

新规之下,业主与物业如何实现和谐共赢?

邵阳日报记者 易蓝

小物业牵动大民生。随着经济快速发展和人们生活水平不断提高,大家对居住质量和物业服务的要求也越来越高。然而,近年来,由于管理、服务、收费、沟通等各方面原因,业主与物业服务企业之间矛盾纠纷不断,一度成为社会热点问题。

由市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局、市市场监督管理局联合印发的《关于加强全市物业服务收费管理有关事项的通知》3月1日起正式施行。新规的出台,能否促进居民与物业实现双赢?近日,记者走访了多个物业小区与相关部门,探索业主与物业和谐共处之道。

明确服务标准 确保质价相符

“绿化带杂草丛生,孳生大量蚊虫,反映多次也没用;电梯故障很久了,直到现在都没人维修……物业公司连职责范围内的事都没做好,我为什么要给他们交物业费?”业主抱怨。

“很多业主以各种理由不交物业费,没钱我们怎么为小区办事?”物业公司员工苦恼。

一方面是小区业主觉得物业公司服务质量差,不愿交纳物业费;另一方面是物业公司收不上物业费,难以维持日常运营,甚至产生亏损,继而退出小区管理。

“不是刻意不交,实在是物业服务不配收这么多钱。”提起自家小区的物业,双清区某小区业主李女士无奈地吐槽,“地下车库不仅没信号,还总是涨水;在业主群反映问题,物业只会敷衍搪塞,根本给不到解决方案。”李女士称,除了向有关部门投诉之外,只能选择以拒交物业费的方式督促物业改进服务。

记者在采访中了解到,大多数情况下,业主拒交物业费都与物业公司服务不到位、物业费收支不透明、质价不相符等原因有关。而针对业主多年拖欠物业费的情况,大部分物业公司选择走法律途径,有些则采取堵锁眼、停水断电等过

激方式。

“物业服务水平评价标准的不完善、不统一,是业主和物业产生矛盾的重要因素。每个人对服务标准的判定不一样,物业做得好还是不好,达标还是不达标,大家看法不一。”市发展和改革委员会价费科科长彭永春表示,相比以往文件,此次的物业新规,进一步明确了服务等级和与之对应的服务内容,通过量化物业服务项目,让业主充分了解各项目收费标准,也方便业主进行日常监督。

然而,在实际操作过程中,部分物业公司未明确告知业主其服务范围、物业费涉及的服务内容等,导致不少业主对物业服务存在认知偏差,房屋出现质量问题找物业公司,违章搭建找物业公司、停水停电也找物业公司,甚至有的业主认为,自己交了物业费,家里出现任何问题都应找物业公司。

“这一方面反映出业主维权意识的不断增强,一方面也暴露出由于沟通不畅、责权认识模糊,导致物业纠纷频发的现状。”彭永春介绍,新规要求建设单位必须明确告知物业买受人物业服务等级和内容,并在商品房买卖合同中载明。物业服务收费最终标准以物业服务人依照法律法规和价格管理的规定,向发展和改革委员会申报备案审查通过的价格标准为准,这也就解决了当合同价格与备案价格不一致时到底如何收费的问题。

交房时物业按五星级收费,可入住后发现服务跟不上,物业一旦没有按照标准提供服务,应该如何处罚?业主又该如何交费?

对此,彭永春表示,在物业服务企业告知承诺服务等级后,相关部门会开展抽样查验,核定收费标准。若后期存在质价不符的情况,将由市场监督管理部门按照有关法律法规和规章制度予以处罚。

厘清职责义务 多方共管共治

小区物业管理是一项系统工作,牵涉发改、住建、城管、街道、社区等诸多单

位部门,平时大家各司其职、各尽其责。但当出现跨部门的复杂问题时,由于缺乏综合管理协调联动机制,容易造成一些问题久拖不决,群众多有怨言。

对此,大祥区一小区业主谭先生感触颇深。“小区物业不作为,对业主反映的问题视而不见。大家想成立业主委员会,但具体操作起来又困难重重。打电话向有关部门投诉,有的回复说不归自己管,我们也不知道该怎么办了。”

针对这一情况,物业新规作出了明确规定:市发展和改革委员会会同市住建局制定市城区实行政府指导价的物业服务收费标准,并负责市城区内实行政府指导价物业服务收费项目收费标准的审核。各县(市)发展和改革委员会会同同级住建局负责本行政区域内实行政府指导价的物业服务收费标准的制定,并负责本行政区域内实行政府指导价物业服务收费项目收费标准的审核。市、县(市、区)住建部门负责本行政区域内物业服务质量的监督管理,督促物业服务人提供质价相符的物业服务。市、县(市、区)市场监管部门负责对本行政区域内违反相关法律法规和价格管理政策的行为进行监管。

“厘清相关部门的职责义务后,有助于形成小区物业齐抓共管、共建共治的格局。”彭永春表示,“相关部门更多地是起督促指导作用,究其根本,还在于物业服务企业和业主的协作配合。一方面,物业服务企业要严格按照相关法律法规履行义务,加大物业服务工作的公开透明度,提升物业服务的规范化和精细化水平,让业主看到物业服务工作的价值。另一方面,业主要认识到小区物业服务工作与自身生活便利之间的关系,强化合同意识、契约精神,根据合同规定按时交纳相应的物业费。只有这样,才能破解物业管理难题,实现双赢。”



全力打造良好水生态环境

邵阳日报讯 (记者 罗俊 通讯员 周千钧) 4月3日,副市长易洪海到檀江河沿岸开展巡河工作,要求以“时时放心不下”的责任感和紧迫感,有力有序有效推进河流保护治理工作,让河水更清、岸更绿、景更美。

在大祥区檀江河沿岸,易洪海边走边看,详细询问河流生态保护、两岸环境卫生维护等情况,对现场发现的问题进行交办。他要求,压紧压实属地责任,强化部门联动,找出问题症结,确保及时整改到位,切实做到守河有责、守河有方。

在罗市镇污水处理厂,易洪海察看了沉淀池运行情况,通过监控室的自控系统认真比对污水处理前后的各项数据指标,并

要求相关责任人加强日常监管和隐患排查,确保污水处理系统高效运行。

易洪海还到檀江坝水闸前,了解河道清淤、岸堤维护、运行管理等情况,就守好“安全闸”、严把“安全关”,进一步提升河流治理、管控效能提出具体要求。

易洪海指出,要坚持问题导向,注重全域治理,强化综合施策,统筹推进各项工作,全力打造良好的水生态环境。要着力解决水环境治理深层次问题,加强环保数据监测,凝聚共管共治的强大合力。要以进一步提升水质为重要抓手,加强排污口监管,不断完善污水管网建设,以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”理念。

国家矿山应急救援湖南排水队开展多科目综合训练

实战化大练兵热潮涌动

邵阳日报讯 (记者 刘波 通讯员 康鑫) 连日来,国家矿山应急救援湖南排水队开展万米负重耐力拉练、井下高温浓烟演习等多科目综合训练,掀起2024年春季实战技能练兵热潮。

4月7日8时许,该队30余名一线指战员身着救援服、佩戴正压式氧气呼吸器,冒着小雨开展万米拉练。在负重拉练途中,加入互换氧气瓶与演练为伤员更换备用2小时氧气呼吸器科目实操模拟。在经历2次休整、历时3小时后,参训指战员全部完成佩戴氧气呼吸器万米耐力负重拉练。

4月8日,该队模拟矿井发生火灾事故,按计划开展闻警出动、战前检查、灾区侦察、气体检测、锯原木等科目。9时许,随着指挥员下达命令,第一小队救

护队员快速集合完毕。进行战前检查、领取任务后,全副武装的指战员们迅速进入能见度在1米以内的演习巷道,顶着高温,每人锯断直径16厘米以上的圆木两段。完成高温浓烟训练后,每人拉检力器80次。

“万米负重耐力拉练和高温浓烟训练是矿山应急救援的‘必修课’,是对意志力和身体承受力极大的考验,也是专业矿山救护队为了更好地完成井下抢险救灾任务和适应井下各种恶劣环境的需要而进行的模拟实战训练。”国家矿山应急救援湖南排水队相关负责人介绍,通过这些训练,有效检验指战员佩戴氧气呼吸器连续工作的适应性,不断提升全体指战员的救援能力和专业素养,为今后处置各项突发事件积累宝贵经验。

新宁:“一户一产业工人”铺富路

邵阳日报讯 (记者 兰绍华 通讯员 鄢跃斌 蒋青) 上月底,新宁县总工会“一户一产业工人”电子商务培训班开班。后期,该县还将在制衣技能、家政技能和养老护理方面开展培训,为就业群体铺开一条“致富路”。

这项举措旨在深入推进新时代产业工人队伍建设改革,扎实做好2024年度技能培训工作,更好地解决转岗待岗职工、农民工、新就业形态劳动者与困

难职工家庭成员等群体就业创业问题。

此次电子商务培训,以就业为导向,通过理论学习配合实操练习,重点培训网页设计、网络工具使用、网络广告发布、网店运营技巧、电子货币概念与分类等电子商务专业理论知识,帮助学员掌握1至2项就业技能和致富本领,提高各类就业困难群体就业率,实现“培养一人、就业一人、致富一家、带动一方”的目标。

邵阳县水利局竞聘上岗优化人才配备 变“伯乐相马”为“赛场选马”

邵阳日报讯 (记者 易鑫 通讯员 唐政) “竞聘上岗机制,大大激发了大家的干事热情。”4月8日,在新岗位刚工作1个月的吕常青说。上月初,邵阳县水利局开展专业技术人员岗位竞聘晋级工作。有着5年基层工作经验的吕常青,在本次竞聘中被调入办公室工作。

邵阳县水利局业务股室较多、业务专业性较强,往年人事分工都是采取“按部就班”的分工模式。在该模式下,各股室间人员流动性小,少数干部在同一岗位工作时间长了,就会出现麻痹思想和消极态度。

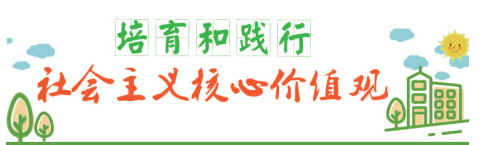
今年年初,该局决定变“伯乐相马”为“赛场选马”,开展优

化组阁、干部竞争上岗,通过创新人事管理体制,转换用人机制,建立健全事业单位内部选人用人机制。2月底,该局发放局领导班子、机关各股室、二级机构负责人测评表及各股室负责人推荐表。在此基础上,公平公正公开竞选各股室负责人。选出8名股室负责人和3名二级机构负责人。

各股室负责人再开展“战友”双向选择。股室负责人和干部职工的“双向奔赴”,既为爱岗敬业、敢闯敢干的干部职工提供了展示才华的机会和舞台,又有效提升股室凝聚力和战斗力,进一步激发该局上下干事创业激情。

多人的邮件投递、“三农”服务、惠农补贴等工作,通过他投递的邮件,无一差错、无一丢损、无一积压与延误。

慈爱母亲李艳英,25年为2个残疾儿子撑起一片蓝天,获评孝老爱亲类“湖南好人”。家住邵阳县黄亭市镇和平村的李艳英育有两个儿子,均被诊断为肌营养不良症。李艳英与丈夫四处求医,不惜倾尽家财、债台高筑。她自己虽然学历不高,但却深深明白:读书,是孩子的唯一出路。在李艳英夫妻俩的共同努力下,两个儿子先后接受特殊教育,如今大儿子在新宁一家公司担任网上客服,每月能拿到1000元至2000元工资。



我市四人获评“湖南好人”

邵阳日报讯 (记者 袁光宇 通讯员 何洋) 4月7日,2024年一季度“湖南好人”榜单正式揭晓,我市4人榜上有名。

在大海惊涛骇浪中勇救5名游客的游国平,获评见义勇为类“湖南好人”。退役军人游国平系绥宁县乐安铺苗族侗族乡人民政府工作人员。2023年8月3日下午,游国平带着妻儿在广西壮族自治区防城港市港口区企沙镇企沙长堤海岸边游玩。突然一波巨浪袭来,5名游客来不及躲闪被卷入海中。危急关头,游国平沉着冷静,率领在场群众将5名

落水游客全部安全营救上岸。

同为绥宁人的龙运跃甘做深山铺路石,35载风雨无阻养护偏僻山乡公路,获评敬业奉献类“湖南好人”。1989年12月,19岁的龙运跃来到位于鹅公岭侗族苗族乡的天堂养路班工作。30多年来,他用心养护好每一寸公路,曾荣获“全国最美养路工”“全国五一劳动奖章”“湖南省劳动模范”等荣誉称号。

“瑶乡鸿雁”谢仁生坚守高山邮路,25年未曾丢过一个邮件,获评敬业奉献类“湖南好人”。谢仁生曾经独自一人负责新宁县黄金瑶族乡15个自然村8000



清明节前夕,邵阳县严塘镇组织森林扑火人员开展森林灭火装备专项检查,织牢森林防火防护网,守好群众生命财产安全底线。

罗昱 唐文峰
刘蓓 摄影报道