

# 当纪委建的微信群传来一份物业调查问卷

## 部门联合推动智慧物业管理,助力社会治理

株洲日报·掌上株洲讯(首席记者/吴楚)

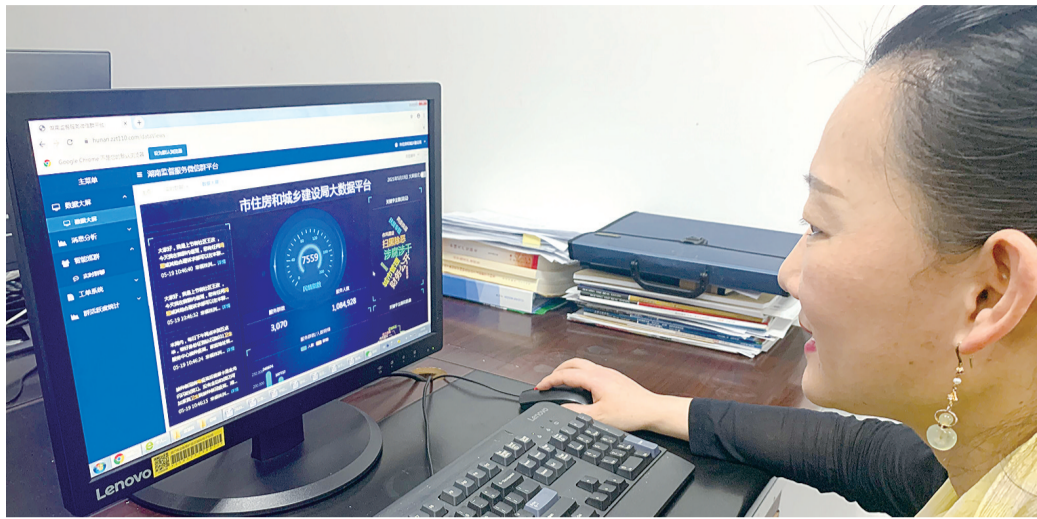
越来越多的人住进楼房,物业服务好不好,直接关系到生活质量。人多了,需求就多了,问题也就多了。

这些年,市本级及以上各层级关于物业管理及改善的指导性政策、规范性文件不少。然而吊诡的是,这两年,物业投诉却比过去五年多了7倍。

行业管理手段在加强,百姓投诉却不减反增,显然,破题之举与实际问题的存在差距,换言之,“用错了药”。

如何多方借力延伸触角,最大限度搜集有效民意?行政管理又如何借力科技手段为决策找事实支撑?

年初,市住建局与市纪委监委联手做了一场实验。



在后台,能分区域查看各类物业投诉热点 吴楚/摄

### 3. 数据让决策更接地气

“有了具备样本意义的数据分析,我们推动制度化建设就有足够的依据了。”股群介绍,目前,针对上述五方面“症状”,正在想办法“开药”。

城市管理延伸到小区,小区矛盾没人管?那就着手建立物业管理联席会议制度,明晰各相关职能部门在小区中的责权关系,落实“街道吹哨,部门报到”的属地统筹处理机制,让群众的急难愁盼,件件有人负责,事事得到落实。

维修资金使用难?那就针对问题出台《株洲市物业专项维修资金管理办法》,对使用流程进行改良,提供第三方机构免费为群众服务。同时推出“掌上维修”app,提供网上查询和线上表决通道,让业主在家中就可以通过网络实现对小区公共事务的管理。

物业服务缺乏有效监督?那就建立物业服务评价系统,对物业服务进行分类数据化评价,评价结果反馈到小区各方,由街道办事处每月召集业主委员会、物业服务企业针对评价结果提出整改方案,监督整改效果,评价结果和整改结果留档作为业主选聘物业服务企业的参考数据,促进物业管理市场有序竞争。

业主大会召开难,业主委员会表决难,业主组织规范管理难?那就建设业主大会电子投票系统,采取人脸识别方式认证业主身份,降低投票表决难度;系统设定业主大会召开流程,规范业主大会召开;授予街道办事处系统权限,审查业主大会会议合法性,监督业主大会召开过程。

物业问题涉及小区治理,而小区治理又是社会治理最小单元,某种程度上,这一基础工作事关现代化治理全局。

“基层治理事务繁杂,有了数据支撑,就能找准具体的点,推出合适的举措去对症下药解决。”股群说。

据了解,这些举措部分已进入文件起草阶段,有些已开始小区试点,不久就将与广大市民见面。

### 1. 物业纠纷恶性循环

去年底,市住建局在城区开展了一次物业服务收费专项检查,检查的情况令市住建局物业管理科科长殷群大为震惊。

根据《株洲市城区物业服务收费实施细则》,物业服务企业名称、服务项目、服务标准、计费方式、收费标准、收费依据以及价格举报电话等,全部需要对小区业主公示。然而,在抽查的20家物业公司中,仅有一家达到公示规范。其余都存在不公示、公示不全、公示内容不实、公示未更新等问题。

“这就造成了业主对物业情况不了解,形成了很多矛盾。”殷群说。

在采访中,有物业企业坦言“增设宣传栏要花钱”“贴在墙上也没人看”;也有多位业委会主任直言:大家对物业怎么收费、怎么服务,不太了解。

“住宅、商铺逐年增多,物业服务需求逐年递增,住户、商户维权意识都在增强。”市政协委员、湖南蓝天物业董事长文虎龙认为。

甲方与乙方存在信息鸿沟,而一旦

出现问题就转为各类投诉。最终导致当前物业纠纷最核心的问题:物业收费恶性循环——问题不解决,物业收费难,服务跟不上,收费更难。

数据显示,在全市755个物业项目中,能达到90%收费率的物业公司不超过50家。

事实上,如果认真分析当前各类物业投诉问题,会发现,诸多投诉的问题并不属于物业服务合同范围内的职责,而属于社会治理范畴。

目前,绝大多数物业服务合同范围在保安、保洁、绿化管养、设备设施运营、客户服务几大块。而对于诸如油烟污染、违建、空气异味等一些物业投诉“疑难杂症”,物业公司能做的只有积极参与协调与上报,没有执法权,也就解决不了。

如此一来,恶性循环再次加剧。

把脉准了,才能开药。甲方是否按规矩办事,乙方共性问题在哪,对作为监管方的职能部门来说,不最大程度掌握各类消息,就无法提供科学手段解决问题。

### 2. 借力纪委监委网络平台打通“最后一公里”

“除了收费公示外,在走访中,我们也发现很多业主不了解政策,这说明我们的政策宣传没有打通‘最后一公里’。”市住建局物业管理科工作人员李波表示。

例如,去年9月,我市出台《物业收费公开政策》,但收费公示专项检查已是年底,三个月时间内,各部门没有收到任何举报电话。

李波坦言,多年来,在物业管理中的企业监管及民意收集一直存在困扰,即如何找到更有效的、覆盖面更广的信息渠道,确保及时掌握各类动态信息。

“城市在发展,管理范围在扩大,下社区走访调研、组织座谈会、督办等老方法,现在来看已经跟不上时代潮流,因为样本大小,不能代表共性问题。”李波说。

在一次走访中,股群无意间发现一个名为“幸福株洲”的微信群,群里人数较多、互动活跃。后来得知,这是市纪委监委建立的“幸福株洲”监督与服务平台,该平台已经涵盖全市社区1377个微信群,群内居民达到107万。

随后,在多方对接下,市住建局在该平台开展物业服务满意度调查和政策宣讲。

效果惊人。

一份关于物业收费管理办法的政策文件链

接,在市住建局及市发改委官网发了好几个月,后台点击量不到500次,而通过市纪委监委微信群发布后,两天内阅读量就达到56万次,平均每个微信群至少有40次阅读量。

最令众人感到惊讶的是调查问卷的回复。关于房屋维修资金使用调查问卷在24小时内收到近7000份有效回答,物业服务满意度调查问卷也收到6000余份有效回答。

“白蚁防治宣传视频发布后,我们两天内接到800多个电话,这比过去两年加起来还多。”李波说。

“消防通道每晚都停了车,物业是否管过?出现火灾怎么办?”

“小区漏水这么严重,为什么维修基金一直不动了?”

“小区十几年了一直没有成立业委会,这事真的很难办吗?”

……

在平台“纪委监委”这一属性加持下,一个个具体的问题,反馈到后台的市住建局物业服务大数据板块。

通过平台数据统计,物业服务不规范、业主组织发挥不到位、房屋维修资金使用难、小区停车管理和收费矛盾大、城市管理进小区效果不明显五大方面问题浮出水面。



## 校园记者

### 自由诗

茶陵思源实验学校1714班 郭竹笑 证号:21081793905

这些事  
是永不磨灭的回忆  
月明的乡村  
松树的叶下  
母亲的怀抱

幸福的摇篮  
春天的早晨  
是怎样的可爱呢  
温和的风  
飘散的花香  
散落的花瓣  
静悄悄的心情  
蕴藏着多少温馨  
感慨着盛世的幸福

### 春

市中二附小1912班 谭皓博 指导老师:黄蕾

春知花开浪,不知花多美。  
但叶如绿碧,叶花全开放。

### 我的家乡——株洲

天台小学五(5)班 周姗姗 证号:21040096218 指导老师:曾爱辉

家乡,是为我遮风挡雨的安全港湾。  
家乡,是伴我一生的路灯,为我照亮前行的路。

家乡,是冬日温暖的阳光。  
家乡,是妈妈温暖的怀抱。  
我的家乡是湖南株洲。株洲这座城市不仅建筑美,风景美,味美,而且人也美。

株洲的神农湖美,尤其是秋天的神农湖。我漫步走进落满黄叶的小路,沿着弯弯曲曲的小道走到高处。远远望去,神农湖波光粼粼,十分美丽。湖边血红的枫叶,好似一团团燃烧的火焰慢慢飘落。路边一朵朵金菊在微风的吹拂下显得格外美丽,美得令人心醉。

株洲的味美。臭豆腐可是我们这里的著名小吃。黑乎乎的臭豆腐虽然外表很丑陋,可它闻着臭吃起来香啊!外酥里嫩,你可不能错过哦。

株洲的人最美。株洲人都非常爱干净,每一条街道都是干干净净,而且我们都养成了垃圾丢进垃圾桶的好习惯。也正因此,株洲是“全国文明城市”。

株洲,我的家乡,我爱你!



绘画作品

### 在国旗下放飞梦想

白鹤小学一(1)张瀚栋 证号:21040110269 指导老师:龙茜



### 家规家训

美的学校1831班 龙姚玲 证号:21012497269 指导老师:彭晓芳

俗话说得好:“国有国法,家有家规,没有规矩不成方圆”,所以,每个家庭都有自己的家规家训,而我们的家规家训是:尊老爱幼,勤俭节约,踏实做事,诚实做人。

说起尊老爱幼,有一件事至今让我记忆犹新,那是在我还很小的时候,还不明白什么是尊老爱幼。有一天,妈妈带我去亲戚家串门,当时我还小,在公交车上都由妈妈抱着,当公交车行至某一个地方的时候,上来一位老奶奶,这时候公交车上已经没有座位了。当老奶奶走到我们面前的时候,妈妈马上抱着我站起来将座位让给了老奶奶。老奶奶很感动,连声说“谢谢”。我不解地问妈妈:“座位明明是我们先坐到的,为什么要让给这位老奶奶?”妈妈笑着说:“她是老人,站着肯定比我们辛苦,尊老爱幼是我们的传统美德,我们给她让座也是应该的。”

妈妈用最朴实的行为给我上了一课,从此以后我学会了尊老爱幼。在我们家尊老爱幼的行为还有很多:对家里的长辈要说敬语;吃饭

时,长辈不动筷子我们不可以先吃;长辈在说话时不可以随意打断,更不可以顶撞长辈……这些教导一直铭记在我心中。

说起勤俭节约,我不得不想到了水,为什么呢?因为我从小就比较贪玩,每次洗手的时候都要在厕所玩水,后来爸爸发现了,爸爸告诫我这样是不对的,他说:“水是生命之源,如果有一天没有了水,生命将无法延续,你可别小看了水,在很多地方用水是非常艰辛的,连洗澡都是一件非常奢侈的事。”从那以后,我学会了勤俭节约。

踏实做事,诚实做人也是我们家规、家训的一部分。它教会我做任何一件事都要一步一个脚印,脚踏实地,只有踏踏实实才能走得远。待人处事也是一样,你待人善意,别人以善意回报,你待人真诚,别人以真情回馈。这就是我们经常所说的“以心换心”。

家风是一盏灯,指引我们走向正确的道路;家风是一艘船,把我们带到安全的港湾。良好的家风才会使社会安定,国家繁荣昌盛!

22507655 责任编辑:魏朋 美术编辑:左骏 校对:张武

### 我的弟弟

尚格小学1909班 黄子羿 证号:21040271764 指导老师:樊婕

我有一个弟弟,小名叫丁丁,他刚满一岁,眼睛很大,水汪汪的,笑起来非常惹人喜爱。弟弟正在学习走路,走起路来摇摇摆摆的,就像一只小鸭子,常常惹得我捧腹大笑。

弟弟很淘气,经常把我的书满地丢,还撕坏过我的画,把我的作业本涂满颜色,我很生气,打他一下,他不哭反而笑。弟弟老喜欢黏着我带他玩,甩都甩不掉。有时候,我觉得他很烦,但更多的时候,我觉得他很可爱。

这就是我的弟弟,我爱我的弟弟。

### 我最爱的地方

炎陵县芙蓉学校1910班 曾佳琦 证号:21101882234 指导老师:唐军秀

在株洲,我非常喜欢逛的地方就是株洲大桥底下的湘江边上。那里有各种各样的火车,有古老的蒸汽机车,还有电力机车。我最喜欢的是蒸汽机车,它的身体里有一条通往驾驶室的通道,它的车头正昂首挺胸地立在那儿。我勇敢地爬上去,当我站在机车上时,看见天上的白云好像在对对我微笑。

在那里还有一面“动力墙”,上面记载着株洲火车的历史与一些火车知识。我了解到蒸汽机车是用煤炭作为燃料,电力机车是从电网(接触网)或供电轨中获取电能,再通过电动机驱动车辆行驶。这就是现阶段我对火车的了解,我要努力学习,去了解更多的火车知识。

### 小鱼儿

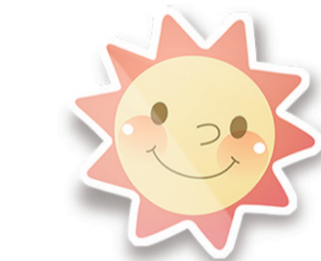
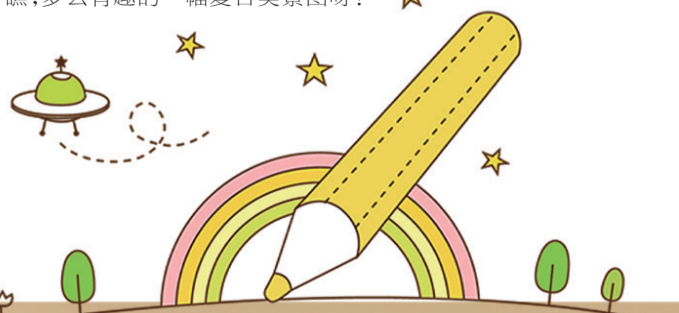
北师大株洲附校X1805 孔海瑶 证号:21040416055 指导老师:易非

一身坚固而美丽的鳞片,一对轻快有力的鱼鳍,一个红珊瑚似的脑袋,一双黑宝石一样的眼睛,再加上扇子似的尾巴,凑成了那样可爱而又活泼的小鱼儿。

七八月时,太阳挂在蓝蓝的天空中,青的草、绿的叶、粉的花……都像赶集似的聚拢来,构成了这五彩斑斓的夏天!这时候,那些活泼可爱的小鱼儿,欢快地游来游去,加入这光彩夺目的图画中,为这夏日增添了许许多多生趣。

小鱼儿舞动着它扇子似的尾巴,在清澈的湖水里自由地游动着。看!小鱼儿一瞬间就从这里游到了湖对面,另有几只“吃货”小鱼在捕捉自己的食物,为了抢到美食,它们快速地游动着,看那溅起的水花,就知道它们争得有多凶了!那边还有几条游倦了的小鱼儿,闲散地躲在荷叶下乘凉小憩。

瞧,多么有趣的一幅夏日美景图呀!



### 宇宙的另一边

贺家土小学1808班 戴安然 证号:21020435074 指导老师:帅水平

我趴在窗台上,看着浩瀚星空。星光洒进我的眼睛,在我身体里汩汩流淌,它告诉我一个秘密:在很远很远的地方,宇宙的另一边,是这边的倒影。那里有座一样的城市,有条一样的河,街角处有栋一样的房子,房子里有个一样的学生。

那不是另一个我吗?当我从文具盒里拿出铅笔的时候,她是不是正在把铅笔放回文具盒里?当我打开作业本的时候,她会不会正把作业本合上?当我趴在窗台上看着月亮的时候,她是不是正被月亮看着?

在宇宙的这一边,人们是用右手写字,那么在宇宙的另一边,人们是用左手写字吗?在宇宙的这一边,胶水是用来粘纸的,那么在宇宙的另一边,纸是用来粘胶水的吗?在宇宙的这一边,橡皮泥是没有生命的,在宇宙的另一边,它会不会像人一样吃饭,或者像人一样说话?

早上,我背着书包出门向右走时,忽然想到,宇宙的另一边,另一个我会出门向左走吗?

上课铃响了,我们第一节是英语课,在宇宙的另一边,第一节是美术课吗?他们的美术课是什么样子的呢?

到了晚上,我还要趴在窗台上,看着浩瀚的星空,穿越茫茫的宇宙,飞到那个很远很远的地方,再去拜访宇宙另一边的那个“我”。

