

城市文明建设 你我共同参与

# “把工作和账本晒清楚”

## 这样的物业服务让业主很放心

□记者 赵雪 文图

在我市中心城区的五洲观澜·B区,业主李强每次步入物业服务中心,都会留意墙上公示的物业服务内容、物业费用和等级等。“看了这个,物业费交得明白,花得清楚。”他说。

对于一些业主而言,交纳物业费后常存疑问:交纳的物业费究竟对应哪些服务?收费标准是否合理?小区的公共收益从何而来,又去向何处?物业的实际履约情况是否达到了公示的承诺?这种不透明容易导致业主对公共资源的使用、管理情况缺乏了解,对物业公司产生不信任感,引发双方矛盾纠纷。

这一问题,也促使物业人主动求解。在业主权利意识日益觉醒的当下,如何构建理解、实现共赢?物业服务“五亮”行动提供了一种方法:通过亮服务内容、亮服务等级、亮收费标准、亮公共收益收支、亮履约情况,为物业公司与业主搭建信任桥梁,减少摩擦、赢得认可。

“业主想要明白消费,我们何不坦诚相待?”五洲观澜·B区物业经理赵培妮告诉记者,她所在的仁和物业自入驻起便坚持公示信息。该小区执行一级服务标准,基本服务、公共设施维修保养、卫生保洁等服务标准已被量化为具体条目:保洁频次、设备维护周期等均有据可查。

公示远不止于此。通过“三晋物业”平台,公共收益、信用评价等业主关切的信息也一览无余。“我们没什么秘密。”赵培妮说。每年年底的“业主开放日”更为关键:物业带领业主边走边看地库升级、绿化补种等,实地查看全年工作,随后坐下来共同商讨,并就问题现场回应、限时整改、群内反馈。

“把工作和账本晒清楚,看似是约束,实则对双方都有益。”赵培妮总结,“当业主清楚了我们的工作,不仅沟通更顺畅,我们也有了价值感。更重要的是,业主基于准确信息提出的建议会更有建设性,从而形成合力,真正推动小区共建。”

这种变化并非个例。随着市住建局对物业服务行为的持续规范,在多个推行“五亮”的小区,物业服务正



① 五洲观澜·B区的公示信息

② 业主可通过“三晋物业”App查看小区相关信息



从抽象的承诺变为可衡量、可监督的“清单”。亮出的“服务等级”对应着详细的作业频率和检查标准,让业主拥有了评价的“标尺”。

在盐湖城小区人流量很大的休闲广场,一名业主在公示栏前停下,细看后举起手机,拍下了整面公示墙。“信息都在上面,心里有底。”她感慨。

栏内,信息分门别类:从营业执照、项目经理到投诉二维码,从物业服务费、电梯运行费到车位服务费,所有收费项目及管理范围一目了然。公示信息还显示,小区公共收益主要来自饮水机、临时停车费等。

“我们公示的不只是‘清单’,也有动态的工作。”物业经理郑林介绍,客服、秩序、环境、维修等各部门的工作内容与成果,都会以图文形式在此定时更新,吸引许多业主驻足。

记者在走访中发现,中心城区物业服务公司正通过从线下到线上的多元渠道推动“五亮”。在小区主出入口、服务中心、各楼栋大厅等实体场所公示栏形式公开的同时,微信公众号、业主群等线上平台也成为即时发布信息的阵地。多位物业负责

人表示,这种主动公开有效打消了业主疑虑,换来了业主满意度的切实提升和物业费收缴工作的更好开展。

这种公开透明能否拉近业主与物业的关系?山西屹博律师事务所律师王美荣律师对此持肯定态度。她认为,“五亮”所推动的公开透明,是构建两者良性互动的重要开端。“矛盾有时源于不透明。‘五亮’将服务内容、标准、费用与公共收益等直观呈现,有效保障了业主的知情权。”她进一步指出,随着业主权利意识不断增强,行业走向更高程度的透明是必然趋势,这将从根本上促进物业公司提升服务并赢得满意度。

从“糊涂账”到“明白纸”,“五亮”照亮的不仅是服务清单,更是每一名业主对家园的期待。当然,“五亮”从“亮出来”到“信得过”,仍面临真实性与持续性的考验。公示信息如何准确无误?发现问题后如何有效解决?这不仅依赖于物业企业的自觉,也需业主个人、街道办事处、相关政府部门的监督。当公开成为习惯,信任得以生长,关于美好生活的答案,或许就写在这面人人都能看清的公示栏上。

## 1月25日0时起 我市启动重污染天气 橙色预警

运城晚报讯(记者 祁克宁)为有效应对本轮污染过程,经运城城市重污染天气应急指挥部批准,我市于1月25日0时起全域启动重污染天气橙色预警,解除时间另行通知。

预警期间,儿童、老年人,以及呼吸道、心脑血管疾病和其他慢性疾病患者避免户外活动,尽量减少开窗通风时间。公众减少驾驶机动车出行,尽量乘坐公共交通工具;停车时及时熄火,减少车辆原地怠速运行时间;减少涂料、油漆、溶剂等含挥发性有机物的原材料及产品的使用。



### 出现重污染天气时,如何做好个人防护?

1. 公众应减少不必要的户外出行和长时间逗留。如必须外出时选择污染相对较轻的时段。
  2. 及时关闭门窗,不要在室内吸烟。此外,还应避免烹饪等可能加剧室内空气污染的行为。每天开窗通风1次~2次,每次10分钟~20分钟。如室内人员较多、空间较小,则应适当增加开窗次数。
  3. 如有条件,可使用空气净化设备。
  4. 如必须外出,应尽量减少室外活动的强度和时长,并佩戴口罩。
- 正确佩戴口罩可减轻对人体健康的影响,佩戴口罩要注意以下几点:
1. 确保口罩完全遮盖口鼻,并按压鼻夹使其贴合面部。
  2. 建议老年人、儿童等特殊人群,在专业人士或家人的指导下选择舒适性比较好的口罩。
  3. 及时更换口罩,佩戴时间不宜过长。
  4. 口罩被污染或潮湿,应及时更换。

## 国网天津市供电公司 精巡细查守防线 低温保电护民生

运城晚报讯 近日,天津市持续低温,煤改电取暖负荷攀升,电网迎峰度冬进入关键阶段。国网天津市供电公司变电运维班全面升级运维措施,从负荷监测、设备排查、应急处置等多方面发力,保障电网安全稳定运行。

为应对低温下用电负荷激增的情况,运维班打破常规巡视周期,实行全天候值守与加密特巡,分组对各变电站开展拉网式巡视,重点监测主变及线路负荷,确保供电线路稳定运行。

设备安全方面,班组落实精细化排查,全面检测站内交直流系统,校验保护装置参数,确保其可靠运行;同时重点检查高压开关六氟化硫气体压力,避免因压力降低导致开关拒动,杜绝设备“带病运行”。

应急处置上,变电运维班与检修班建立联动机制,形成“巡视-响应-处置”闭环。针对紧急缺陷,检修人员第一时间赶赴现场消缺,快速排除隐患。

此外,班组提前开展防小动物隐患排查,对电缆沟、端子箱等部位进行检查,补充粘鼠板,检查驱鸟器,封堵孔洞,严防小动物引发故障。

下一步,该班组将持续关注天气与负荷变化,动态调整巡视策略,加强设备运维与应急值守,全力保障寒冷天气下电力可靠供应。

(裴腾宙 马浩珀)

## 用节日活动织密社区情感网

市民陈女士感慨:“我们小区每逢传统节日都会组织活动,大家一起做手工、聊聊天,邻居之间越来越熟,心里特别暖。”她认为,这些活动正是城市文明建设“看得见、摸得着”的载体。

像陈女士一样,多数受访市民通过社区宣传、新闻媒体等渠道了解到文明创建工作,并对小区环境改善、邻里关系融洽给予了积极评价。

问及意见建议时,市民的期待更加具体。上班族王先生希望活动能“更对胃口”:“除了传统节庆,能不能多办一些运动联赛、读书会?让我们

年轻人也有机会深入参与。”带孩子的张阿姨则期盼她所在的小区能增加托管服务,缓解双职工家庭的育儿压力。

丰富的社区活动,如同情感的催化剂,显著提升了城市的温度与居民的归属感。城市文明建设,既需要市容环境呈现“大美”的格局,也离不开小区单元注入“小暖”的细节。如何更精准地回应不同群体的期盼,将市民的“金点子”转化为基层治理的“金钥匙”,是提升群众满意度、激发持续共建动力的关键所在。

记者 赵雪



### 街头访问

1月26日,腊八节清晨,我市中心城区多个小区飘起阵阵粥香。一碗碗热腾腾的腊八粥被送到业主手中,不仅传递出浓浓的节日气息,更织密了社区邻里的“连心网”,点亮了基层治理的民生底色。

当日,记者随机采访市民,从社区节日活动这一小切口,聆听大家对城市文明建设的真切感受与宝贵建议。