

提升物业服务质量需要夯实民主根基

打造无忧暑期

海客谈 | 一叶扁舟

近日,我市最新一期物业服务小区服务质量排名出炉。市房管中心根据《舟山市居民小区物业管理服务质量考核办法》,经过以小区防汛防台设施设备是否“各就各位、随用随拿”为重点,对定海、普陀、新城区域共190个物业服务小区进行了全面检查、统一考评,并公示了排名前、后30名小区(据《舟山晚报》7月10日报道)。近年来,这样的排名进行过多次,应该有利于促进物业服务企业提升服务质量。但仅此而已显然还不够,因为业主明知自家小区的物业服务质量排名靠后,也往往无可奈何,这就削弱了物业公司的整改动力。因此,提升物业服务质量还需多措并举、标本兼治,尤其要通过优化全过程民主打牢治理根基。

零和博弈:两败俱伤皆有苦衷

大凡物业服务质量令人满意的小区,大多是一种合作共赢的局面。而问题层出不穷、纠纷接连不断的小区,物业和业主多半是一种零和博弈,双方你争我斗苦不堪言,却又很难分清谁是两败俱伤的始作俑者。

物业总会拿各种各样的理由为服务缺失辩解,听起来似乎满腹苦衷。这次排名后30名的小区中有些是新建商业小区,连市房管中心都认为落后的一

大原因是这些新交付小区出现房屋质量瑕疵问题。原本是开发商的责任,由于业主的问题得不到解决,便“迁怒”于物业,有的甚至以拒缴物业费的违法方式进行博弈。

民法典明确规定,物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。然而,通过诉讼或仲裁追讨物业费毕竟费神耗力,物业又不能采取停止供电、供水、供燃气等方式催缴物业费,事实上欠费现象普遍存在。

这样一来,物业服务就更搞不好了。因为,无论是硬件设施和人工服务都是“一分钱一分货”,很多小区物业收费原本就不高,再有人欠费,物业公司只能通过降低服务水准来维持成本和利润。于是,恶性循环就会愈演愈烈,直至矛盾激化到一拍两散,而这样的结果显然没有赢家。

市场失灵:依法维权并不容易

一般而言,服务质量的提升是通过市场竞争实现的。理论上,小区业主可以通过履行选择权,倒逼物业服务质量的提高。但是,这种选择权需要通过业主委员会来实现,作为个体的业主并无“一票否决权”。难以“以弱撼强”制约物业公司。业主能否成为真正意义上的小区主人,显然取决于业主委员会是否有尽责之心、履职之力。

事实上,一些小区物业服务质量堪

忧,很大程度上是因为业主委员会软弱涣散、相关成员在其位不谋其政。这多半不是因为偌大的小区缺乏热心公益、善于管理的好人能人,而是因为民主选举流于形式。一方面,在业主委员会成立之前建设单位选定的物业企业已捷足先登,他们在开展前期物业服务的同时,也往往负责筹建业委会、物色业委会候选人。另一方面,互不相识的业主在选举时只能在候选人名单上盲目打钩,致使民主选举有名无实。

这样一来,怎能奢望业主委员会能成为广大业主的主心骨?个别小区的物业企业不但操纵业主委员会选举,还通过小恩小惠“招安”业委会成员,更容易导致监管缺位、服务缺失。本该发挥“守夜人”作用的业主委员会反过来被物业企业利用,业主通过正常渠道维权的途径就会变得狭窄狭窄。一些业主就是在投诉无效、博弈乏力的情况下选择以拒缴物业费表达不满,既有违于法律,又无助于问题解决。

毫无疑问,一旦业主委员会成了摆设,市场也就必然失灵。一些小区因管理不善、服务不佳导致众多业主意见纷纷,但即使如此,口碑不佳的物业企业仍然长期占据C位,原因就在于业委会不作为,而群龙无首的业主无可奈何。

红色引领:优质民主蓄能发力

安居才能乐业。不仅要住好房子,还要有“好管家”,享受高质量物业服务

越来越成为人们追求美好生活的重要内容。这当然离不开有关部门对物业服务行业的有效监管,但更为关键的则是通过矫正市场失灵,促进物业服务行业转型升级。道理很简单,政府依法监管职能守住底线,而优质服务更要在市场的优胜劣汰中产生。

业主委员会坚强有力,才能切实履行对物业企业的监督权和选择权。令人遗憾的是,很多业主明知手中握有“神圣的一票”,却因“两眼一抹黑”而陷入“有权力无能力”的投票困境。明明是至关重要的选举,却在莫名其妙中进行,这或许就是问题的症结所在。

民主是个好东西,前提是民主必须货真价实而不是徒有形式。实践证明,小区虽是居民自治之地,但须臾离不开红色引领。没有党组织牵头抓总,一盘散沙的小区不可能通过一张选票选出广大业主信得过的业主委员会。如此,物业企业反客为主,高质量物业服务终究会是空中楼阁。

因此,有必要像重视基层渔农村选举一样抓好城市小区业主委员会选举,为提升物业服务质量夯实民主根基。相对于渔农村的熟人社会,城市小区更是一个陌生人社会,社区党组织更要发挥组织引领作用,尤其在听取业主意见、提出候选人名单、组织选举等关键环节把好关口、当好参谋,确保选出过硬的业委会,进而推进全过程民主有效实施。这样一来,不但有利于改善物业服务,还有利于优化城市社区基层治理。

点滴录 | 周沫

日前,普陀徽商平安义工志愿服务队开设了爱心暑托班,通过免费提供托管服务,缓解务工人员家庭暑期“看护难”问题。普陀区文化馆则开设了“新普陀·艺同行”公益培训暑期课堂,其中少儿组课程包括少儿硬笔书法、少儿美术、少儿表演、少儿跆拳道等。而岱山教育系统则办起公益暑托班,专门为抗疫人员解除后顾之忧。方方面面齐努力,有助于共同打造无忧暑期。

每逢暑期,孩子的托管问题总会困扰众多家庭。特别是孩子年幼而又没有老人照管的,放在家里不放心、带着上班不方便,家长们可谓左右为难,并且难以避免影响正常工作。忙于打工的新居民或许更加无暇照看孩子,这也是每年总有溺水等事故发生的一个原因。千家万户的难题,暴露出公共服务的季节性短板,政府、学校、社会理应齐心协力共解暑期之忧。

举办爱心暑托班、公益培训暑期课堂,不仅能解决托管问题,还让孩子们利用暑期拓展知识、快乐游戏,实可谓善莫大焉。某地产业园区办起暑托班,让员工和子女一起上下班,他山之石可以攻玉。相关单位、基层社区以及群团组织、公益社团理应发挥各自优势,通过举办特色班、组织夏令营等形式,为孩子送福利、为社会解难题。书店、博物馆、体育馆也要为孩子们量身定制“暑期乐园”,以个性化服务满足多样化需求。

打造无忧暑期,还应充分释放民间潜力。很多老人特别喜欢孩子,其中不乏既擅长教育又善于烹饪的,不妨打开家门就近接纳左邻右舍的孩子,如此做好事还有利于融洽邻里关系。你帮我、我帮你,城市就能少些烦恼多些和谐。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

海客谈 | 简之

今年普陀区将建成4家乡村博物馆,分别是东极历史文化博物馆、六横里岙民俗风物馆、虾峙风情馆和白沙渔俗馆。目前,这4家乡村博物馆已通过了市级验收,即将迎来省级验收(据《舟山日报》7月11日报道)。乡村博物馆建成后,通过展示、传播、收藏和传承地域历史文化、特色文化、革命文化及乡村生产生活、非遗保护、产业发展见证物,必将为美丽乡村显灵气聚人气。

人无我有、人有我优、人有我特、人特我专,这被视为立足市场的制胜法宝,发展乡村旅游也同样如此。但在充分竞争的市场环境下,寻求独一无二并

不容易。乡村游刚刚兴起之时,一片花海、一只土鸡就能引来游客,但随着全域旅游不断开疆拓土,网红景点层出不穷、精品民宿推陈出新,如何显示与众不同?打造乡村博物馆,无疑是避免同质化、彰显特色化的铸魂工程。普陀区的这4家博物馆,都是特色鲜明的海岛博物馆,在乡村振兴中发挥了积极作用,也必将起到更广泛的示范作用。

据了解,乡村博物馆建设已被列入2022年省政府民生实事项目之一,我市确定今年创建14家省级乡村博物馆,计划到明年年底,全市每个乡镇至少拥有1家以上乡村博物馆。乡村博物馆虽然不一定拥有重量级藏品,但守护着乡村人祖祖辈辈的原始记忆,融入了乡村人民的真实生活,将成为展示新农村新风貌、彰显地方特色和主题特色,促进文旅融合的重要平台。

毫无疑问,重点打造省级乡村博物馆,并不意味着更多乡村只能当看客。人杰地灵的舟山人文资源丰富,利用好文物古迹、发掘好乡土特色,每个地方都可以有自己的文化之魂。一直以来,到普陀展茅游玩的人们都愿意去干施岙村看一看,一个很重要的原因就是因

为那儿有一个颇具特色的五匠馆。一家地方特色浓郁、非遗资源丰富的乡村博物馆,往往具有引人入胜的感召力,以及惠及周边乡村的辐射面,从而为促进全域旅游发光发热。一乡一村资源禀赋、发展基础各不相同,在打造乡村博物馆的过程中应该坚持因地制宜凸显比较优势,避免一哄而上

的无序发展。文化底蕴较厚的乡村固然可以建设自己的乡村博物馆,而资源欠缺、藏品不足的乡村未尝不可通过共建共享的方式联合打造乡村博物馆,以此吸引客流、繁荣旅游。

在推动乡村博物馆建设的同时,全市以及各县(区)更应注重顶层设计,形成主流文化,倾力打造高层次、高品质博物馆,这样有利于提纲挈领地形成文化高地,更好地引领乡村博物馆建设整体推进。

在此基础上,还可通过出台鼓励政策,充分激活民间创造活力,鼓励社会各界利用资源优势、开展招商引资,通过打造各类特色鲜明的博物馆,为全域旅游增色添彩,使现代海洋城市处处有灵气。

