

佛山市政府12345热线工作领导小组办公室

依申请公开

佛山市政府 12345 平台运行情况通报

(2021 年第 1 期 总第 171 期)

本期关注

- 佛山 12345 二十五号报告（摘要）

聚焦执法难与市民不满矛盾加剧的城管困境

- 民声聚焦

完善物业监管制度，携手打造美好家园

- 群众满意案例选登

落实执法行动，解决废气扰民问题

- 群众不满意案例选登

明晰工作职责，为解决“低消”问题提速

- 12345 平台 2021 年 1 月份运行情况

话务服务、工单办件、知识运维等情况

工作动态、交流来访等情况

聚焦执法难与市民不满矛盾加剧的城管困境

(佛山 12345《二十五号报告》摘要)

一、城管问题投诉现状

2020年，佛山12345热线共收到市民关于城管问题的投诉超过3.8万件。区域上，依次集中在南海、顺德和禅城。问题类型上，主要集中在噪音问题、废气问题和占道经营问题。受疫情影响，2020年反映私自在城区内饲养家禽家畜的问题同比增幅超过78%。

二、存在问题分析

(一) 权责不清，交界地沦为“三不管”。从12345平台数据来看，当市民诉求内容出现“交界处”“分界地”等情况时，就曾因执法、管理权责不清导致市民诉求短时间内得不到有效解决。像这种“灰色地带”中城市管理乱象的滋生，本质上反映了由于行政区域划分不够明晰，导致执法主体不适格，部门末端执法难开展的现状，亟需引起有关部门的关注。

(二) 查处困难，部门执法得不到群众理解。随着城市发展，违反市容环境秩序有关规定的行为呈现普遍性、流动性、反复性等特点。由于违法行为时效性和人员流动性较大，很多时候执法人员到达现场时已经错过了违法违规行为的发生，无法搜证处罚，加大了执法难度。由于城管问题未能及时有效解决，又容易引发市民对城管工作的不理解，甚至出现抱怨、愤怒等负面情绪。

由此体现了市民迫切希望解决问题与部门执法难之间的高度矛盾。

（三）权责不对称，部门协调难易成管理死角。在实际工作中，会出现城管部门执法有责无权的情况。有的市民诉求城管部门已完成现场执法，但因投诉问题中不属于城管部门职能范围的事项，市民投诉的问题未得到完全解决，需转派其他部门协助处理。目前，越来越多的城管问题不再是单一问题的呈现，而是复合性问题的体现。如何协调不同部门共同解决城市管理问题，仍需相关部门关注研究。

（四）问题反复，整治成效有待巩固提升。目前我市城管工作存在问题种类层出不穷、管理繁琐复杂、短期整治效果不明显等情况。2020年热线收到市民反映的城管问题中，有10.6%属于重复反映，且办件满意率偏低。市民一方面不满意相关部门接诉后仅进行实地走访，并未解决实际问题；另一方面不满意部门监管整治力度不足，导致问题死灰复燃。市民希望有关部门改善执法方式，加强监管执法力度，杜绝“违法零成本”现象。

城市管理工作是促进城市发展、维护城市良好环境和秩序的重要内容。热线将会持续关注城管问题，收集和分析市民对于城管问题的舆情动态，及时向部门反馈，帮助聚焦解决群众关注的高频问题。

注：佛山市政府12345平台《二十五号报告》详见附件。

完善物业监管制度，携手打造美好家园

物业管理、物业纠纷是市民普遍关注的问题，也是日常来电投诉的热点之一。2020年1月至2021年1月，热线收到涉及物业管理、物业纠纷的话务共10,319件，市民主要反映物业收费、物业管理、业委会组建等方面存在缺乏监管、维权困难等问题。

一、物管公司缺乏监管，物业费用随意调整

物管公司随意上调物业费是市民反映较为普遍的问题之一。部分小区由于未成立业委会，未能对物管公司形成制衡，业主对物管随意上调费用的做法表示不满。南海区里水镇某小区业主反映，小区没有成立业主委员会，日前小区物业贴出通知，表示从2021年1月1日起把地下临时停车费从10元/日上涨到15元/日，地上的免费临时停车位则设置为收费。市民希望有关部门介入协调，要求物管就停车收费问题征求全体小区业主意见后再作调整。

根据《佛山市物业管理办法》（以下简称《物管法》）的有关内容，前期物业服务合同期限未满，业主大会召开会议并选聘物业服务企业的，自业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，前期物业服务合同终止。但在没有业委会的情况下，若前期物业服务合同期限未满，业主需要更换物管，则需召集全体业主召开业主大会解聘，操作存在一定难度。禅城区石湾镇街道某小区业主反映自2017年交楼时签订物管合约起，一直

按 3 元/平方米的标准收取物管费，市民认为物管费超过了政府的最高指导价，物管方则表示以合同定价为准。由于物管签订的合约是没有期限的，且小区未成立业委会，难以解聘物管，双方无法协商处理。

2019 年 5 月 1 日起，由市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局联合发布的《关于进一步加强物业服务收费管理的通知》正式执行。新规虽设定了我市物管费的指导价上限，但若物管公司需要上调物管费，甚至是突破最高指导价的情况，物管公司可将有关信息公开透明地告知业主，通过双方协商投票通过后即可调价。顺德区大良街道某小区有部分业主反映物业拟将物管费由 1.4 元/平方米上调至 1.6 元/平方米，并于 2020 年 12 月底进行了业主投票。但市民发现不同意票均被当作弃票处理，希望有关部门监督物管公司重新计票。顺德区大良街道办事处表示暂未发现造假的情况，部分业主在征询期间没有进行投票，过了公示投票时间后即当作弃权处理。

二、专项维修资金使用意见难统一，收支情况去向不明晰

根据《物管法》中第二十二条规定：“业主大会决定筹集和使用住宅专项维修资金、改建或者重建建筑物及其附属设施的，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意；决定其他有关共有和共同管理权利重大事项的，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。” 三水区芦苞镇某小区业主反映物管公司对于

小区内的物业维修，一直以申请专项维修资金耗时较长为由不按程序申请使用，对于涉及物业维修的事项均要求业主们合资解决。

此外，亦有业主反映专项维修资金的使用情况不清晰，质疑使用的合理性。禅城区祖庙街道某小区业主反映，物管公司于2020年12月6日发出通知称将对电梯进行停运维修，12日告知电梯维修拟动用专项维修资金18500元。市民表示物管公司没有公示任何维修保养电梯的记录及检测报告等相关文件，且并未发现对电梯作任何维修，认为此举非常不合理。

三、业委会选举成立困难重重，监管力度有待提高

根据《物管法》第十四条规定：“20%以上业主可以联名向街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会提出成立业主大会的书面要求。”业委会成立后在当地居（村）委会的指导下召开业主大会会议，对物管公司的聘请、物业服务的收费标准等事项逐一进行表决。但部分小区业委会的成立过程困难重重，处处受阻。高明区更合镇某小区业主反映，曾向更楼居委会和白石村委会申请成立业委会，但上述两个居（村）民委员会互相推诿表示不属受理范围。高明区更合镇政府表示，市民所在小区属于白石村委会管辖，待该村委会选举完成后才能协助牵头。但市民了解到该村委会目前已完成换届，只是一直没有协助小区成立业委会。高明区更合镇政府再次答复表示，与村委会多次沟通，但均以各种理由拒不配合。经请示区住建部门同意，决定本次成立业

主委员会暂不需要村居委会加意见，直接到属地住建部门进行备案即可。

除了受到居（村）民委员会的影响，前期物管公司不配合、设法阻扰，也成为业委会难成立的主要原因。南海区桂城街道某小区业主表示已向灯湖社区申请成立业主委员会，申请所需的部分资料需要物管公司提供，但多次向物管公司沟通却一直不配合，市民认为物管公司是有意阻拦小区业委会的成立。

另外，业委会成立后的监管是否到位，也成为市民担心的问题之一。居住在南海区大沥黄岐某小区的业主反映，自2011年起，业委会一直没有公示物业费用的明细、开支用途，重大事项也未经业主大会审议通过，且小区的物业管理费和停车费均是转到以个人名义开户的银行账户。南海区大沥镇政府表示，2021年1月19日大沥房管所联同社区组织了市民在内的业主代表和业委会召开协调会议。会上，关于业委会财务、小区合同等问题，双方有较充分的交流，并达成以小区《业主大会议事规则》为准则，如涉及经济类犯罪行为将报公安机关处理的一致意见，根据《民法典》第二百八十条第二款，业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

以上这些物业管理问题，均成为广大业主们疾呼已久的痛点。问题一环扣一环，需要多方共同努力去改善，也需要相关部门加强监管力度，综合考虑、协调解决，以保障广大业主权益，

打造安全舒适的宜居环境，促进社会和谐稳定。

落实执法行动，解决废气扰民问题

环保问题是市民日常反映的热点难点，“坚持绿色发展”也是我市“十四五”规划的发展目标之一。肩负着守护我市绿色家园重要职责的各级环保部门积极行动，全力打好、打赢这场污染防治攻坚战。有关部门接到市民的诉求后，快速响应，开展专项执法行动，实行网格化监督管理，建立跨区域执法联动机制，把环境治理工作落实做细，不仅加大了部门环境治理工作的透明度，也增强了市民对部门执法的信心。

市民反映三水区云东海街道新迳口村某工厂每逢周末晚上均有刺激性废气排出，严重影响附近居民生活作息。市生态环境局三水分局答复表示，三水区于2020年12月制定了《三水区蓝天保卫战30天重点攻坚总体方案》，12月1日至31日在全区范围分组根据网格片区每天夜间开展网格化专项检查行动。行动派出网格化行动小组，对西南、云东海街道辖区范围内的工业区、货场片区、干休所农场的重点企业进行检查，其中，部分涉气企业为重点检查对象。同时在12月底，为落实中度污染预警管控措施，全区部分重点企业落实限产直至管控结束。在上述检查中，

被检查企业均未发现异常。目前，根据市建筑陶瓷行业清洁能源改造工作，三水区所有建筑陶瓷企业开展窑炉燃料煤改气工作均已完成改造，待天然气供应稳定后将全面替代烧煤窑炉。接下来，一是将继续以改善区域大气环境质量为重心，以解决群众反映强烈环境问题为重点，提高上述区域环境执法打击力度和准度，全力保障大气环境质量；二是结合与肇庆四会环境部门建立的常态化联动执法机制，继续加大跨区域执法力度，严厉打击违法排放污染物的行为。1月14日，经热线回访，市民表示废气扰民情况已得到缓解，对部门的处理结果满意。

此外，针对市民反复反映的环保问题，部门持续跟进，重点监管，立足于市民的视角，邀请市民共同参与执法行动，耐心解答市民疑问，让市民充分了解所居住区域环境治理现状的同时，加深对部门环境治理工作的理解。

市民曾反映顺德区大良街道伦桂路博澳城附近的凤翔工业区存在废气扰民，严重影响附近居民的生活环境。顺德区大良街道办事处答复表示，大良生态所执法人员分别于2020年11月28日、12月1日对该区域涉气企业进行检查，暂未发现异常。前期执法人员已多次组织执法行动，重点检查排放废气企业，发现有不正常运行治理设施的环境违法行为，已对其进行立案查处。2021年1月2日，市民再次来电表示上述区域在夜间依然能闻到刺激性气味。执法人员于1月7日晚再次组织夜间排查执法行动，同时通过电话联系市民了解投诉情况并邀请其共同参与

执法行动。行动中，执法人员向市民讲解了目前凤翔工业区环境治理的现状并耐心解答市民的疑问，市民对这次夜间执法行动感到满意。1月11日，经热线回访，市民对部门的处理结果也表示满意。

环境保护是大家的责任，需要全社会一起行动、共同参与。部门肩负起环境治理职责的同时，还需密切联系群众，树立“人民公仆”的良好形象，才能更好落实执法行动，共建绿色家园。

明晰工作职责，为解决“低消”问题提速

2020年以来，全国各地出台了一系列政策举措，向“舌尖上的浪费”说不。但目前，我市仍有个别餐饮、娱乐行业经营者违规设置“低消”，不仅侵害了消费者的公平交易权和自主选择权，更是与当下社会倡导的“厉行节约，反对浪费”时代新风尚背道而驰。

2020年1月至2021年1月，热线收到市民举报餐饮店家设置最低消费的问题共45件。在已办结的表单中，关于商务执法中涉及商家设置最低消费的问题，禅城、顺德、高明以及三水四个区均由区市场监管部门进行处理。未办结的6件均属于南海区，由于职责划分不明确，导致工单流转多个部门后仍未能解决

市民的问题。

市民反映 2020 年 5 月在南海区桂城街道某日式料理店用餐时，被告知最低消费 500 元，2021 年 1 月再次前往该店用餐时，仍设有最低消费，且低消额度提高到 800 元，希望有关部门介入核查，依法处理。

南海区市场监督管理局答复表示，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，设置最低消费问题不属其职能，建议转商务部门处理。南海区经济促进局答复表示，根据《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深化市场监管综合行政执法改革的指导意见〉的通知》文件精神，以及《佛山市南海区机构改革方案》，已将所有商务执法职责和队伍整合划至区市场监督管理局，建议转市场监督管理部门处理。南海区市场监督管理局再次答复表示，暂未收到关于明确南海区商务执法职能归属的文件，相关执法职能需以编办核定的部门权责清单为准，暂无权处理，根据《佛山市南海区人民政府办公室关于明确餐饮行业主管部门和违反〈餐饮经营管理办法〉执法部门的意见》，建议转相关职能部门跟进。

随后，工单派至市级部门出具处理意见。市市场监督管理局答复表示，经查《佛山市商务局 佛山市市场监督管理局关于移交相关工作的通知》及相关文件内容，移交内容不包括投诉举报处理移交事项，对餐饮业经营管理投诉举报的处理仍应属于商务部门职责。市商务局答复表示，根据《广东省人民政府关于开展

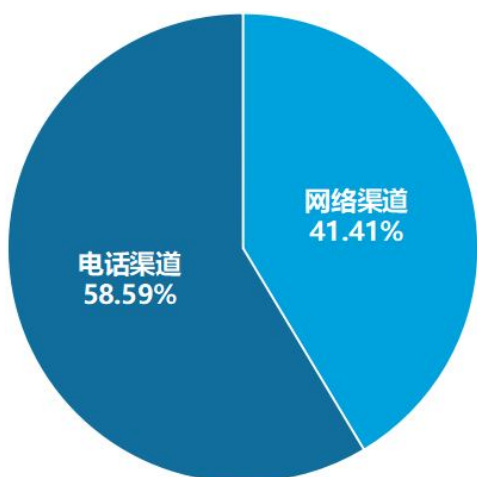
市县市场监管综合执法工作的公告》的要求“各市县商务领域的行政处罚权以及与行政处罚相关的行政检查权由同级市场监管综合执法机构在管辖区内以市场监管部门名义集中行使”，市场监管部门应该就此对该餐饮店进行检查，如实属出现最低消费，作出处罚。该问题流转区级及市级多个部门后，至今仍未得到解决。

消费维权是最为普遍，也是与广大市民密切相关的问题之一。市民希望部门能尽快厘清工作职能，切实履行职责，快速解决设置低消问题，确保广大消费者的合法权益得到及时、有效的处理。

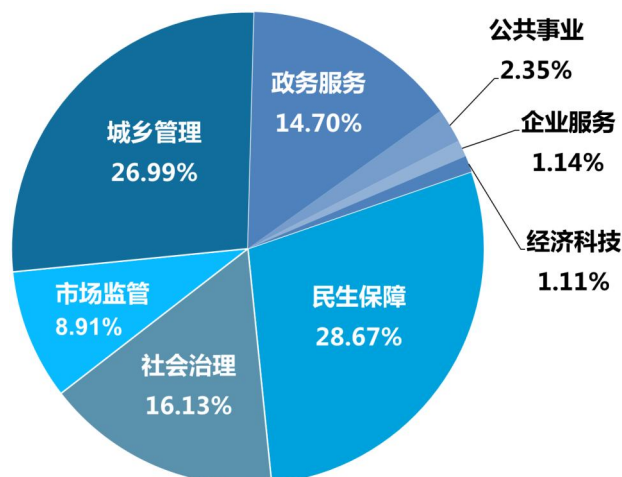
12345 平台 1 月份运行情况

一、运营情况

2021年1月，12345平台共处理业务（政务咨询、政务诉求、行政投诉、建言献策等）357,650人次，服务总体满意度98.53%；12345平台成员单位共处理工单108,145件次；12345微信公众号总用户数806,832人。



各受理渠道业务量占比



各政务类型业务量占比

（一）受理：1月份，12345电话渠道话务接听量138,464个，答复量68,423个，接通率81.53%，即时答复率69.67%，服务满意度98.60%；12345网络渠道在线交易量10,288个，自助下单量4307个，答复量5756个，自助查阅量116,567个，服务满意度97.69%。其中全渠道智能问答服务量13,845个。本月话务专线接听量详见下表：

话务专线		接听量	话务专线	接听量
12333 劳动社保		24151	公共资源交易咨询 统一服务机制	592
12315 市场监管局		15277	12312（商务局）	349
其中：	12315 原工商	14832	12320 卫生	292
	12358 原物价	248	12313 烟草	153
	12331 原食药监	130	企业投资服务专线	137
	12365 原质监	63	12336 国土	119
	12330 原知识产权	4	12350 安全生产	42
12329 住房公积金		9158	12316 农业	36
人才服务		2168	12385 残联	23
12328 道路运输		1499	12318 文化市场	18
12369 环保		917		

（二）办件：1月份，根据市民的咨询、诉求、投诉、建议等，12345平台共生成政务表单160,026件。根据政务表单，市热线办调度工单到各区及市级成员单位共办理54,683件次；各区热线办再调度工单到各镇街及区各成员单位共办理53,462件次。本月市和各区工单办理情况详见下表：

项目	区域						
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区	合计
协调量	7132	10676	19483	16316	2737	4250	60594
办结量	6939	10400	19414	15983	2668	4254	59658
黄牌量（时限）	2	0	0	0	0	0	2
黄牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0
红牌量（时限）	0	0	0	0	0	0	0
红牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0

1月份办件效能较好的成员单位有：佛山市工业和信息化局、市住房和城乡建设局、市政务服务数据管理局、市住房公积金管理中心、市邮政管理局；禅城区祖庙街道办事处、石湾镇街道办

事处、市自然资源局禅城分局；南海区狮山镇、区卫生健康局、国家税务总局佛山市南海区税务局；顺德区大良街道办事处、容桂街道办事处、区市场监督管理局；高明区荷城街道办事处、更合镇政府、市公安局高明分局；三水区乐平镇政府、区住房和城乡建设和水利局、区交通运输局。

（三）知识：1月份，12345平台知识库的座席引用量160，473人次，市民查阅量116,567人次。本月市和各区知识采编情况详见下表：

项目	区域							合计
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区		
知识总量（目录）	5802	3823	3819	5417	2694	2972	24527	
知识更新量（主动更新）	389	263	258	188	82	267	1447	
知识更新量（被动更新）	630	211	12	67	0	12	932	
黄牌量	0	0	0	0	0	0	0	
红牌量	0	0	0	0	0	0	0	

二、12345 工作动态

（一）1月，在市网信协会、佛山传媒集团佛山新闻网主办的“决战决胜 奋进2020”——佛山市网络正能量总结宣传活动中，《佛山12345热线，打一场电话前的战“疫”》获“2020年度佛山市十大网络正能量活动（事件、项目）”。

（二）1月24日，由佛山新闻网联合清博大数据发布的《2020佛山政务微信年度榜单》中，“佛山12345”微信公众号位列“2020年佛山政务微信服务号10强”第三名，入围年度政务微信50强。

(三)为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)的有关要求,1月22日,市热线办组织五区热线办有关代表召开政务服务便民热线调研会议,传达学习《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》的有关精神和要求,并就如何落实国办指导意见开展座谈。同时,市热线办向全市除110、119、120、122等紧急热线外,尚未归并到市12345热线平台中运行的政务服务便民热线号码归属管理单位,就有关政务服务便民热线工作情况开展专题调研。