

一边是业主喊“乱”，一边是物业公司喊“难”，崇阳规范小区物业管理的实践说明——

用心服务是解难的金钥匙

记者 王凡 通讯员 石旭利

物业起步，业务遭遇尴尬

“我们每天都在交钱，却没有享受匹配的物管服务。”3日在崇阳热线论坛上，王明轩(化名)的发帖引来不少网民回应。

在住宅小区逐渐增多、农民变市民的背景下，如何提升小区物业管理服务水平？

4日至6日，记者相继走访了崇阳城区紫晶城、广福园、崇尚华府、凯鸿

国际4个小区发现，收费透明度、维修标准问题、执行率不高等司空见惯，管理服务不规范，业主怨声载道。

广福园小区有7栋楼房200多户，来往车辆出入自如，只有一个60多岁的老人看守大门，一个并不大的花坛杂草丛生，上面堆积着零星垃圾。

紫晶城小区因住宅与商业混杂，业主与物业公司权利与义务模糊不清

，业主喊“乱”，物业公司喊“难”。

在凯鸿国际小区，因监控不完备，失窃事件多次发生，导致业主拒交物业费。小区业主徐女士称，“一些基本的保障措施都没有，东西被盗了，往往石沉大海。”

该县房管局局长艾德良表示，崇阳物业管理尚在起步阶段，尽管城区新建小区都有物业公司管理，但服务

层次与水平不一，尚无一个小区成立业主委员会。

一些小区物业管理落后，仅满足于搞搞卫生，从业人员素质参差不齐，多数是未经培训直接上岗的老年人。”艾德良说，为规范物业管理，年初该县即申请成立物业管理办公室。

据了解，目前，该县城区有11个小区开展了物业管理服务，仅有5个小区的物业公司取得价格监审证，按物价核定标准收费，其它则按物业公司与业主双方拟定价收费。

的权利与义务不清楚，将与开发商在房屋质量、交易上的矛盾转嫁到物业公司身上。”物业管理人员胡师傅说。

在该县首期物业管理培训班案例分析会上，住建部全国城建培训中心的周向群教授指出，物业管理是新型服务行业，专业度高，由于专业知识的缺乏和管理理念的落后，服务上不去令业主不满意。

行物业管理前期介入，发挥物业在住宅工程功能规划、施工监管、验收接管等方而的建设性作用。

对此，崇阳县房管局表示，将推动小区物业管理从目前“前期物业”向“规范化、市场化”转变，条件成熟的加快成立业主委员会，进行民主管理。



服务欠缺，双方各执一端

凯鸿国际小区因配套设施齐全、园林绿化完善，一度受到购房者追捧，它的封闭式和高入住率也被同行看好。

4日下午，记者在该小区南大门观察半个小时发现，入口处升降杆始终直立，各类来往车辆随意进出。

走进沿边的一栋，有业主正在装修，深蓝色的外墙砖换成了白色花纹状的大理石外挂；几家门前的公共绿化带被圈成了“私人花园”。

在小区里，家中被盗的陈女士抱怨：“小区没有保安巡逻，大门每天敞开

着，连送水送气的都知道楼道门密码，这样的服务谁愿意交物业费？”

凯鸿国际小区物业工作人员透露，小区物业费收缴陷入危机，经营难以为继，服务质量更难保障。

“业主普遍对物业服务范围及自己

用心服务，向市场化转变

在众多的不满意声中，崇尚华府小区的万欣缘物业公司获得了业主认可。自2013年11月进驻小区来，未发生一起偷盗事件，160余住户中，有90%按时交物业费。

5日，记者在该小区目睹了一场矛盾处理经过：10号楼1单元的庞女士装修房子，打算在阳台上装雨棚。发现该情况后，物业公司经理颜杜军立即上门劝说：“小区是统一的外饰，您

一家装雨棚，不仅影响美观，夜晚雨滴声也会影响周围居民休息，尤其是老人，到时会增添新矛盾。”经耐心劝导，庞女士欣然答应，不再安装雨棚。

关键是要尊重业主，把业主的事放在心上，业主反映的问题要第一时间上门解决，直到业主满意为止。”颜杜军告诉记者，公司秩序维护部、工程维修部、环境事务部、客服服务部每一个员工都要亮岗亮责、凭证上岗。

每周六下午都有一次全面安全巡逻，电子监控覆盖了每一个角落，在小区大门口、楼道门人口安装了门禁系统，住户刷卡才能进去。业主对这些服务表示满意。

“万欣物业提供了一个个性化案例，物业不只是安全卫生工作，更重要的是提供优质服务，来提升业主的生活品质。”周向群建议，把小区物业管理作为楼盘开发建设的前置条件，推



雷竹穿“冬衣”

5日，在崇阳县桂花泉镇官庄村雷竹基地，村民正往雷竹林运送薯糠、谷壳等覆盖原料，为雷竹穿“冬衣”。

眼下是雷竹施肥、覆盖的黄金时期，经覆盖的雷竹产出早、肉质嫩、价格好，覆盖后的雷竹林每公顷年产笋量可增加1000公斤。

近年来，崇阳县推行雷竹高产覆盖技术，极大提高了经济效益。

记者 陈红菊
通讯员 余帅兵 摄

空调自燃引发火灾

工商出面获得赔偿

本报讯 记者朱亚平、通讯员何劲松报道：新买4个多月的空调，突然发生自燃。“幸好当时老人和孩子都不在家，幸好不是发生在晚上。”日前，说起这件事，通山市民许先生惊魂未定。

今年6月，许先生在一空调专卖店里花3200元购买一台品牌空调。10月22日，空调在无人使用的情况下突然自燃，不仅空调被烧得面目全非，整个房间也损失严重，所幸没有造成人

员伤亡。当天，气愤不已的许先生找到商家讨要说法，要求赔偿损失。商家和售后服务派人勘察现场后认为，是电路故障造成的，不是空调质量问题，不在“三包”范围内，拒绝赔偿。

索赔无果，无奈之下，许先生向通羊工商所求助。经通山消防大队鉴定，确认事故是由空调自燃引起。经调解，空调公司愿为许先生更换一台新空调，并赔偿其它财产损失。

虚假宣传欺骗病患

工商维权追回损失

本报讯 通讯员吕新林、陈松柏报道：发送的《健康手册》上写有“胃镜100元，HP检测70元”，实际去检查却收了250元。日前，在嘉鱼县工商局舒桥社区投诉站的帮助下，官桥镇舒桥村村民龚来生要回了多交的80元。

前不久，68岁的龚来生看到一医院发送的《健康手册》宣传后，带着几百元前去做胃镜和HP检测。不料，接诊医生说：“胃镜和HP检测需要250

元。”龚来生很生气，拿出宣传册与其理论，对方却不耐烦地说：“你做检查就交钱，不交就回家。”

考虑到坐车去一趟医院不容易，老人只得掏出250元做了检查。

回家后，龚来生越想越气愤，便拿着宣传册和检查时的收据，向舒桥社区投诉站投诉。工作人员详细了解情况后，立即与院方沟通，在多方协调下，院方表示退还多收的80元。

为了市民出行更便利

枫丹公交服务智能升级

本报讯 通讯员陈佳报道：“现在咸宁的公交，不比大城市差。”一位市民称赞咸宁公交安全、便捷、舒适。在这背后，是枫丹公交服务的创新升级。

公司建成GPS智能调度系统，实现了过去人工经验调度到智能化远程调度、事后静态调度到实时动态调度的转化，实现了GPS自动报站、车厢监控硬盘录像、超速报警提示、排班和发车调度管理的智能化。同时，公司取得了国家住建部的“城市一卡通”密钥

授权，咸宁一卡通已经由原来单一的公交乘车向超市购物、旅游观光多个应用领域拓展，惠及广大市民和乘客。年内将完成GPS智能调度系统升级，进一步实现车辆智能调度、运营和服务质量管理和行车安全监控可视化及数据统计分析智能化。今后，还要逐步实现市民出行借助电子站牌、手机客户端等方式，及时了解公交车辆到站、运行、线路分布等信息，从而选择更加合适的出行路线和出行车辆。



程群林寄语基层团干

主动作为 把团旗插上互联网

本报讯 记者闻期骏、通讯员彭洪报道：12日至14日，团市委在市青少年宫举行了全市乡镇(街道)团委书记暨网络骨干宣传员培训班，来自我市70名乡镇(街道)团委书记参加培训。市委常委、市总工会主席程群林出席开班仪式。

本次培训邀请了有关专家和教授，为团干举办了农村共青团工作、十八届四中全会精神、新媒体运用实战技巧等专题讲座。

程群林要求，乡镇团委书记和网络骨干宣传员要通过学习，加强对新媒体的运用能力、操作能力，通过广泛使用微博、微信

等，培植队伍、发出声音，把团旗插上互联网；团干们要勤学善思，学以致用，增强工作能力。

程群林强调，基层是成长摇篮。要在基层砥砺意志，坚定进取方向，保持进取态势，磨练精神，奋发有为；要在基层服务青年，注重在农村专业合作社、村办企业等社会组织中建立团组织，积极推进区域化团建工作，实现团建资源与生产要素的优化配置，有效服务基层青年成长成才、创新创业；要在基层成就事业，珍惜基层发展机遇，主动作为，让艰苦丰富的基层工作经历成为人生中最宝贵的财富。

我市取消组织机构代码年检

实行年度自主报告

本报讯 记者闻期骏、通讯员高树军报道：14日，记者从市质监部门了解到，自11月7日起，我市已在全市范围内全面取消组织机构代码证书年检，改为年度自主报告。

目前，咸宁市直组织机构代码信息数量已超过1.2万条。每年3至6月是组织机构代码年检业务办理的高峰期，平均每天要受理100多件。

为积极响应简政放权的改革措施，切实减轻企业负担，进一步优化我市的投资发展环境，

市质监局在上级主管部门支持下，在全市范围内全面取消组织机构代码证书年检，改为年度自主报告。

这一举措，意味着我市1.2万余家单位无须每年在同一时间往返窗口办理代码年检，只需在一年内自主报告即可。所有党政机关、企(事)业单位、社会团体等组织机构，代码证只要在有效期内并无登记事项变更的，只需在证书有效期到期之日前换证即可，为广大企业、法人组织提供了便利和实惠。

业务量达到去年同期三倍

我市寄递企业迎来投递高峰

本报讯 记者刘丁维报道：“双11”网购潮后，我市寄递企业迎来了投递高峰。15日，我市快递行业处理量在12至13万件，是去年同期的3倍。

当日，记者在申通快递的仓库看到，多名分拣员正埋头分拣快件。快递员陈江告诉记者：“从13日开始，快件就猛然增多，平常送快件晚上7点便能回家，这段时间每天都要到晚上11点多才回到家。”

申通快递的一负责人表示，13日开始，市民网购的商品陆续到达我市，快递员每人每天的

派送量由平日的80件增至200件左右。

据悉，“双十一”快递投递压力主要集中在市区。目前，市区各快递企业通过增加投递车辆、招聘工作人员、扩大分拣场地、延长投递时间等措施，全力应对考验。

有关部门提醒，市民如遇到快递服务纠纷，应保留快运单等相关证据，理性维权。市民既可以向快运企业投诉，也可以拨打市邮政管理局服务申诉电话0715-8898000进行申诉，维护自身的合法权益。

建起19家养老机构

通城养老服务向规范化迈进

本报讯 记者程慧、通讯员罗全新、邓曾双报道：12日，走进通城县托老康复中心，只见院内花木成林，楼道干净整洁，三五成群的老人正围坐一块，拉着家常，享受冬日暖阳。

“一楼我们建有自己的医疗卫生间，可以让身体不适的老人及时就医。”院长李雪兰介绍，他们每天安排一名医生和一名护士定时查房，还给每位入住的老人建立了健康档案，内容包含个人信息、健康体检表、生活自理能力评估表等。

作为通城县招商引资项目，该中心现已建成3栋托养楼，入住老人260余

名，是一家集托养生活照料、医疗保健于一体的现代化新型养老机构。

78岁的林惠兰今年7月入住进托老康复中心，之前因腿疾久治不愈，曾一度无法正常行走。“4个月的时间里，在中心工作人员的悉心照料下，我腿上的毛病已经好了许多，现在可以走路了。”林惠兰说。

今年，该县提出“统筹布局、精细管理、全面提升”的养老机构管理思路，在全县养老机构推进精细化管理，促进养老服务向规范化迈进。

目前，该县养老服务机构已达19家，共有床位2399张。

村企共建新农村

记者 王恬 通讯员 陈涵 周荟

工人们先用铁锹将搅拌好的混凝土倒入模板中，浇筑完成后，用抹子搓平压实……15日，在嘉鱼县陆溪镇藕塘新村建设现场，施工正忙。

“目前，工地上有25名工人同时进行倒地脚梁、装模板、扎钢筋等工作，下周就可以进行土地平整和排水沟的建设，预计本月22日完成一期的地基工程。”该项目负责人黄丙坤说，新村建设规划98户，占地80亩，一期建设共48户，按照统一规划、统一标准进行施工。

今年，嘉鱼县蛇山金矿投资800万元启动新农村建设，并利用置换的土地，扩大企业规模，增加就业岗位。藕塘村将采取一事一议，项目资金支持一点、农户筹措一点的方式，帮助农户进行房屋建设。

藕塘新村建设按照科学布局、集约节约、因地制宜的原则，引导藕塘村农民以村文化广场为中心向镇区靠拢，促进农村基础设施和公共服务设施集约配置；同时，将集体所有的土地进行流转，统一管理、经营，提高土地利用率，为农民增收。

“藕塘新村建成后，可以充分利用得天独厚的水资源和金矿资源，营造出具有浓郁渔村和矿山特色的旅游类村落居住地。”村支书王芳说。

据悉，藕塘村村域面积302平方公里，曾荣获2012年度咸宁“十大最美乡村”称号。

