

以“扔垃圾”催缴物业费 私力救济越界,双方法律风险暗伏

法治时评

特约评论员 胡建兵

近日,杭州某小区业主陈某因拖欠2年物业费超万元,其所丢弃的生活垃圾被物业“物归原主”至家门口,双方围绕物业服务与费用缴纳的长期矛盾彻底激化。据悉,陈某拒缴物业费的核心缘由,在于主张小区外立面清洗等整改项目未按约履行、安保人员配置未达标,且双方就物业费缴纳事宜的协商未能达成一致,陈某明确表示愿通过司法途径解决纠纷;而物业公司在催缴无果后采取的过激举措,已涉嫌侵犯业主人格尊严与安宁权,被指存在侮辱性质且违反相关管理规范。

从法律层面审视,双方的行为均存在明显不当之处。根据《物业管理条例》相关规定,物业服务人不得采取停止服务等不正当方式催缴物业费,案涉物业公司以“扔回垃圾”的私力救济手段催费,不仅严重激化矛盾,亦已逾越合法催缴的边界,可能面临行政主管部门

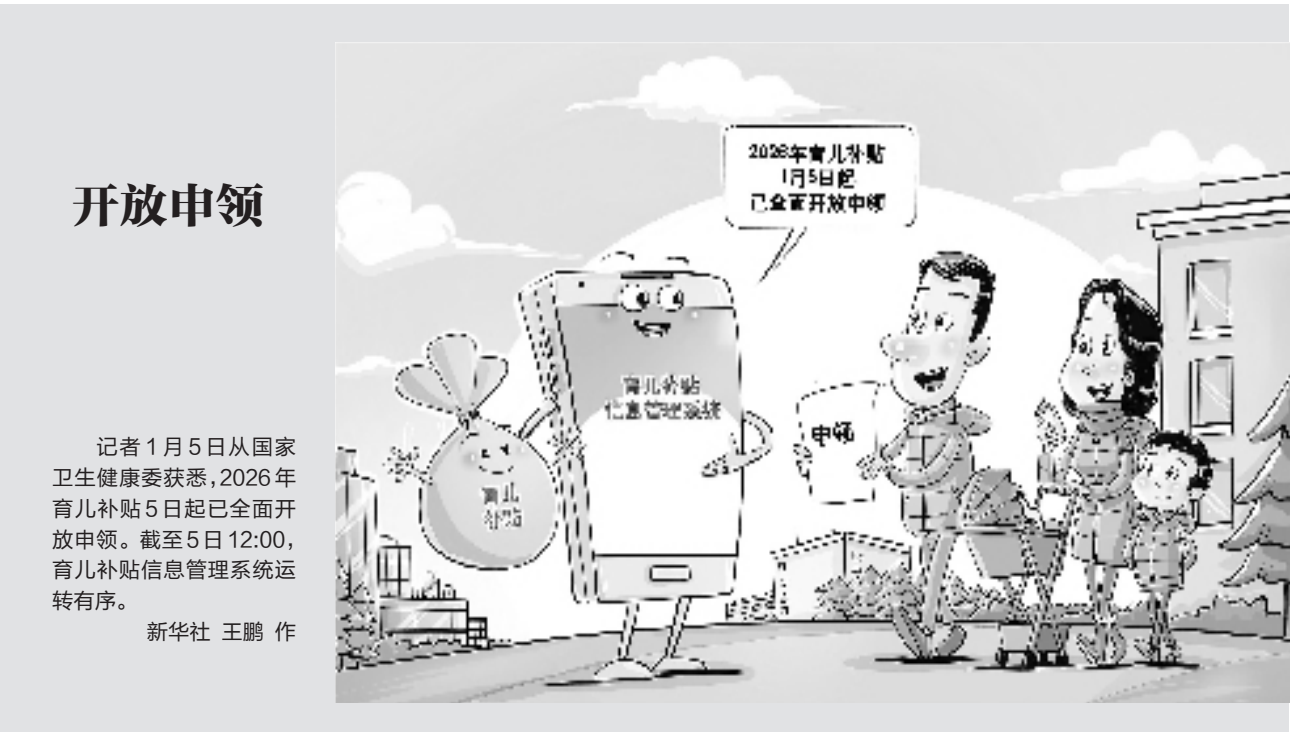
门的行政处罚。同时,依据《中华人民共和国民法典》,业主负有按照约定支付物业费的法定义务。本案中,物业公司已举证投入148万元开展小区整改工作,而陈某未能提供充分证据证明物业公司存在重大违约行为,其单纯以“服务未达预期”为由拒缴物业费,缺乏充足的法律依据,依法存在承担败诉后果的诉讼风险。

司法实践中,业主拒缴物业费的合法抗辩事由具有严格的适用条件。若物业服务人完全未履行物业服务合同约定的义务,如怠于清理小区垃圾、维护公共设施,或物业服务存在重大瑕疵,如安保人员长期严重缺岗、消防设施形同虚设等,业主可依法拒缴物业费,但需留存照片、视频、书面投诉记录等完整证据链予以佐证。若业主仅主张物业服务未达约定标准,但物业服务人已实际开展整改工作,双方的争议应通过诉讼等司法程序予以厘清。此外,针对物业服务人擅自增设收费项目、扩大收费范围或提高收费标准的情形,业主有权拒绝缴纳相关费用;若因开发商原因导致房屋存在质量问题,且物业服务人未履行协助协调义务,业主亦可据此暂缓缴纳物业

费。反之,若物业服务人已依约提供基本服务,业主单纯以“服务不佳”为由拒缴费用,人民法院通常不予支持,业主还可能因败诉承担相应的诉讼费、滞纳金,甚至对个人信用记录产生负面影响。

物业公司采取“扔回垃圾”的过激手段,本质上属于超越权限的私力救济,该行为不仅涉嫌侵犯业主的人格尊严与居住安宁权,业主可依法报警或提起民事诉讼主张权利,同时也会对物业公司的企业声誉造成不可逆的损害,进一步降低物业费收缴率,最终形成“双输”的恶性循环。

事实上,破解业主与物业公司之间的纠纷困局,应当回归法律框架与理性沟通的轨道。业主若对物业服务质量存疑,可通过业主委员会行使监督权利,要求物业服务人公示收支明细并限期整改;物业服务人则应提升服务透明度,针对业主的合理诉求及时作出回应,摒弃情绪化对抗思维。双方应优先通过协商、调解等非诉方式化解分歧,协商无果时,可依法向人民法院提起诉讼,以正当途径维护自身合法权益,而非采取“以暴制暴”的非理性方式,徒增矛盾解决的成本与难度。



“换位跑”一次,治理进一步

何磊钧

近日,江苏无锡推出常态化“换位跑一次”方案,要求各级领导干部定期以企业人员或普通群众身份,围绕营商环境、安全生产、便民服务等亲身体验办事流程,直面政策落地“最后一米”。这一举措,将偶发性的干部“角色体验”升格为制度安排,为基层治理创新与转作风提供了新思路。

“换位跑”的核心,在一个“跑”字。它促使领导干部跳出材料汇报“舒适区”,破除政策制定与基层执行之间的信息壁垒,以第一视角体验审批环节的繁简、触摸服务窗口的温度、度量政策初衷与实施效果之间的温差。这种身份转换带来视角转换,进而引发思维转换,是精准感知治理痛点的有效路径。

近年来,干部体验送外卖、开网约车等屡被网友点赞,但公众更期待体验能成为平常事。“换位跑”制度化是对民意的积极接续,其价值不仅在于“下水”知冷暖,更在于推动治理从“聚焦一个点”向“理顺一条线”“提升一个面”演进,实现从“解决一件事”到“办好一类事”跃升,从根本上减少群众“折返跑”“多头跑”。

“换位跑”要跑出实效,关键在于杜绝“一跑了之”,必须构建完整的闭环。体验是发现问题的起点。干部需以调研者、办事者、监督者等多重身份,敏锐捕捉政策落地的“温差”“落差”乃至“偏差”;坚持边体验、边梳理、边整改,对问题追踪问效,形成完整工作链条,确保群众的“急难愁盼”件件有着落、事事有回音。

“换位跑”也要避免变成“秀场跑”“加负跑”。必须杜绝为“体验”而体验,防止其演变成增加接待负担的“花架子”、配合演出的“扰民”新形式。这需要科学设计流程和评价机制,对真发现问题、解决真问题的实干,给予激励;对走过场、搞形式的作秀,及时纠偏。唯有以严实作风护航,才能确保“换位跑”跑深跑实。

基层治理创新,呼唤更多“换位”思考与“躬身”实践,也期待更多地方推出因地制宜的“换位跑”。当领导干部更多地走出大楼、沉到一线,在“心贴心”中察实情,在“面对面”中听真声,在“实打实”中谋良策,便能跑出一条更高效、更贴心、更具韧性的治理“新赛道”,让高质量发展成色更足,让人民群众的获得感、幸福感、安全感更真切。

“预住院”服务的改革深意

邱越

现象:

为缓解医疗机构“一床难求”,减少患者开支,近年来多地针对诊断明确、病情稳定的择期手术患者推出“预住院”服务。患者可在门诊完成术前检查检验、麻醉评估等准备工作,待床位空出后直接安排入院手术。一些地方还推进“预住院”费用医保支付试点,患者的术前检查检验相关费用可在正式入院后纳入住院费用结算。

点评:

住院治疗的患者,入院前往往面对床位紧缺等不确定性,入院后需完成系列术前检查,手术也不能立即进行。针对“人等床”的困局,“预住院”模式应运而生,在提高医疗资源使用效率上迈出探索步伐。

“预住院”模式将术前检查、健康评估等环节前移至门诊阶段,对患者而言,最直观的获益是“少跑腿、少等待、少花费”。在湖南长沙,一些医院推出“预住院”服务后,患者平均住院日减少1至3天,费用降低超千元。中南大学湘雅三医院自2020年试点起,患者确诊后在预住院中心完成检查和评估,入院手术时间平均缩短2至3天,等待时间从7天减至3天。

这看似只是流程上的微调,实则触及了医疗资源精细化管理的内核。对医疗机构来说,“预住院”是提升运行效率的有益探索。传统模式下,患者入院后才开始排队检查,制约了床位高效周转。将检查前置后,医院可以更精准地规划床位资源与手术排期,用有限的医疗资源服务好更多患者。

当然,任何创新探索都需直面现实的挑战。

比如,“预住院”将部分服务从住院环节剥离,涉及收费项目、医保报销政策的衔接与调整,尤需强化部门之间的协同和医保部门的深度参与。配套推出更便捷高效的支付与结算机制,才能确保政策红利顺畅惠及患者。

再如,“预住院”主要面向部分择期手术患者,而非所有住院人群。如何科学、合理地界定适用人群,既关乎服务效率,也体现医疗管理的精细化水平。此外,检查前移意味着门诊的压力增大,需要更精细的预约排程、导诊服务,更智能的信息系统支持。在探索过程中,应鼓励医院因地制宜,结合自身专科特点与资源条件,设计合理的实施方案,避免“一刀切”产生负面影响。

近年来,从检查检验结果互认,到日间手术推广,再到多学科诊疗模式普及,一系列创新举措推动医疗服务体系向更高效、更人性化方向迈进。2025年,全国有360个地市的检查检验结果互认达到200种以上。这些以患者需求为导向的“减负”“破壁”之举广受欢迎,带来启示:医疗服务模式创新越是贴合实际、直指问题,越能转化为群众实实在在的看病就医获得感。

往深远看,“预住院”等实践的价值不仅在于资源配置的方式优化、效率提高,还在于理念的转变与更新:医疗服务从“以治病为中心”的片段式管理,转向“以人民健康为中心”的全周期、一体化健康管理。“以人民健康为中心”,不仅要求“治已病”,也需“治未病”;不仅要关注最终的治疗效果,也需重视整个就医流程的细节和体验。打破传统路径依赖,在确保医疗质量与安全的前提下,勇于对流程“动手术”、对体系“调结构”,整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平,才能更好满足群众不断增长的方便看病、舒心看病需求。

人民健康是社会主义现代化的重要标志。改善就医体验、提升医疗效能永无止境,每一项回应患者急难愁盼的举措创新、制度创新,都将为增进群众健康福祉、推进健康中国建设添砖加瓦。