任竞合”。例

如,门禁失效既违反了合同约定,也可能构成对安全保障义务的违反。此时,受损害业主有权选择依据合同追究其违约责任,或依据侵权关系追究其侵权责任,以更有利于自身的方式维权。

“服务”之名 责任未减

“从‘管理’到‘服务’,绝不意味着物业的责任被削弱,或可以‘管不了’为由推诿。”李想强调,这恰恰是对责任的明确和深化。责任的边界,从模糊的“权力感”转向了清晰的“合同约定”与“法定义务”。

对物业而言,这是从“权力主体”到“服务主体”的角色重塑,要求其更加注重服务的专业性、规范性与透明度。对业主而言,维权依据也从面对“管理者”时的无力感,转向了基于白纸黑字的合同条款和法律规定进行主张。

名称之变,意在正本清源。推动物业行业回归“服务”本位,需要观念更新,更需要制度保障——通过权责清晰的合同、有效运作的业主大会、透明的服务流程,让“服务”二字真正落在小区的每一处细节里。

烟台中小学春秋假要来了?

部分家长收到调查问卷,其中重点聚焦假期学生“看护难”

中小学春秋假今年首次被写入政府工作报告后,这一政策在地方层面的落地进程备受关注。近日,烟台市已悄然启动前期民意调研,部分中小学生家长收到了一份名为《关于探索设置中小学春秋假的调查问卷(家长卷)》,此举被解读为在探索推行春秋假制度上迈出了实质性的一步。

问卷调研目的是“为贯彻落实国家、省关于设置中小学春秋假的相关政策”,并参考了已推行地区的经验。问卷内容设计详尽,直指政策落地的核心环节与潜在难点,显示出政策制定者对于科学决策的审慎态度。

记者 李楠楠 烟台报道

问卷释放关键信号:“增此减彼”直面家长关切

记者梳理问卷发现,其内容不仅停留在征求家长“是否赞成”的初步意愿上,更深入触及了政策实施中的几个关键权衡点。

首先,问卷明确了春秋假的基本框架:春假一般安排在4-5月份,秋假在10-11月份,时长各为3天左右,并可与法定节假日、双休日衔接形成连休。这与此前浙江、四川等地的试点方案基本一致。

值得关注的是,问卷直面了政策实施的最大“代价”——在第九题中明确向家长告知:“因设置春秋假需减少寒暑假时长,您对此是否支持?”这一问题的设置,清晰地表明未来的假期调整将是一个“总量不变,结构优化”的方案。



关于探索设置中小学春秋假的调查问卷(家长卷)

近日,烟台市已启动前期民意调研,部分中小学生家长收到了一份名为《关于探索设置中小学春秋假的调查问卷(家长卷)》。

问卷说明

尊敬的家长:

您好!为贯彻落实国家、省关于设置中小学春秋假的相关政策,落实“健康第一”教育理念,调节学生学习节奏,丰富实践体验,现就探索设置中小学春秋假向您征集意见。参考已推行和试点地区的经验,中小学春秋假一般安排在4-5月份,秋假一般安排在10-11月份,时长3天左右,可与法定节假日、双休日衔接形成连休。因为学校放假总天数和教学时间总量保持不变,所以需要相应减少暑假天数。本问卷匿名填写,数据仅用于政策研究。请您结合实际情况如实作答,感谢您的支持与配合!

核心痛点凸显:“孩子谁来管?”成焦点

问卷的另一大重点,是对假期学生“看护难”问题的深度摸排。

针对家长,问卷询问其计划如何安排孩子(家庭旅游、长辈看护、商业托管等)。针对学校,则明确询问家长是否希望学校提供“弹性托管”服务,或统一组织开展研学实践、劳动教育等活动。这表明,在政策设计层面,“放得下”的同时,如何“接得住”已成为核心考量,单纯的放假安排必须辅以完善的托管和社会服务配套,才能打消双职工家庭的顾虑。

烟台的李女士在接受记者采访时表示:“如果真能有个小长假带孩子出去踏青、秋游,避开‘黄金周’的人流,当然很好。但我最担心的还是,如果假期不长不短,我和我爱人都请不了假,孩子该怎么办?如果学校能提供一些有意义的托管或活动,那就太好了。”

政策落地前奏:“国家倡议”到“地方实践”

问卷最后设置了开放题,征求家长的其他意见建议,显示出广泛吸纳民意的姿态。记者了解到,此次问卷是烟台全市范围内进行,除了家长问卷外,还有学生问卷和教师问卷。有教育观察人士指出,山东省作为教育大省,人口基数和教育生态具有典型性。此次在烟台的调研,很可能是一个试点前兆,旨在收集具有代表性的一手数据,为后续政策的制定和可能面临的挑战做准备。问卷的发放,意味着春秋假在山东省已从宏观政策倡导,进入具体实施的民意征询和方案设计阶段。

目前,山东省教育厅及烟台市教育局尚未就此发布正式公告。但这份飞入家长手中的问卷,无疑已释放出强烈信号:中小学春秋假,或许离烟台乃至山东的孩子们不远了。