

物业服务百姓，也是矛盾高发领域。如何化解纠纷，促进居民和物业和谐发展？新华社记者近日邀请专家、业委会委员、物业公司、律师共同把脉。

物业纠纷咋化解？

民生视角

专家、业委会委员、物业公司、律师共话物业为民服务

专家:应出台细则让法律落地

程鹏:北京林业大学经济管理学院物业管理系主任

观点:自1981年起,我国物业行业已有40年的历史。无论是宏观的物业行业发展战略,中观的物业企业商业模式,还是微观的物业服务专业价值,都离不开对物业行业本质的准确把握。有三句话大致能够概括物业行业的本质:业主决定物业管理的价值需求,物业服务是基于物业共有部分而提供的准公共性服务,高水平的物业服务是优秀的物业服务企业、负责任的开发建设单位和

遵守公共道德的业主三方面共同努力的结果。基于行业的本质,我们很容易认识到,替业主花好钱就是物业公司的本质。我国小区一般有几百户至上万户居民不等,人员众多、需求复杂,物业公司在进行服务时,易与业主产生矛盾。2003年,我国颁布《物业管理条例》,并进行了数次修订。为明确物业公司的服务职责、厘清与业主的边界、保护居民权益,各地应因地制宜,出台物业管理条例的细则和配套政策,让国家法律能够落地,发挥化解纠纷的作用。

业委会委员:健全业主大会制度

孙玉栋:中国人民大学公共管理学院教授、北京博雅西园小区业委会委员

观点:博雅西园小区业主大会2005年选举出了业主委员会成员,业主委员会成员自愿义务为小区所有业主服务。业主代表大会曾先后换掉了两家不满意的物业公司,通过竞标等程序,选定了现在的公司。物业管理采取酬金制模式,业主委员会和物业公司成立共管账户,小区的所有收入包括物

业费、小区广告收入、停车位收入等全部汇入共管账户。其中,拿出一定比例作为物业公司的酬金,其余全部用于服务业主。每年年初物业公司编制年度预算,经业主大会批准,所有账目向全部业主公开。在这套运作模式下,业主对小区事务和自己可享受的权益明明白白,极大地化解了矛盾。这一“社区自治”模式的关键,在于健全业主大会制度。

物业公司:形成合力相互协调

袁志良:北京瑞藏酒店物业管理有限责任公司项目经理

自述:公司有一种比较成熟的社区合伙人模式——以社区党组织为主心骨,居委会是组织者,物业公司是大管家,全体业主是当家人,相关街道的职能部门是后援团,小区志愿者为共建者。在这个模式下,几方在发现问题时,能够相互协调、共同化解矛盾。

张沫:北京天诺物业管理有限责任公司副总经理

自述:天诺物业是一家国企,目前服务北京11个小区的上万户居民。近年来,物业公司面临各种难题,被赋予的社会责任越来越多,如垃圾分类、疫情防控等。尤其是服务经济适用房小区的物业公司,履行的是社会责任。

律师:依法维权化解纠纷

张星:北京金台律师事务所律师

发生物业纠纷后,百姓可拿起法律武器,维护自己的权益。
例如:下雨造成的漏水、外墙脱落应由谁来负责?下雨造成小区公共部分漏水,如楼顶,在建筑的质保期内,应由开发商来承担;在质保期之外,应由全体业主共同承担维修。外墙脱落可参照楼顶漏雨的司法判断,也属于建筑的公共部分。
家里暖气、自来水管爆裂,谁负责?居民家里暖气、自来水管在表前的部

分,即由热力公司或者自来水公司铺设的管道,发生爆裂、漏水,应当由热力公司或者自来水公司进行维护。表后的部分,即居民自己安装的管道,出现问题由居民自己承担。
物业是否该收取电梯费和供水加压费等额外费用?电梯费和供水加压费需要双方约定。物业管理合同里如果有明确约定,就可以避免纠纷发生。目前,这方面仍有漏洞,地方有待出台物业管理细则,予以明确。
(林红梅 王秋韵 杨湛菲 周圆)

暖心! 高铁人细致服务残特奥会运动员

“有13名到陕西参加全国第十一届残运会暨第八届特奥会的运动员、教练员,要从烟台南到西安北乘坐本次列车,请列车提前做好准备。”10月8日,由中国铁路西安局集团有限公司西安客运段动车一队济南5组值乘的威海开往西安北的G2054列车在烟台南到站前,列车长韩涛接到了车站工作人员的紧急通知。

接到电话后,韩涛立即对列车全体工作人员进行布置分工,并要求做好细致服务。考虑到近9个小时的旅途,运动员携带轮椅不方便的实际,韩涛便协调4车厢有残疾人专

用卫生间门口的旅客,调整了6个座位,方便运动员们途中使用。

当日17时26分,列车到达烟台南站,韩涛和安补员王昊在4车厢门口迎接6名运动员,引导安排座位,固定好轮椅,放置好行李。

开车后,乘务组工作人员主动为4车厢、7车厢的13名运动员分别送上茶水及矿泉水,亲切介绍乘车注意事项和服务设备,反复叮嘱旅行中有任何需要请联系工作人员,并送上列车长服务热线名片,方便随时联系。

9个多小时的旅程中,车厢内充满了温情和感动,山东省男子轮椅

篮球队领队主动写感谢信并诚邀列车工作人员合影。

“在列车运行过程中,不断有乘客上车,面对因我们而调整座位的乘客有怨言时,乘务人员面带微笑做着耐心细致的解释工作,并不断对乘客表达谢意。”山东省男子轮椅篮球队工作人员李伟说,未达三秦大地,已感受到三秦人民的深情厚谊,一定要为残特奥会的成功举办贡献应有之力。

实习记者 李旭东



残疾人工资待遇得不到保障？

富平县回复：不存在同工不同酬问题

本报讯(实习记者谢明静)近日,张先生在陕工网职工呼声栏目留言反映,陕西泰和祥煤炭有限公司(位于富平县美原镇吴村)的2名搬煤工(均为残疾人,有智力障碍)存在同工不同酬的现象,工作量远超该公司的普通工人,但工资待遇相差悬殊,基本权益得不到保障。

本报记者收到留言后及时与张先生取得联系,了解情况后向渭南市富平县委宣传部发函询问具体情况,该单位接到调查函后,高度重视并予以调查核实,将案件转办至富平县美原镇。

美原镇党委先后多次派人前往该公司进行实地调查,经核实,该厂确有2名残疾人员,均由其监护人送到煤矿打工,管吃管住,每月3000元工资,工会定期分别发给监护人(已与监护人核实),且为2名残疾人员购买了保险,不存在同工不同酬问题。



10月10日,青少年网络安全动漫展评委给孩子们们解析漫画作品。当日,“网络安全为人民,网络安全靠人民”青少年网络安全动漫展在西安市青少年宫展览厅启幕。此次公益性展览共收到全国各地作品近千幅,旨在让青少年充分认识网络安全对于健康成长的重要性。

袁景智 摄

别被网红餐饮蒙蔽了眼睛

北京近日开展食品安全大检查,并汇总发布了存在问题的餐饮企业名单。华莱士、杨国福麻辣烫、呷哺呷哺、蜜雪冰城、奈雪的茶等知名商家悉数在列。一长串名单让不少网友大跌眼镜,直呼“每一个都吃过”,更有人发问:哪家店还可以放心去?

值得一提的是,这不是一众知名餐饮店第一次上黑名单。今年8月,蜜雪冰城、华莱士、杨国福麻辣烫、奈雪的茶等就在多个城市接连被曝出食品安全问题。要知道,据美团外卖发布的榜单显示,今年6月上述商家的总销量大都名列前茅。一边是热销的“面子”,一边是脏乱差的“里子”,前者有多光鲜,后者就有多阴暗。问题是,每当被曝出问题,各家都口口声声说要彻查、整改,可如今来看,这些承诺恐怕缺乏诚意,更像是在舆论抨击下走过场。

这么多餐饮店为何都经不起查?一来,餐饮行业从业门槛相对较低,员工流动性大、素质参差不齐,再加上缺少必要培训,难免会有操作不规范的情况。二来,后厨常常远离“阳光”,选料、用料等情况普通消费者无法知晓,给了“黑心”者可乘之机。三来,餐饮企业数量庞大,相关部门若想真正做到每周、每店巡查并不现实,部分企业有恃无恐。

食品安全是企业的生命线,更是底线、红线。利欲熏心,肆意妄为,广告再能吹,外表再光鲜,也掩盖不了脏乱差的“里子”,早晚会跌大跟头。

当然,保障食品安全,指望商家自律显然不够。一方面,行业监管要强化,力求曝光一处、查处一处、整改一处。此外,网络社会,在加强日常突击检查的同时,也不妨发动群众的力量。比如,国家市场监督管理总局等出台的新办法规定,举报食药违法行为最高奖励一百万元。调动各方,织密监管网,才能让种种“猫腻”来不及藏也无处可藏。另一方面,处罚要出重拳,不能让企业“一纸道歉、自查自纠”就蒙混过关。只有让违规逾矩者付出代价,才能倒逼商家抓实“里子”。

于每一位食客而言,也要擦亮眼睛,别被月销上万的数据、小清新的装饰等牵着鼻子走,要对拿食品安全当儿戏的商家说“不”。总的来看,以零容忍的态度强化市场监管,形成齐抓共管的合力,食品安全黑名单才会越来越短。

(何若)



第二批省级非遗就业工坊开始申报

本报讯(夏明勤)为巩固脱贫成果,深入推进非遗就业工坊建设,帮助更多脱贫地区群众进入非遗就业工坊就业,近日,省文化和旅游厅与省乡村振兴局联合下发《关于支持设立第二批省级非遗就业工坊的通知》。

《通知》指出,申报项目需要以省级以上非遗代表性项目为主要生产技能,覆盖面广、从业人员多、适于带动就业、具有较好市场潜力,列入国家或陕西省传统工艺振兴

目录的项目优先支持;有利于技能培训和生产的固定场所,有建设非遗就业工坊的必要的水电等基础条件;有建设、运营非遗就业工坊的牵头企业、合作社或带头人,有县级以上非遗代表性传承人参与培训和生产工作;能够有效吸纳贫困人口和低收入家庭、残疾、留守妇女等弱势群体参与就业;带动就业增加收入不低于当地最低工资标准;有技能培训和生产计划,有一定的展销平台和渠道。

西安18414名考生将参加自考

本报讯(张彦刚)2021年10月份全国高等教育自学考试将于10月16、17日进行。10月10日西安市教育考试中心发布消息:西安市本次自学考试共报考18414人(其中含新生5263人),52723科次。全市在碑林、新城、莲湖、雁塔、未央、灞桥等12个考区,共设22个考点、861个考场。

考生自觉落实疫情防控要求,考前14天,有高、中风险区旅居史的本省考生,来自高、中风险区的外省(市)考生,考前3天有发热等身体异常状况的考生,必须持考前48小时内有效机构核酸检测结果为阴性的报告方可参加考试。考生必须佩戴口罩进出考场(考场内考生可自行决定是否佩戴口罩)。

陕西调查总队专题调研显示 “双减”立竿见影 素质教育迎来新机遇

今年9月起,“双减”政策正式施行。秋季新学期义务教育阶段学生校外培训、课后服务现状如何?家长、培训机构对政策落地有何感受与期盼?

10月10日,记者从国家统计局陕西调查总队获悉,在针对“双减”政策下全省16个市县开展的专题调研结果显示,秋季开学以来,学生作业负担、校外培训热度、家长教育压力、接送难问题均有所“减”,“双减”成效认可度高,素质教育迎来新机遇;但也存在课后服务内容难以满足学生多样化需求、部分家长教育焦虑仍存、培训机构经营压力大转型难等问题。

作业“少”了 亲子时间多了

“双减”落地后,新学期发生了新变化,八成左右的义务教育阶段学生完成家庭作业所需时间不超过60分钟。作业“少”了,留给孩子参与亲子、文娛、体育活动的空间更多。一半家长表示,孩子会利用睡前时间“开展阅读和文艺活动”,孩子有充足时间“与家人交流互动”,增进亲子关系。除此之外,孩子还会进行体育锻炼,从事力所能及的家务劳动。而“参加课外辅导、兴趣班”的仅占8.7%。

同时,家长钱袋子压力也“小”了。很多家长从“补,不见得有效果,不补,怕被拉下”的焦虑中得以解脱,六成以上家长表示,孩子的教育支出压力有所缓解,省下了大量校外培训班费用,可以更多购买一些书籍和网课帮助孩子学习。困扰着双职工家庭的接送孩子放学问题,在增加学校课后服务后得到不同程度缓解。

认可度高了 素质教育迎机遇

“双减”政策落实背景下,“三点半”放学已成为过去式,“5+2”延时服务成为教育新常态。调查显示,85.0%的家长已为孩子报名参加学校课后服务,课后服务参与率高、收费、时间、效果获得家长普遍认可。

“双减”政策的出台切中以往“校内减负、校外增负”这

一主要矛盾点,通过减轻学生作业、校外培训负担,“捡”起成年人的德智体美劳全面发展,“捡”起学生更加健康多元的成长机会,校外培训趋向素质教育,兴趣培养受青睐。调查显示,本学期在校外培训的选择上,54.9%的家长表示会选择“兴趣拓展类”,39.7%选择运动类,让孩子“走出去”,锻炼身体、增强体质。

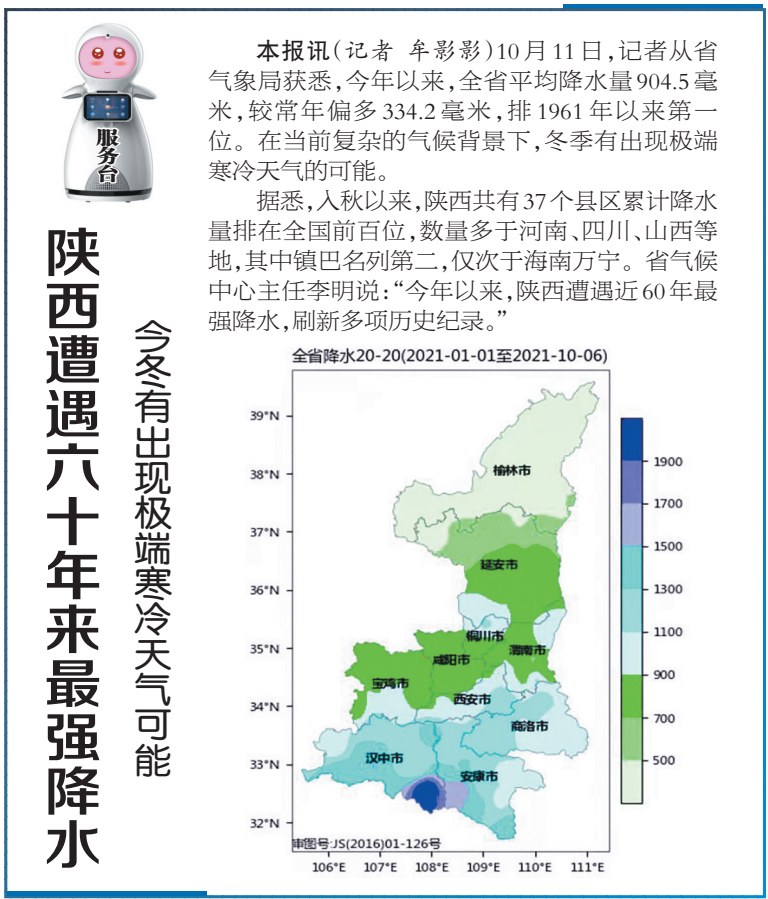
确保“双减”见长效 三诉求亟待关注

调查显示,“辅导孩子完成当天的巩固练习(书面作业)”是目前学校课后服务的主要内容,但在差异化服务、兴趣爱好培养、实践活动锻炼方面还需加强。由于学校课后服务多为大班,教师少、学生多,难以兼顾所有学生的作业辅导,个别自律能力较弱的学生学习效果不佳,建议加强针对性帮扶,做好辅导答疑;建议吸纳校外力量,提供高质量的兴趣课程,提高孩子综合素质。

本学期,部分家长虽减少或取消了孩子的学科类培训,但由于“希望孩子德智体美劳全面发展”“迫于‘别人家的孩子’压力”“不想让孩子输在起跑线上”等固有观念影响,部分家长仍存在教育焦虑。职普比大体相当情况下,仍有多数家长期望孩子升入普高、考取大学、中高考升学压力大,家长会更注重孩子学习成绩。

教培行业压力大、转型难,需政策助力渡过难关。部分校外培训机构新学期生源明显减少、教师资源流失,房租、人员工资等刚性成本带来较大经营压力,甚至关停。校外学科类培训机构转型,由于当前行业发展方向尚不清晰,面临是否有充足的资金和竞争能力来支撑转型、运营等现实问题。

本报记者 鲜康



陕西遭遇六十年来最强降水

今冬有出现极端寒冷天气可能