

整治物业乱象 共建“幸福家园”

艾才国

物业投诉有多少？涉及的问题有哪些？是什么原因导致的？10月23日全市“皖美红色物业”建设推进会暨红色治理季启动仪式上，列出了安庆市1-9月物业管理领域投诉“问题单”。

（《安庆晚报》10月28日）

约谈物业服务企业53家，清退11家……我市重拳出击，开展物业领域突出问题百日攻坚行动，通过集中整治物业乱象，共建“幸福家园”，点亮幸福生活。

冰冻三尺非一日之寒，前9个月，物业管理投诉同比上升54.7%，既有车辆管理问题，也有电梯管理问题、物业收费问题。无疑，这些投诉热点就是整治重点。既要“溯根求源”，对照“问题清单”，深刻剖析产生这些问题的原因；又要“亡羊补牢”，标准不统一的，统一；物业人员不够用的，补充；收费不合理的，规范……只有让一个个物业投诉“热点”化为“冰点”，才能不断提升全市物业管理服务水平，为人民群众创造更和谐宜居的生活环境。

物业投诉居高不下，问题出在物业公司，但也与监管出了问题有

关。为此，作为相关职能部门，既要思岗位之责，又要寻尽责之策，对照“问题清单”，明确物业管理服务的标准和要求，规范物管企业和业主双方的行为，使物业管理行业的发展有法可依；建立健全物业管理服务市场的准入和退出机制，推动行业规范化、专业化发展；采取各种措施大力推进物业管理企业以公开、公平、公正的招投标方式获取物业管理项目，营造公平竞争的行业氛围；应加大对违法违规行为的处罚力度，形成有效的威慑；引导行业自律，提高行业的服务水平、管理水平……只有大力消除监管“挂空挡”现象，才能让物业服务与管理乱象少之又少。

共建共治是整治物业乱象的重要途径。完善业主委员会制度，提高业主的参与度和维权意识；搭建街

道、社区、业委会及物业服务企业“四方联动”的议事平台，坚持应建尽建原则，发展红色物业，推动社区“两委”和物业企业、业委会人员双向融入……必须广泛调动力量，形成物业服务与管理的强大合力。

“小物业”关乎“大民生”。让我们以物业领域突出问题百日攻坚行动为抓手，促进全市物业服务行业提质增效，增强群众的获得感、幸福感。



传承“六尺巷”文化 重在践于行

未一平

10月27日下午，家住南京的汪先生再度重游六尺巷，这次他带来了一张珍藏8年之久、已经发黄的违法停车告知单，并将它捐献给了桐城市博物馆。（《安庆晚报》10月29日）

这张珍藏了8年的罚单曾被称为“最美罚单”。它美在执法的人性化上，违章停车者收到了罚单，却没有具体罚款金额，有着“前面有停车场 下次注意”的温馨提示语。这种人性化的执法传达出的“礼”，与“六尺巷”文化有着一脉相承的精神特质。

“六尺巷”的精髓在于谦和与礼让。人性化执法的根本要义也在于一个“礼”字。几百年的传承，“六尺巷”所蕴含的“礼”早已深入人心，其蕴含的中华传统美德也让人在潜移默化中内化于心、外化于行。某种程度上，“最美罚单”也是“六尺巷”精神在现实中的具体实践。

践行，通俗地说就是落实到现实的具体行动。精神与文化层面的东西只有落实到现实中，具体到人们的行动中，才能产生出我们所预想的效果，以及所要达到的目的。“六尺巷”所传达出的谦和与礼让的要义，只有落实到生动具体的实践中，即实践于行，才能呈现最佳与最美的效果。

这也告诫我们，有关“六尺巷”精神的传承，不能仅停留在表面的宣传上。宣传只是手段，是让这种谦和礼让的美德在更广的层面为人所知，所接受，而更重要的是通过一定的宣扬，鼓励人们自觉地去实践，使谦和与礼让成为人们行为的道德准则与标杆。

毫无疑问，“最美罚单”是生动的实践。“六尺巷”的故事早已家喻户晓，但我们也要在密集的宣传中，具体地考量一下其实际产生的效果。这方面我们既要不断地加大宣传，更要通过一系列生活中具体生动的实例，引导人们将故事所传达出的精神落实到自我的行动中。某种程度上来说，实践于行才是我们宣扬“六尺巷”精神的最终落脚点。

如果我们每个人都能自觉地将谦和与礼让化作内心的行为准则，并落实到自我的具体实践中，那么我们也就可以骄傲地向世界大声宣告：作为“六尺巷”故事的发源地与传人，我们无愧于时代，无愧于道德人心，向社会交出了一份合格的答卷。

解决物业投诉问题需找准症结所在

孙维国

物业管理的投诉量不断攀升，其背后不仅是服务出了问题，还反映出物业管理制度的缺陷、市场化过程中的利益博弈、基层治理的方法欠缺等。

物业是为业主提供服务，然而，在现实中，物业管理公司往往将利润最大化作为核心目标，在签订合同时承诺各种服务，但实际提供的远低于承诺。这种“虚高承诺”不仅削弱了业主的信任，还直接引发业主与物业之间的矛盾。

如果仅依靠物业公司的自觉来提高服务水平，往往难以取得实质性效果。如何平衡服务质量与利益之间的冲突，构建一个更为合理的利益分配机制是关键。

物业管理的市场化需要有完善的监管和保障机制。从当前投诉情况看，业主反映的物业服务不到位问题常常无法得到及时有效解决。一些物业公司虽承诺整改，但实际执行力度和效果均不理想。在现实中，业主维权的渠道通常限于投诉电话和小区业主委员会。然而，这些渠道的作用有限。投诉电话只能简单记录问题，处理效率不高；业委会作为业主的自治组织，其作用也时常被忽视

或弱化。究其原因，部分业委会成员与物业公司之间存在利益纠葛，难以真正代表业主利益。此外，部分业主缺乏参与小区治理的积极性，对物业服务的监督力度不够，这使得业主维权在实际操作中面临种种困难。

从投诉数据看，不同区域的物业管理问题存在较大差异。例如，一些乡镇街道在处理突出的物业矛盾、调解纠纷方面作用发挥不足，导致部分小区的投诉量居高不下。这反映出基层治理能力的不足以及物业纠纷处理方法的缺乏。为此，要提升基层治理的效率，完善制度设计，加大对物业服务的监管和引导力度，同时增强基层组织在社区事务中的影响力。

对多次约谈拒不整改的物业服务企业，相关部门采取了清退的措施。在现实中，物业公司清退后新物业的引进往往面临阻力，导致物业更替周期过长，甚至陷入“无人管理”的局面。因此，需要完善物业公司退出机制，对连续不达标的公司，应当有明确的退出流程和补偿措施；对新物业的引进，也应当有相应的保障机制，确保物业服务的连续性。

物业管理服务的标准化也是投诉的主要问题之一。当前，不同小

区的物业管理服务水平差异较大，部分小区的服务质量较好，老旧小区和经济适用房小区的服务水平参差不齐。要解决这个问题，需要加强物业服务的标准化建设，制定一套全市统一的物业服务标准，并通过检查和评估进行规范。同时，在推进标准化的过程中，也要考虑到小区的实际情况，推行差异化服务策略，确保物业服务能真正满足业主的多样化需求。

物业管领域投诉量上升，短期内可以通过清退不合格企业、增加业主参与治理的渠道、强化基层调解功能等手段来缓解。从长期来看，根本的解决之道在于物业管理制度的改革和完善。这需要进一步探索业主自治和市场化之间的平衡，加强物业服务企业的市场准入和退出机制的透明度，并不断优化社区治理的模式。

物业管理投诉的“问题单”不仅仅是对物业服务水平的检验，更是对城市基层治理的全面考量。通过多角度、多层面的深入剖析，找出问题的症结所在，才能为改善物业服务、提升居民生活幸福感提供有效的解决方案。

