

小区管理,你有哪些不满意?

——市消协开展小区物业管理问卷入户调查

□本报记者 赵锐

为了进一步规范物业管理和服务,不断提高物业服务企业的质量和服务水平,切实维护广大消费者的合法权益,市消费者协会为客观了解全市住宅小区物业服务企业的发展现状存在的问题,组织开展了“信阳市物业服务企业满意度调查活动”。活动以调查问卷为主要形式,对全市住宅小区目前的物业费用、安全保卫、小区绿化、服务质量、环境卫生、消防、车辆管理、社区文化、投诉处理等情况进行重点了解。活动历时两个月,受到了广大业主的大力支持,取得了良好的效果。

十年前,“物业”对于大多数市民来说还是个新名词,如今已成了居民生活中不可或缺的一部分。伴随着住房制度改革不断深化,私人住宅建设高速扩张,城区迅速扩大,我市物业快速发展,住宅小区物业公司数量大增,一些条件较好的企业、学校、医院、商场也开始尝试开展专业物业管理工作。

记者日前从信阳市消费者协会了解到,我市近年来物业服务企业投诉量不断增加。对中国绝大多数老百姓来说房子可能是他们一辈子所购的最大一宗商品了,很多人把辛辛苦苦积蓄一辈子的钱和幸福押给开发商,满怀希望入住新家之时却发现了很多问题:房屋质量差,装修不达标,漏水,没电,公摊面积过大,延迟交房等。

本次开展住宅生活小区物业管理问卷入户调查是根据《消费者权益保护法》赋予的参与“对商品和服务的监督、检查”的职能进行的。参与调查的人员以小区居住两年以上的业主为主,占被调查者的70%。小区服务收费标准、依据、服务内容、投诉电话公示情况;有61.8%的被调查者选择了公示。小区物业服务企业是否存在不合理收费;76.7%的被调查者认为没有不合理收费。对小区物业服务企业服务质量、合同约定、安全保卫、

小区绿化、环境卫生、消防设施、车辆管理、社区文化、解决投诉等方面满意度也给出了中肯的评价。本次问卷调查选择了市区和城镇商品房住宅小区,发放调查问卷920份,回收有效问卷920份,回收率达100%。

调查中,许多业主表示能理解物业服务企业作为新兴行业,其规范完善还需要时间和经验,不能与大中型城市的物业相比较,因而在填写调查问卷时以宽容的态度来回答问题。虽然统计结果显示,10余项调查问题中仅有社区文化活动、车辆管理服务不满意率较高,分别占35%和41.7%,其余调查项目业主的认同率还是较高的。但业主们主要对房屋质量报修后维修不及时、维修质量不高;小区内没有公共卫生间;个别业主占用公共用地养家禽、种菜,造成环境污染而物业公司不管;小区公共场所的卫生打扫有死角,清洁不彻底;小区内车位少、车辆乱停乱放,影响出行等方面意见比较大,他们希望物业公司建立业主委员会;健全安保管理制度,小区主要通道安装摄像设备;搞好绿化和清洁工作,改善小区环境;提高管理和服务人员素质;加强管理,不能只收费不服务。

通过实地走访和对统计结果的分析,市消费者协会认为当前在信阳市城区物业服务行业中存在着五个方面的问题:

一、对物业管理的认识和理解上存在差距。由于信阳市物业管理起步较晚,市场成熟度相对较低,再加上消费者普遍对有关物业管理方面的规定和知识缺乏了解,从而使部分物业管理服务公司变成“管理者”,形成只管不服务的局面。而一大部分业主抱着“多一事不如少一事”的态度,一定程度上纵容了物业公司的违规行为。

二、物业服务企业素质参差不齐。随着物业管理事业的发展,物业公司在为居民创造整洁、文明、安全、生活方便的居住环境等方面发挥了重要作用。然而,也有部分物

业公司的成立是随波逐流,认为介入物业行业,是一项好的投资项目,老板将其视为赚钱工具,不愿投入人力、物力管理小区,存在着只收费不管理,责任心不强,管理松散,纠纷不断,让广大业主不满意等问题。

三、业主委员会组建难、缺乏领头人。通过调查发现,全市住宅小区业主委员会组建迟缓、数量偏少。一是部分小区开发期较长,小区内物业管理区域难以确定,造成业主大会迟迟不能召开;二是业主数量多,相互之间不熟悉,让他们共同进行选举、决策等事务,有一定的难度;三是业主参与意识不强,缺乏“有能力、有权威”的组织者。

四、物业服务企业人员的素质偏低。物业公司的服务人员因为工资低、人员流动快,大都没有经过专门的培训,对相关的法律、法规也了解得不够,对住户的情况也不十分了解,服务质量不高,工作方法简单,态度生硬,该管的不管,该修的不能及时维修。

五、物业管理收费难。一是部分物业公司收费范围和价格透明度低,除收取物业费外,还会另立名目收费;二是通过抬高小区水费、电费变相收费;三是部分业主对物业费没有概念,不愿交纳费用;四是物业公司对不服从管理的业主以罚款、停水、停电等行为要挟业主,造成一些业主有抵触情绪,致使该收上来的费用也收不上来。

为了更好地促进物业服务行业规范,维

编者后语:

造了房子就要管理,就要搞卫生,这是一个非常浅显的道理和再明白不过的事情。物业管理是一项专业性很强的服务性活动,由于旧的管理体制根深蒂固,再加上从业人员素质偏低,使得物业管理水平普遍较低。据调查,部分物业管理企业有严格的规章制度,管理活动比较规范,但也有相当多的物业公司管理不规范,多收费少服务,甚至收了费不服务。

护消费者的合法权益,信阳市消费者协会针对在此次调查中所发现的问题,建议下一步要健全管理体制,加强监督检查。行业主管部门要各司其职,大力整顿居住小区物业管理市场,健全管理体制,加强监督管理力度,严格审核物业公司的服务项目,认真查处乱收费用、服务低劣、以次充好等坑骗消费者的违法行为,切实维护消费者权益。行业主管部门应加大物业管理相关内容的宣传力度,加强对《物权法》、《物业管理条例》、《消费者权益保护法》等法律、法规的宣传,使物业公司明确作为服务行业应以业主为本的服务理念,规范自己的行为,切实履行应尽的责任。提高消费者对加强物业管理重要性的认识,尽快建立业主委员会,发挥业主委员会的作用,加大对物业服务企业的监督力度。同时要增强物业公司收费透明度。物业服务企业应根据物价管理部门核准的收费标准进行收费,并将收费项目、收费标准、收费依据及相对应的服务内容、服务标准、服务程序等予以公示,使物业公司的收费和服务更加透明,使业主真正能够明白明白消费。物业公司应与业主签订详细明确的合同的同时,应当遵循公平交易、诚实信用的原则,明确双方权利义务,就可能发生的争议作出明确的规定。物业公司有义务完善小区公共设施建设。业主都希望有一个环境优美、舒适整洁的居住场所,因此绿化应当作为小区建设的一项重要内容。而组织开展丰富多彩的文化活动,增设健身场所,安装摄像设备保障业主财产安全,也应成为物业公司今后的重点工作。



相比影响力,我们更需幸福感

□洪信良

《环球时报》报道,继去年入选美国《时代》年度人物后,“中国工人”再次作为一个群体,荣登美国著名财经杂志《财智》2010年“全球最具影响力人物”排行榜。《财智》评价说,数以亿计的中国工人是“世界经济最强大的力量之一”。

看到“荣登”一词,还真有点不是滋味,倒不是因为“墙内开花墙外香”,而是因为“墙外忽香,墙内香”。本来嘛,“年度人物”也好,“最具影响力人物”也好,唯独给中国工人来个特例,弄个“群体”,就好像中国工人不管国企民企、白领蓝领,穿上了一件合体服,成了一个巨人。表面上看是在肯定“中国工人”这一群体,实质上无非是希冀“中国制造”继续在一定程度上带领世界走向经济复苏。

给“中国制造”脸上贴金,是因为“中国工人”很廉价,从常带有一种凄凉色彩。按国研院研究室的一项调研报告的说法,奖也是惠而不费的一点“人情”。从其骨子里说,肯定在为世界上存在这么一个庞大的廉价劳动力市场而暗中庆幸,在为中国经济给金融危机带来的生机而窃喜。至于对“中国工人”的评价,从《财智》的文章中可以哑提出些许“异味”来:“得益于工人短缺以及政府改善工作待遇等举措,中国年轻人不再觉得自己仅仅是工作机器。”言下之意,在去年,不少中国工人还是觉得自己是“机器”,像《时代》评“中国工人”为年度人物,那是跟把荣誉给了一群“机器”差不多。

去年《时代》对中国千千万万普通工人的评价就是“勤劳坚韧”。这四个字马上会让人想到一本据说是历届美国总统必读的书——史密斯的《中国人的性格》,该书的第五章是“中

国人的忍耐力”,第六章是“中国人的勤劳”。在史密斯看来,“中国人的‘坚韧’这一特性,那绝对是举世无双的”,“中国人最显著的特性之一,就是热爱劳动”。他明显是带着揶揄口气在谈论中国人的“勤劳”和“坚韧”的。《时代》也拿这四个字来评价中国工人,莫非也带着一定的揶揄成分?

19世纪一批中国劳工在美国忍辱负重修铁路,可贯穿北美大陆的太平洋铁路建成后,中国人并没有被邀请参加会师典礼,时隔多年之后,忽然间对中国工人这么感兴趣了,实在是消受不起。把“全球最具影响力人物”奖给中国工人,当然是一种“肯定”,但这种肯定背后是中国经济崛起在起作用,中国工人成为了中国经济抢眼表现的最佳载体。

现在的“中国工人”,一大部分是“农民工”,农民工确实是“勤劳坚韧”,但他们的群体常常带有一种凄凉色彩。按国研院研究室的调研报告的说法,他们是“拿着最低的工资,却干着最重、最苦、最脏、最累、最危险的活”,“穿最廉价的衣服,用最廉价的食品,吃最廉价的食物,住最廉价的房子”的劳动者。与其听外人评他们为“最人”的评价,从《财智》的文章中可以哑提出些许“异味”来:“得益于工人短缺以及政府改善工作待遇等举措,中国年轻人不再觉得自己仅仅是工作机器。”言下之意,在去年,不少中国工人还是觉得自己是“机器”,像《时代》评“中国工人”为年度人物,那是跟把荣誉给了一群“机器”差不多。

最具影响力人物给忽略了,这样的大帽子是好看,但是关注每一个中国工人具体而微的幸福,更加必要和实在。



路灯亮了 群众乐了

□本报记者 杨柳

“以前,天一黑,外面黑洞洞的,出行根本不方便。现在,路灯装到门口,我们心里别提有多高兴了。”近日,家住平桥区法院胡同的李女士致电本报,说胡同里新安装了路灯,着实让居民们高兴了一把。

在平桥区,高兴的不仅仅是法院胡同的居民,还有鑫和苑胡同、友谊胡同、电业胡同等地的居民。据了解,平桥办事处辖区内的32条背街小巷将陆续安装路灯。

昨日,在平桥区富民路上,记者看到

工人师傅们正在加紧安装路灯。旁边的居民们望着师傅们安装路灯,心里乐滋滋的,有的向安装师傅们询问相关事宜,有的给安装师傅们倒茶送水。一位姓殷的老大爷告诉记者:“这里,天一黑,整条路上黑黢黢的,各家各户都关上门,几乎没人出来。现在,政府为群众办实事,给我们装上了路灯,我们十分感谢政府的关心!”

据悉,在市六城联创工作会议安排背街小巷亮化工作之后,平桥办事处立即召开党政联席会议,要求辖区居委会抓住这

个有利机遇,积极行动,及早安排,并安排办事处联办对辖区内背街小巷亮化情况进行详细摸底,摸清各小巷长度、原亮化情况、需安装路灯数、安装难易情况。

该办事处组织专业人员对辖区32条背街小巷进行亮化,预计投资8.6万余元,安装路灯238盏。目前,该办事处已完成亮化背街小巷16条,安装路灯68盏,其余背街小巷的亮化正在紧张施工中。

该办事处相关负责人表示:“平桥办事处辖区由于地势不平,基础条件差异较大,加上建设较早的背街小巷原有的路灯好坏情况不一,因此,这次亮化本着先易后难的原则,对不需要栽杆的背街小巷优先安装,依次推进。预计11月7日前可完成安装,11月10日开始接通电源,月底前实现背街小巷全部亮化。平桥区将有3万以上居民享受该项工程带来的便利。”

“让我们约会吧!”

——信阳西亚公司举办首届相亲会



姑娘们正在进行才艺展示

参与者提供一个浪漫的交流空间,在相亲会节目的安排上,西亚公司做了精心准备。既有激情四射的爱情宣誓,还有精彩非凡的个人才艺展示。最特别的要数自由交流环节中的爱情大转盘活动。活动中,所有男士、女士分别组成两个圆圈,相互转动,每一个参会者纷纷向心仪的对象表白,逐步将会场气氛推向高潮,现场欢声笑语不断。

现场另外一道亮丽的风景就是亲友团。对于相亲成功的期盼,他们可一点也不比参会者少。他们还有一个重要的任务就是要为参会者出谋划策。活动中,他们鼓足了劲为亲友加油助威。

据了解,此次相亲会共有30对配对成功的情侣。西亚公司特意为他们准备了奥斯卡影院电影票,为他们提供一个浪漫的约会平台。



□本报记者 张超 文/图

10月30日下午,信阳西亚公司举办“让我们约会吧”首届相亲会,吸引了来自信阳西亚公司、信阳大唐华豫发电有限公司,信阳同合车业有限公司、信阳车站近200名帅哥美女。活动气氛热烈,不少单身男女通过活动结识了新朋友。

仪式开始前,资料区热闹非凡。瞧,资料墙前帅哥美女瞪大了双眼,仔细搜寻着符合自己要求的对象,同时跟身边的亲友交换下看法,忙得不亦乐乎。下午4时许,相亲会正式开始。为了能够给



11月1日7时50分,Y401次列车缓缓驶出淮滨火车站,自此,襄樊国际铁路旅行社与淮滨火车站共同组织开行的淮滨至东莞东旅游专列载着852名游客顺利开出。据了解,淮滨火车站制订了严密的旅游专列运输组织方案,对售票组织、人员分工、进站组织等方面做了细致的安排。图为游客在淮滨站有序进站上车。

王建国 曹艳 张周凯 摄影报道

□本报记者 孟磊

日前,一位残疾人来到报社,反映他正在上高中品学兼优的女儿得了重病,家里实在负担不起给女儿看病费用,希望记者帮助呼吁一下,社会上有能力的好心人帮忙救救他可怜的女儿。

据这位家住罗山县青山镇孙楼村曾湾组名叫汪贵礼的残疾人介绍,2000年,他在务工期间不慎将手指弄残。虽然身有残疾,但他自立自强,从没有张口向村里要过一分钱的补助。他有一个女儿名叫汪永琳,就读中学时学习成绩非常优秀,年年都被学校评为“三好学生”。升入初中3年时间,女儿就得了20多张奖状和喜报。村里的街坊邻居有时到他家串门,看到他家里

女儿得重病 父亲急求助

满墙都是奖状,纷纷夸他女儿。两年前,女儿的中学毕业考试结果出来,是学校唯一考入信阳二高的学生。

“今年8月初,女儿身上突然出现了很多红点和一个个硬块,在罗山县妇幼保健院治疗了几天,病情不但没减轻,血小板还下降得特别低。主治医生立刻让我们转到天津市中国医学科学院血液病医院检查治疗。我们带着孩子到天津后,经那里的医生检查会诊确定我女儿得了重型再生障碍性贫血疾

病。医生告诉我们,孩子必须要做骨髓移植手术,骨髓移植手术费用需要五六十万,对于我们这样的家庭来说,简直就是个天文数字。”说到这里,汪贵礼泣不成声。

“2005年,我女儿已经做了先天性胆囊管狭窄手术,今年5月份又做了一次阑尾炎切除手术,这两次手术让我家里所有的积蓄花光一空。为给我女儿治病,我现在负债累累,家徒四壁,因为没钱治疗,我女儿现在只能回到市中心医院治疗。如今,我女儿每天都靠吃药、输小血

给梦想一次机会

——《鹿邑大曲·梦想成真》海选转战信阳



《梦想成真》现场

□本报记者 郝光 文/图

爱生活、爱热闹的信阳人抓住了10月的尾巴,上演了一场梦想的狂欢,在这里他们不仅能够收获快乐、赢得各类奖品,还能站在舞台大声说出自己的梦想,这到底是怎么回事,让我们一起去看看吧。

10月30日至31日,在西亚和美广场举行了一场声势浩大的梦想舞台海选活动,这场关于梦想的海选活动由鹿邑大曲携手河南电视台都市频道联合打造,目前已经在郑州、新乡、安阳、洛阳、周口、南阳、商丘等城市开展一月有余,鹿邑大曲出资的100万元梦想基金也正帮助有梦想的人实现着梦想。

活动当天,现场热闹非凡,群众积极参与,互动游戏老少皆宜,游戏充满趣味。上至七旬老人,下至10岁孩童都参与到游戏中,玩得亦

乐乎。参与者只需在现场通过3关游戏的考验就能进入“梦想城堡”,用1分钟时间阐述梦想,打动城堡内评委就有机会参加当晚的梦想集合,当晚从梦想者中选出几名幸运者,他们将有幸与河南电视台都市频道《鹿邑大曲·梦想成真》节目,直面百万元梦想基金。充满童趣及挑战的游戏,让大家在快乐中感受到了想要冲向梦想舞台必须付出的智慧和努力……两天的时间,上百名梦想者通过3关游戏直接进入“梦想城堡”,在城堡内,他们所展示出的执着、坚持、乐观甚至异想天开感染着在场的观众及评委,带给大家无尽的感动与欢乐,通过两天的筛选,6位梦想者凭借着他们对梦想的执着追求脱颖而出,他们将站在河南电视台都市频道《鹿邑大曲·梦想成真》舞台上,为自己的梦想进行终极PK。

励她战胜病魔。为了尽最大努力帮助自己的同学治病,汪永琳的同学还特意邀请信阳教育电视台为汪永琳做了一期专题节目,期待社会上有能力的人士伸出援助之手帮帮他们的同学。段春梅告诉记者:“高二下学期,汪永琳同学就生过一场病,做了阑尾炎手术,如今,又得了这样的重病,这个孩子真是太不幸了,希望媒体能呼吁一下,帮帮我这个可怜的学生!”

截至发稿时记者得知,汪贵礼为了给女儿治病,目前已转到我省周口市中西医结合医院,该院主要采用中西医结合的治疗方法再生障碍性贫血病的治疗方法。如果有一些资助,请与本报记者或汪贵礼联系,汪贵礼的电话号码是18790441951。

民生新闻部记者电话

郝光 13903768608 张超 13598590127
赵锐 13837617799 杨柳 13503760801