

近几年,随着城市的发展,物业管理已成为一个重要的行业(本报记者 杨鑫 摄)

“小物业”牵动“大民生”

本报记者 汪瑛 侯彬

“人们常说：买房一阵子，物业一辈子。对于我来说，一个小区的物业管理水平也是我们买房时考虑的重要因素之一。”1月3日，正在装修新房的李火苗感慨道。前几年，她在商州中心城区新建的楼盘盛世华庭购买了一套商品房，在装修过程中发现刚刚刷好的墙面竟然有渗水情况，在告知物业公司后，物业公司第一时间联系了开发商，为李火苗修补了墙面，处理了渗水问题。谈及处理的结果，李火苗表示很满意。

在我市中心城区，现有56个物业小区和36家物业公司，这些小区所面临的问题也日益复杂化。物业和业主的故事在城市里每天都在发生，小到缴费充卡、邻里纠纷，大到安全检查、维修保养。如何优化提高物业服务水平，切实提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感，已成为全社会共同关注的一项重大课题。

物业管理越来越受到人们的重视

商州区晨光路怡居苑小区5楼以上为住宅区、以下则为商铺，2023年8月，据小区业主反映，每天早晨6点左右就有人在5楼平台上打羽毛球，其产生的噪声严重影响居民。

“我们附近楼层的住户在业主微信群里说了好多次都不起作用，有次还发生了口角，弄得很不愉快。”据住在6楼的陈婷回忆，晨光路物业公司了解情况后，主动在业主微信群内发布了禁止打羽毛球等扰民行为的公告，并去现场进行了劝说，还告知扰民者如果不听劝告，其他业主可以选择报警，噪声问题才得以解决。

“现在想想，如果不是由物业从中调解，邻里的关系可能会发展到更尴尬的地步。”陈婷说，“我对小区物业的感觉就是：平时不觉得有多重要，但确实离不开。”

物业的工作，相比管理更多的是服务。商州佳苑小区物业管理处的工作人员李女士告诉记者：“很多业主对物业公司有很大误解，说你们就倒垃圾每个月就收那么多钱，其实不然，社区安保、卫生清洁、车辆管理、设备运行等一系列的工作，都在小区物业的职责范围之内。”

一到夏季，御湖公馆小区临湖几栋楼业主的烦恼也随之而来。小区临湖有很多家烧烤大排档，经常营业到深夜，喝酒划拳声很大，吵得楼上业主夜不能寐。住在临湖13号楼的业主王女士告诉记者，晚上楼下的声音听得很明显，凌晨了还扰得人睡不着，尤其像她们年龄大的人，实在休息不好。

关于烧烤店营业问题，城管部门作出了相关要求：每晚11点，对莲湖北路的夜市街外面进行关电，督促商户进店经营。

陕西诚悦物业管理有限责任公司商洛分公司项目经理冀亚清说：“我们物业这边也在积极配合，严格执行城管部门的要求，专门安排了两名值班夜人员，每晚11点按时”

关电，然后督促商户进店。城管执法部门也通过延时上班、推迟下班的方式进行巡查整治，竭力减小扰民，尽力保障各方利益。”

住宅区是城市文明的重要窗口，其管理水平的高低直接反映一座城市的人居环境状况和文明发展水平，物业管理的好坏直接影响群众的幸福感、安全感。

2022年7月下旬，接到建设单位和供电部门对小区停电进行户表改造的通知后，公园天下小区物业人员第一时间准备发电机燃油、调试好机房发电设备，明确停电期间的应急管理措施，确保小区业主的正常生活不受影响。

随着城市化进程的加快，小区物业管理越来越受到人们的重视，好的物业管理水平能够提升人们的居住体验，增加生活的安全性和便捷性。

现代物业服务难点痛点多

“物业的普及给群众日常生活带来了极大便利，但不可否认，目前，我们本地的物业管理还存在着不少问题。”商州区住宅小区物业管理办公室负责人孙浩奇告诉记者。

据了解，目前，我市除少数A级物业公司外，其他公司准入门槛较低，使得部分业务水平欠缺、服务意识不强、物业服务经验不足的团队进入物业行业，影响了物业服务行业的整体水平。另外，许多小区物业是开发商以委派形式介入，业主与开发商的遗留问题就转嫁给物业，但物业公司又解决不了，从而出现多方推诿的情况，致使业主权益不能得到有效保护。

近年来，部分小区开发商遗留下来的房屋质量问题、配套设施不健全、小区绿化不达标、道路设计不合理及销售时作出许多虚假承诺等也是阻碍物业管理，影响业主生活质量的重要原因之一。这些问题导致物业管理对象存在先天不足，使得后续物业服务难度加大。

2019年1月，家住商南县的吴女士在县城古城佳苑小区买了一套新房，同年交房时，发现墙壁上有裂缝，小区物业商洛市宏远物业有限责任公司曾提出以每处裂缝200元的标准进行补偿，但吴女士并未同意，经开发商商南县城镇建设投资有限公司修补后，吴女士才入住小区。

同年11月，吴女士入住新房后，在屋内又新发现裂缝（裂纹）共计16条。工作人员表示，房屋裂缝可能与业主改墙体有关，需要业主提供相关裂缝图片和材料，递交至古城佳苑销售部，由销售部转呈至开发商工程部。

对于此事，吴女士称：“关于房屋裂缝的相关材料已送至物业，物业已经向销售部递交，但是事情到如今也没有妥善解决。开发商每次上门查看后不了了之，杳无音信。”

“2023年8月，我家阳台漏水，反映给物业后，他们找了施工队做防水，但是外墙保温就没做。”谈到类似的经历，家住丹鹤绿洲的一业主略带不满地说。

商州区通江花园小区物业部负责人反映：“2022年，

有业主在非承重梁上加建墙体，对楼下住户造成了安全隐患，两人吵得水火不容，但作为物业我们也只能调解矛盾，无法从根本上为业主解决问题。”

为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，早在2011年，市政府就出台了《商洛市物业管理条例》正式实施，条例界定了业主、业委会、物业的权责、义务，对规范我市小区物业管理，化解物业管理纠纷起到了积极作用。2023年5月，市发改委、市住房和城乡建设局、市市场监督管理局联合印发了《商洛市物业服务收费管理实施细则》，再次对全市物业服务管理及收费行为作出了明确规范。

《条例》《实施细则》实施以来，我市物业管理工作在稳步推进，社区物业企业在履行安全保卫、环境秩序、卫生保洁、绿化管养等方面也在不断完善提高，但在物业服务中依然存在许多难点和问题。其中，有业主自治组织不规范，业主自治作用不明显；也有物业服务收费难、物业服务纠纷层出不穷等诸多问题。这些问题，主要表现在物业公司准入门槛低、物管人员素质不高、服务等级标准与服务收费标准“质价不符”等方面。

“伴随着城市发展和居民需求的增加，物业管理面临着越来越多的挑战。”孙浩奇说，“各个小区所面临的问题也日益复杂化。如何优化提升物业服务水平，切实提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感，已成为全社会共同关注的一项重大课题。”

物业管理的底色是民生

物业服务关系到千家万户，既是事关群众获得感、幸福感的“关键小事”，也是社会关切的“民生大事”。如何才能提高社区治理能力和服务水平，破解居民与物业间的沟通难题，切实提高市民的幸福指数？

物业管理提倡“人本服务”，多数小区的物管企业也以此作为服务的标语口号。但在实际工作中，“人本为主”却常常被有些物业管理公司疏忽或者漠视，导致落实中言行不一，从而使市民从中没有真正获得相应质量的服务品质。

“服务是物业管理的宗旨，而物业管理公司说到底就是通过为业主提供服务从而实现对公共部位、设备、设施的管理。物业管理公司要按合同的约定，努力实现为业主服务的宗旨，真正做到言出必行、行有必果。”恒丰天逸小区的业主王岩如是说。

采访中，对于物业行业如何更好地给业主提供服务，市民踊跃发表自己的见解。作为物业公司的服务对象，业主有着绝对的发言权。

“物业公司应着眼于工作人员的选聘，注重其专业能力和服务水平，而不仅仅是价格因素。”恒丰天逸的王岩继续说，“相关部门可以建立物业服务评估机制，对物业公司

进行评估和排名，提供给居民选择的参考依据。同时，规范从业人员行为，对于一些专业性较强的部门，要引入高技能人才和专业技术人才。”

商丹金域的住户王女士说：“业委会的成立十分有必要，小区应该成立业委会，保证业委会人员的稳定性也是一个需要关注的问题。业委会是居民与物业公司之间的桥梁，稳定的业委会成员可以更好地代表居民的利益，与物业公司进行有效的沟通和协商。”

市民李惠武是一名交警，他从社会各部门通力合作方面给出了自己的建议：“提高社区治理能力和物业服务水平，需要多方面的努力。相关部门、物业公司、居民以及业委会应该共同合作，建立有效的沟通机制和监督机制，建立投诉处理和纠纷解决的渠道，确保业主的合法权益得到保障，共同改进和提升物业服务管理水平。”

在部分市民的表述中，记者了解到，近年来，我市物业服务不标准、不规范和收费存在乱象等问题一直是群众投诉的“重灾区”。为了解决上述问题，我市制定并印发了《商洛市物业服务收费管理实施细则》。

“我们从业主微信群里知道要实施《细则》，其中150多项事项都有具体的标准，这给物业服务的好坏提供了参考依据。”家住丹鹤绿洲的一位业主说，自2023年5月1日以来，《细则》的执行成了小区居民最关心的事。

记者梳理发现，《细则》中明确物业服务收费包括物业服务费、物业管理区域内交通工具停放服务费，即停车服务费和其他服务费，物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，物业服务企业应当按照合同约定向业主收取相关费用，不得强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务以及变相收费。存在以上情形的，业主有权向辖区市场监管部门和相关部门举报或投诉。同时，业主应当按时足额缴纳相关费用，不得拒绝缴纳。业主拒不缴纳的，物业服务企业可以催缴、依法追缴，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。

铎苑小区一名物业工作人员说：“《细则》为我们提升物业服务水平提供了参考，我们也会尽力对照完成。”

“开发商的遗留问题，需要开发商有良好的商业道德来主动解决遗留问题。”谈及物业公司处理开发商遗留问题时，孙浩奇说：“有些共性问题，需要政府有关部门通过立法来规范，当然也需要广大业主理性、坚定地维护自己的权益。作为物业，要主动帮助业主和开发商进行沟通协商，不可推诿逃避，让业主求助无门。”

物业管理是连接居民生活服务的“最后一公里”，直接关系到群众切身利益，与老百姓生活息息相关。物业服务水平的高低，直接影响市民的获得感、幸福感、安全感。物业服务行业就是把业主放到“心坎上”，听取大家的意见建议，形成物业和业主良好的相处关系，才能以更高质量的物业服务推进美好家园建设，为市民的生活铺就幸福底色。

打造精细网格实现服务群众“零距离”

本报通讯员 陈乾宝 辛恒卫

“感谢陈大姐！为我们处理好了婆媳矛盾。”“多亏了陈大姐，要不然我们夫妻矛盾还得升级。”2023年12月4日，矛盾纠纷双方当事人对镇安县木王镇平安村妇联主任陈习芳充满了感激。

村民胡某和婆婆因如何带孩子的问题发生口角，双方都坚持认为是对方的问题，胡某的丈夫常年年在山西打工不在家，不能及时了解情况，导致矛盾激化。为了化解这对婆媳之间的矛盾，平安村“知心大姐谈心室”负责人陈习芳第一时间来到当事人家中，耐心地做双方的思想工作，引导婆媳双方正确对待育儿理念方面的差异。最终，这场婆媳矛盾得到了及时化解。

开展网格化管理服务是创新基层治理的一项重要举措。镇安县木王镇坚持党建引领，从“大”处着眼、“微”处着手，积极打造精细网格、贴心网格、便民网格，不断提升基层治理效能，实现“小事不出院、大事不出镇、难事不出村”，打通为民服务“最后一百米”。

为了将矛盾化解在萌芽阶段，促进

邻里和谐，木王镇在原有村级综治中心基础上，依托矛盾纠纷排查化解机制，创新社会治理网格化服务模式，整合“法治工作联动站”“知心大姐谈心室”“乡贤议事室”“协商议事室”等资源，着力打造“综合性”“一站式”调解工作平台，拓宽了化解矛盾问题的渠道。

木王镇组织人民调解员、法律工作者、网格员和社会力量等下沉到户，为群众提供法律咨询、法律援助、矛盾调解等多元化、多样化服务。同时，严格落实“一村一顾问”制度，由法律工作者担任各村法律顾问，把矛盾纠纷化解在早、化解在萌芽状态。

人在格中走、事在格中办、难在格中解，将村级综治中心建成服务群众的主阵地、源头化解的主渠道，是木王镇基层治理的积极探索。木王镇以基层治理创新为着力点，以网格员为牵引，整合多方力量进驻村级综治中心，定期开展法律政策宣传，排查化解各类风险隐患，竭尽所能解决群众诉求，以村

级综治中心这个“微平台”实现服务群众“零距离”。

米粮村党支部书记程明星说：“在处理家常矛盾纠纷时，我们坚持以和为贵的原则，在调解过程中适当利用法律武器，有效避免激化矛盾，让纠纷得到妥善解决。”

木王镇还积极探索基层治理“多元参与、协商共治”新模式，将村党支部、驻村帮扶队、志愿者等多方力量拧成“一股绳”，做到村级事务大家议、治理大家谈，实现了从“接诉即办”向“未诉先办”的转变。以群众“点单”、村级“派单”、志愿者“接单”的方式，把社情民意收集上来。

2023年，木王镇共开展矛盾纠纷化解、治安防控等服务活动110多次，解决群众实际困难30多件。“木王镇将继续健全完善矛盾纠纷多元排查化解机制，及时化解消除各类矛盾纠纷和风险隐患，为经济社会高质量发展营造和谐稳定的社会环境。”1月8日，木王镇党委书记朱栋说。

「党建+」化解老旧小区治理难题

本报通讯员 代绪刚 汤娟娟

“西关社区始终坚持党建引领和以人民为中心的发展思想，结合社区实际，聚焦居民小区这一社会治理的‘基础单元’，坚持及时准确感知群众难题，把牢群众诉求，对准群众需求，细化服务举措，注重让人民群众广泛参与，逐步从‘为民做主’向‘请民当家’转变，使人民群众在潜移默化中，从基层治理的‘旁观者’转变为‘当事人’，开启‘以党建带群建’的共建共治共享社会治理格局。”1月21日，商南县城关街道西关社区相关负责人说。

“我们东单元的化粪池经常堵，严重影响了我们正常生活”“我们小区环境卫生特别差，也没有人管”“我们小区的院墙倾斜，严重威胁大家安全”……去年，商南县城关街道西关社区按照新地域划分管理豪迪小区、西苑小区等老旧小区以来，经常收到类似以上困扰群众的问题，为了切实解决群众急难愁盼问题，西关社区坚持党建引领，以发挥党员先锋模范作用和推进基层治理全面融合为切入点，将“我为群众办实事”落到实处。

为把党员凝聚起来，发挥好党员的先锋模范作用，西关社区强化党建引领，不断提升小区治理水平。社区坚持以基层治理“六化”模式为指引，以“党员带好头”为抓手，强化社区网格化管理，摸清各小区党员底数，建立“区域一片区一网格一户”四级管理体系，组建小区党支部1个，划分党小组10个，逐步推进党支部建在小区里，党小组设在家门口。选派社区党总支委员兼任小区党支部书记，支部委员由业委会成员以及业主代表中党性原则

强、热心公益、群众公认的党员组成，形成党建引领下多方参与，小区居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的“共建、共治、共享”小区治理格局。

为使广大居民合理表达诉求，小区通过多次入户、电话征询等方式广泛征求意见，依法召开业主委员会选举大会，在小区党员和热心群众中选举成立了小区业主委员会。建立健全小区居民议事、联席会议等会商制度，有效发挥党组织的领导作用和党员先锋模范作用，让小区治理有组织、有领导，居民有“主心骨”。充分发挥小区业主委员会主体作用，制定了小区管理制度和标准，明确了管理责任。在小区内公示街道、社区、片长、业委会、网格员信息姓名和联系方式，帮助居民解决生活问题，同时制定完善的管理制度，化解老旧小区管理难题，由业主委员会统筹抓好小区卫生、秩序、违章搭建等方面的问题，不断规范小区管理服务，为小区住户营造管理规范、干净整洁、安全有序、和谐文明的居住环境。

面对群众的急难愁盼问题，社区党总支和小区党支部、业主委员会积极配合，通过上门联系群众、召开会议、共同商讨的方式，协调多方力量解决了豪迪小区化粪池堵塞、西苑小区下水道改造、西苑小区化粪池清理、农行家属院院墙严重倾斜等问题。同时，不断完善小区党支部阵地建设，以“居民事我来议，小区难我来帮”为导向，设立支部委员室、业委会工作室，真正把“为民办事”平台建在居民“家门口”，做到“小事不出小区，大事不出社区，协商促和谐”。