

中消协报告显示，小区物业服务综合满意度仅处于及格水平。广大读者建议——

有感而发

# 小区物业服务应跟上业主期待

Q 读者关注

“ 中消协日前发布的《国内部分住宅小区物业服务调查体验报告》显示，住宅小区物业服务消费者满意度综合得分62.59分，物业服务体验评价得分65.14分，均处于及格水平。《报告》指出，我国物业服务质量总体水平偏低，与消费者的期待存在较大差距，住宅小区居住环境还需大力改善。小区物业服务该如何改进工作，进一步满足广大业主的期待？对此，读者纷纷来信提出建议。



左图 11月20日，河北省承德市双桥区山庄社区辖区内的柴场小区业主委员会与社区工作人员正在探讨小区管理相关事项。双桥区山庄社区已成立多个小区业主委员会，为小区建设服务。  
李萌摄(中经视觉)



右图 11月19日，安徽省全椒县江海紫金城小区，物业工作人员向业主和工人宣传安全装修知识。  
沈果摄(中经视觉)



下图 今年以来，浙江省长兴县龙山街道指导龙山社区成立“和治理事会”志愿服务队，并发挥社区、业委会和物业公司三方合力，努力把社区打造成美好家园。图为“和治理事会”志愿服务队成员向社区居民宣传文明小区评选知识。  
许旭摄(中经视觉)

## 物业工作重在“服务”

石志新

一些小区业主之所以对社区物业服务不满意，原因可能有很多，但关键的一点是，业主感到物业收费与相关服务不匹配，感觉没有享受到应有的物业服务，觉得缴纳的物业服务费“不值”。

物业服务，重在“服务”二字，物业公司和业主的关系，是服务和被服务的管理，不是管理与被管理的关系。对物业公司服务人员来说，为业主做好服务是本分，应尽可能提供周到细致的服务，在小区业主需要相关服务的时候，应随叫随到，态度热情，而不是找各种借口推卸责任，甚至态度蛮横。在现实生活中，不少小区物业公司却没有充分意识到这一点，甚至把服务误认为是“管理”，服务生硬不热情，令业主十分不满。

建设和谐居民小区，首先是物业公司与小区业主要和谐，小区业主按照规定要求按时缴纳物业费，物业公司既然

## 建立服务消费维权机制

李英锋

正常来说，物业公司是业主的“管家”，是为业主服务的；业主则是物业公司公司的雇主，是物业公司的“衣食父母”。然而，现实中，有些物业公司却表现强势，服务管理存在诸多问题，还直接或变相在资产收益、收费、水电暖气供给等环节卡限、侵蚀业主合法权益。相比之下，业主则像被管理对象，相对弱势。

其实，物业管理是物业公司要给小区业主提供相应服务，对业主而言是一种服务消费行为。很多业主对物业服务不太满意，评价较低。因此，有必要建立起一套有效的消费维权机制。

其一，物业公司自律。作为物业消费维权的直接责任人、第一责任人，物业公司应该摆正与业主的位置关系，增强法治意识、自律意识和服务意识，尊重规则，守住底线，围绕业主的需求不断优化服务，积极维护业主的合法权益。

其二，小区业主自强。业主靠单打独斗或小规模抗争难以同物业公司博弈，难以有效维权。地方有关部门应依据《物权法》《物业管理条例》的规定，支持、指导、协助业主成立业主委员会，制定议事规则、管理规章，按程序开展活动、行使权利。业主抱团团，就能更有力地监督物业公司、维护自身权益，甚至能够解聘物业公司、重新选择物业公司。

其三，外部力量他律。可探索由住建、房管、消防等部门和街道办、社区居委会以及供水供电供热供气等单位联手打造一条物业消费维权热线，业主针对物业服务问题投诉后，有关部门必须在限定时间内调查、处置、答复，该调解的调解，该责令改正的责令改正，该处罚的处罚。

(作者单位：河北省滦南县市场监督管理局)

## 公共收益不能成糊涂账

胡海智

随着经济社会的发展，很多城市的住宅小区公共部分带来的收益与日俱增。比如，公共区域广告收益；停车位收益、租赁摊位收益等。然而，这些本该属于全体业主共享的收益，在很多小区却成了一笔糊涂账。由于缺乏相应监督机制，很多物业公司对公共收益的管理和使用上很少主动公开信息。同时，很多业主不了解公共收益，也不清楚自己的权利与义务，缺乏相应的维权意识。

根据《物权法》规定，业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。由此可见，小区公共部分的收益，必须归小区居民共同所有，给业主“分红”理所当然。

为避免公共收益成为糊涂账，一方面，有必要唤醒业主的权利意识，加强对小区公共收益进行监督和管理。小区公

## “换位思考”是润滑剂

朱波

物业服务无小事。如果生活在一个闹心的小区，估计谁也不能保持乐观阳光的心态，假如物业公司与小区业主能在对方的立场上去思考问题，可能会得出不一样的结果。

对物业公司来讲，假如“我是业主”，我会十分期待所居住的小区管理得井然有序，物业服务周到细致。有鉴于此，物业公司需要加强内部管理，提高服务水平，切实把业主满意不满意作为检验自身工作的根本尺度。同时要在科学管理的基础上，建立健全各项规章制度，完善公司员工的各项福利，以管理无盲点、服务无小时、物业无小事、服务无挑剔为目标，以真诚敬业精神和高昂的工作热情，为业主营造良好的生活居住环境。

对广大业主来讲，假如“我是物管”，我希望所管辖的这个小区，硬件设

施设备配备完善，物管在处理设施设备故障时要技术过硬、处理及时，不影响业主的正常生活。同时，我会期待小区业主积极投入到小区公共秩序维护中来，大家一起努力创造一个环境优美、整洁干净、安全和谐的舒适居住环境。此外，我会积极为业主提供热情周到服务，以此赢得广大业主的信赖和支持，使业主们能及时主动缴纳物业费。

换位思考是连接物管与业主之间的润滑剂。学会换位思考，最终的结果是多了些理解和宽容，改善和拉近了物业公司与小区业主之间的关系。物业公司与广大业主不妨在内心深处来一次换位思考，约束好自身行为，做好本职工作，为建设和谐小区做出自己的贡献。

(作者单位：安徽省颍上县政府督查室)

## 物业“轰不走”应有“法”治

殷国安

中消协发布的《国内部分住宅小区物业服务调查体验报告》指出，一些新建住宅小区前期物业服务存在与开发商合谋损害消费者合法权益的行为，形成事实垄断，说不得、轰不走的问题较为严重。这应当引起有关部门高度重视，建议加快完善法律标准严格监管执法。

对于小区物业服务差，却又轰不走的问题，确实需要依靠法律进行治理。一方面，物业公司被业委会解雇之后拒不出售，导致新聘用的物业公司进不来，这样的情景严重扰乱了物业市场秩序，损害了业主利益，需要重典治理。另一方面，现行的法规对于拒不退出的“赖皮”物业确实缺乏惩治措施，虽然最终业主也可以向人民法院提起诉讼，但是业

次日起处每日1万元的罚款。这个思路就很好。毕竟，对赖着不走的物业公司进行经济处罚，是有法律依据的。《物业管理条例》规定，选聘和解聘物业服务企业应该由业主共同决定。业主决定解聘或者聘用物业公司之后，双方就应该按照合同办事。既然有如此规定，合同中的一方岂能赖着不走？

当然，几乎所有的被解雇的物业公

司，都会提出自己“不走”的理由，这就是“业主欠交物业服务费用”之类的遗留问题。这并不是物业公司拒不离开的理由。物业服务费纠纷是“债权”，业主委员会要求物业公司退出小区行使的是“物权”，一码是一码，物业服务企业可依法向业委会提出物业费主张。

(作者地址：江苏省东台市东台镇长青村)

## 公园“缓扫落叶”彰显人性化

房清江

每到秋末冬初，北方各地落叶飘丹、如花如雪，美景效果可持续一个月左右。为了让人们能持续欣赏深秋美景，一些城市公园在确保防火安全的前提下，适当降低清扫频次或者缓扫落叶，保留落叶满地的公园美景。

城市落叶不扫，很容易影响路面整洁，甚至滋生卫生问题，同时，落叶在某种程度上又是一种景致，色彩斑斓的落叶让城市显得秋韵十足，充满了诗情画意。一些城市出台公园“落叶缓扫”政策，其实是顺应市民期待的折中举措，既迎合了市民赏秋的精神需求，也兼顾到了城市的秩序，颇具人性化的色彩，赢得社会广泛点赞自然在情理之中。

“落叶太美了，为什么要清扫呢？”“落叶是大自然的馈赠，且看且珍惜”，诸如此类浪漫的抒情怀想，折射出的是市民的精神需要和审美需求。公园“落叶缓扫”是满足这种需求的必要举措，不过，这也提醒有关方面应克服城市建设与管理的理念偏差，避免城市与自然过于割裂，尽可能在城市中更多呈现自然风景。城市建设应因山就势，在城市看得见山，望得到水、听得鸟鸣；应提高城市绿地、公园的占比，把城市当成公园来规划、建设与管理；应以人为本，促进城市与自然的和谐，使市民能从身边的自然景观中，看到季节的有序轮替，领略到自然美景，从而留下城市诗意的画卷。

(作者单位：湖北省嘉鱼县政协)

## 为文物再加“安全锁”有必要

张国栋

国家文物局、应急管理部日前印发《关于进一步加强文物消防安全工作的指导意见》，明确文物建筑上不得直接安装灯具搞“亮化工程”，在文物建筑外安装灯具的要保持安全距离；文博单位对社会开放期间，须每2小时开展一次防火巡查，并强化夜间巡查。

一段时间以来，为展现文物建筑的魅力，增加文物建筑的旅游吸引力，不少文博单位对文物建筑进行了建筑楼体亮化。但亮化工程过度强调灯光效应，反而破坏了文物建筑的本色，还可能为文物建筑造成严重的消防隐患。

近年来，国内外文物消防安全形势严峻。巴西国家博物馆、法国巴黎圣母院等相继发生火灾事故，引起国际社会广泛关注，也为我国文物、博物馆单位消防安全工作敲响了警钟。

去年以来，我国有关部门联合部署了博物馆和文物建筑消防安全大检查、文物火灾隐患排查整治专项行动，取得了明显成效。但检查中发现，一些地方还存在文物消防安全责任不落实、消防设施薄弱、管理粗放、火灾防控能力不强等问题，电气故障、生活用火、施工现场违规动火等文物火灾隐患依然存在。

该《指导意见》从健全责任体系、强化安全管理、整治火灾隐患、加强基础建设、增强应急能力、开展宣传教育和严格督察问责七个方面，提出了22项具体意见和要求，不仅具有很强的针对性，而且极具可操作性，只要落到实处，就将为我国文物再加一把切实管用的“安全锁”。

(作者地址：山西省寿阳县西北大街58号)

身边事

## 关爱留守儿童



11月9日，山东省枣庄市光明路街道组织“爱心妈妈”、青年志愿者带着结对帮扶的留守儿童到建成不久的该街道新时代文明实践分中心进行“亲子体验”活动，通过与机器人对话、VR体验、搭积木等活动，让留守儿童感受社会的关爱。

吉喆摄(中经视觉)



11月21日，江西省新余市渝水区袁河街道办事处钢丝厂社区教师志愿者在社区“幸福书屋”辅导留守儿童看书学习。在“不忘初心、牢记使命”主题教育中，渝水区积极开展关爱留守儿童文明实践活动，给留守儿童送去温暖。

廖海金摄(中经视觉)

本版编辑 马洪超 徐达 祝伟

投稿邮箱 jjrbduzhe@163.com

mzjjgc@163.com