

老旧小区物业收费“死结”如何解？

记者 杨绪忠

老旧小区，普遍存在着基础设施老化、停车位紧张、环境脏乱差、管理服务落后等问题。俗话说：一分钱一分货。可是，到了物业服务与收费的操作层面，这个“朴素的真理”就成了“蛋生鸡”还是“鸡生蛋”的纠结。如何破解呢？记者为此作了走访调查。

物业服务与收费的“死结”

“小区楼道里的门禁坏了好几天，没人来修。隔壁邻居装修产生的垃圾堆放在楼下半个月也没人来管。物业公司催缴物业费时却一点也不含糊，承诺经常不能兑现。我打算通过法律维权，讨个说法。”近期，中心城区一小区的居民张先生向大成律师事务所的律师抱怨，并咨询相关法律条文。

长期以来，服务质量和收费问题，是物业管理中的焦点。相关调查表明，近几年，有关部门受理的各类物业投诉居高不下，一个重要原因就是物业费用信息不公开，业主和企业之间信息不对称。

近年来，因为最低工资标准上浮、物价上涨等因素，人员费用成本日益增加，不少小区的物业管理收费标准却未作调整。为减轻经济

压力、缩减成本，一些物业公司不动不起“歪脑筋”，或减少人员配置，或降低服务频次。由于日常维修费标准偏低，且20年未调整，即使全部收缴到位，也不能满足需要，加上物业专项维修资金未实现全覆盖，国务院《物业管理条例》第52条规定的应当由专业单位履行维护管理责任的，有关专业单位也拒不执行，导致小区的排水、给水甚至消防设施都出现问题。

小区里，该维护的不维护，该保养的不保养，该更新的不更新。业主说：“物业应先提高服务标准，再提高物业费。”物业则说：“先提高物业服务费，再提升服务质量。”一个问题的两个方面似乎就这样成了解不开的“死结”。

小区积极探索创新破题

走进海曙区文昌花园，可以看到小区里环境整洁，基础设施维护较好，邻里和睦的氛围扑面而来。

文昌花园小区于1998年交付，有业主268户、10多个楼道。物业费经历4次调价，从当年的每月每平方米0.3元一路涨到现在的每平方米0.85元。每平方米0.85元的物业费收费标准在中心城区的老旧小区中，并不算低。但小区的物业

费收缴率连续三年保持100%。这个小区，为何能做到这一点？

“首先，我们尽可能做到小区物业费阳光透明，流程规范。其次，作为业主最在意的还是收了钱之后，物业管理服务的水平能否让小区居民有获得感。”联合物业的相关负责人对记者表示。

而文昌花园业委会的成员印证了这一说法：近几年，小区的硬件设施不断完善，如有了门禁道闸、安全死角加装摄像头、绿化带两次修补等，业主能切实感受到物业服务水平的提升。

“小区在交付后一直由联合物业进行管理。多年来，业主对物业的服务还是比较满意的，双方关系也比较融洽。”文昌社区居委会干部对记者表示。

亚太酒店物业相关负责人对记者介绍了他们的经验：“要打造居民的幸福生活，解决巨大的收支缺口是关键。我们用科技提高效率，替代人工，比如我们推出的工单系统，按照工作量计算工资，精简不少工程人员；利用软件平台开发的无人值守停车场、共享车位，可以节约大量的停车收费员；利用小型扫地车、落叶吹风机、移动式绿化浇水器等设备提高效率减少人工等。我们还通过提高物业费收缴率来增加收入，我们的老旧小区物业

费收缴率在85%以上，大大高于宁波其他老旧小区的平均收缴率。”

确立最低服务标准是关键

不过，业内人士普遍认为，面对物业费与管理的“死结”，鼓励和督促物业公司和服务业基层组织坚持创新，提升服务水平是一个方面，关键还要从根本上解决物业收费的定价问题，加快开发适合“住宅小区基本服务及收费标准”的测算系统，以体现行业的权威性和专业性。

今年7月，上海市制订出台《上海市住宅物业管理规定修正案（草案）》，明确提出：市房管部门应当定期发布住宅小区物业服务标准和定额；同时，物业管理行业应定期发布物业服务价格监测信息，供业主和物业服务企业协商时参考。

事实上，我市已参照其他地区经验，结合宁波实际，正努力推动问题的解决。在日前举行的全市中心城区老旧小区环境整治推进会上，市住建委主任陈寿旦表示：“我们将建立健全最低物业服务收费调价机制。按照政府引导、业主主导和‘保底线’的要求，制订出台老旧小区最低物业服务标准收费指导意见，力争实现物业服务收费最低标准全覆盖，努力解决老旧小区物业服务收费长期过低和无调价机制的问题。”

我市电梯安全综合险升级

配件更换纳入赔付范围

本报讯（记者张正伟 通讯员张梦娜）近日，宁波电梯安全综合险升级，配件更换纳入赔付范围，同时扩大保险服务内容。宁波银禧服务集团听到这一消息后，第一时间向人保财险宁波市分公司下单，就中物科技园电梯更换配件达成合作协议。“同样一笔更换资金，以前交给维修公司，更换完配件就结束了；现在更换配件后，还能享受电梯体检、维保监督、重大安全隐患报告等服务。”银禧服务集团常务副总裁纵兆平说。

据介绍，该保险实施后，保险公司锁定配件更换成本，在不增加电梯使用单位成本的基础上，加大电梯配件更换的赔付力度，每部电梯最高享受8万元风险保障。此外还享受电梯原厂提供的所有维保服务，同时尝试增加对乘梯人员安全的赔付范围，比如电梯困人救援补偿、滞留时间过长经济补偿等。

鄞州持续开展二手车专项整治工作

本报讯（记者孙佳丽 通讯员蒋慧）近日，鄞州区市场监管局联合公安部门对投诉量排名靠前的优信二手车车行店进行了突击检查，重点检查了该车行的证照、二手车销售合同、宣传手册、网页信息、运营资料等相关信息，并依法对车行工作人员是否存在二手车交易中存在违法行为，执法人员还在进一步调查中。

该行动是鄞州区为期五个月的二手车专项整治行动的缩影。据统计，鄞州区现有登记在册的二手车交易中介机构1786家。为了营造安全放心的二手车交易环境，鄞州区市场监管局依职能出重拳，先后对被投诉较多的二手车企业以及相关违法行为开展了集中整治，目前已为消费者挽回经济损失800多万元。

400余个监测点覆盖各镇（街道）镇海搭建全域水质立体监测网

本报讯（记者余建文 通讯员张超梁 尚立峰）记者从镇海区环保局获悉，该区新增的15个地表水水质自动监测站于日前投入使用，本月起将定期发布监测数据。由此，镇海成为全市首个水质自动监测站点全覆盖的区县（市）。

水质自动监测站是一个综合性在线自动监测体系。该区全部17个地表水水质自动监测站点，分布于中大河、沿山大河等区内主要河流，每隔4小时自动进行水样采集、分析和数据处理，实现24小时全天候在线监测。区环境监测站负责人说，“新增的15个站点主要检测化学需氧量、氨氮等8个指标，当监测数据发生较大变化或异动时，站点会自动报警，并发送短信通知相关负责人。”此外，镇海区还在辖区内实行“河长制”的河道、水环境较差河道及河道入境断面等处，设置了269个人工监测点，定期开展人工监测。

地表水广布“监测哨”，看不见的地下水同样被严格“看管”。去年，镇海在全市率先开展区域性地下水调查监测，查清地下水污染源，还可获取地下水污染途径等信息。截至目前，该区共设置115个地下水水质监测点位，搭建起水质立体监测网络，监测点密度全市领先。

我来称中药

鄞州人民医院中医诊疗中心近日邀请樱花社区的孩子们走进中药房，体验中药师的工作，学习中药材知识，感受中医药传统文化的魅力。（丁安 蓝卫明 摄）



一展看世界 一展游宁波

宁波旅展三天销售8290万元，同比增长38.5%

本报讯（记者张正伟 通讯员沈宁）2018宁波国际旅游展不愧为华东旅游风向标。8月31日至9月2日，共吸引10.9万人次进场参观，实现销售额8290万元，同比增长36.2%、38.5%。

昨天上午9时，笔者来到旅展现场，只见宁波国际会展中心7号馆、8号馆里，浙江飞扬旅游集

团、中国国旅（宁波）国际旅行社有限公司等旅行社展位人气火爆，人们争着抢购国庆和春节长假的廉价路线。今年新推的宁波乡村全域旅游馆热闹非凡，鄞州横溪的手工匠现场展示扎彩灯、箍桶、打镬等非遗传艺，三天销售景区门票2600张。东钱湖旅游度假区主打“乐活小镇”品牌，现场展示房车、帆船、皮划艇、温泉等现代运动休闲项目。

随着宁波旅游国际化，境外展商在今年展会上大放异彩。市旅发委与斯里兰卡旅游部达成深度合作意向；来自瑞典的滑雪运动员现场展示VR滑雪，吸引了不少市民体验。“我到过宁波不少地方，比如滕头村、东钱湖、鼓楼等。宁波是个好客的城市，我们会把宁波美景推荐给家乡的朋友。”展位负责人Chris用熟练的中文告诉笔者。在日本静冈县展位上，不少游客咨询静冈县的旅游景点和价格。负责推广工作的工藤先生说：“宁波和静冈县是友好城市，而且有直航班机，差不多4个小时就可到达。”

本届旅展还设立宁波国际旅游展馆和宁波尼斯嘉年华展馆，通过现场表演、有奖互动、售卖嘉年华门票等活动与市民互动。据介绍，今年有加拿大、法国、俄罗斯、日本、柬埔寨等26个国家的48家旅游机构参展。此外，欧洲旅游联盟也携12家欧洲旅游资源供应商首次亮相。

穷极一生攀登医学高峰

——记甬城英才——卫生名医奖获得者陆才德



【人物名片】

陆才德，男，1951年出生，宁波市医疗中心李惠利东部医院大外科兼肝胆胰外科主任，宁波大学医学院外科学博士点和硕士点带头人及宁波大学临床医学重点学科带头人，首届甬城英才——卫生名医奖获得者。成功独立实施宁波市首例肝移植手术，开展了大量填补多项宁波外科学史上空白的高难度肝胆胰外科手术。

记者 黄合

发病率高、死亡率高、治疗难

度大，这是压在肝胆胰外科头上的“三座大山”。由于历史原因，宁波普外科特别是肝胆胰外科发展较慢，每年有数以千计的人死于肝衰竭或肝癌。很长一段时间，宁波的病人只能转往上海、杭州。

2001年，陆才德作为人才引进，从浙江大学附属二院外科到宁波市李惠利医院担任普外科主任。同年5月，他前往美国进修肝移植，3个月后带着满满一箱资料学成归来，随后一步一步在宁波培养了一支完全靠自己力量的肝移植队伍。

为了能让宁波老百姓在“家门口”接受最好的治疗，陆才德和团队一起开展临床研究，在实践中不断总结和创新，成功克服了肝移植等许多难关。主刀累计完成肝移植手术236例，其中近2年实施的70余例肝移植中，术后30天的死亡率为0，手术成功率达到全国一流水平。

数字的背后，是艰苦的付出。过去半个月间，陆才德主刀完成7个肝移植手术，每次一站就是七八个小时。就在上周一，他做完肝移

植手术时已经是凌晨4时，他窝在小办公室小小的沙发上睡了3个多小时，早上8时又准时出现在专家门诊现场。

“陆主任不重名利、吃苦耐劳的医德品质，深深影响着身边的每一个人。”其一手培养的医生团队，也将不辞辛苦作为座右铭，连着数天留守病房不回家，把病人当成自己的亲人一样陪伴。

如今，陆才德所在的李惠利东部医院成为浙东地区唯一有资质和技术实施肝移植的医院，具备开展所有肝胆胰外科手术的能力，许多高难度手术代表了国内和国际的一流水平。

“医学领域博大精深，一个医生穷极一生，才可能在某个领域有一点小小的成绩。对于我本人而言，这种考验知识极限的挑战、这种拯救生命的幸福，是一份永不枯竭的快乐，支撑着我一直坚持下去。”陆才德说。

和时间赛跑的急诊人

——记市优秀医师奖获得者吕剑杰



【人物名片】

吕剑杰，男，1971年出生，现任慈溪市人民医院急诊科主任，慈溪市重点学科（慈溪市人民医院急诊科）学科带头人，入选慈溪市“115人才培养工程”，曾连续三年获“慈溪市十佳医生”称号，荣获“宁波市优秀医师奖”、慈溪市“五四奖章”等。

记者 黄合

急诊这碗“青春饭”，吕剑杰已经吃了23年。“疲于奔命”，这是这名急诊人对于自己工作的评价。正像港片《On Call 36小时》所演绎的，现实生活中的急诊科医生就是“三班倒”，每天和时间赛跑，忙起来连喝水的机会都没有。

在吕剑杰看来，和其他动辄上百年历史的医学专业相比，急诊科这个领域既“年轻”，又有点“边缘”。据统计，作为病人到医院后的“首道关口”，这里每年接诊病人30万人次，病人家属则超过100万人。心急的病人或家属，为不安的情绪直接寻找出口，而这里的医务人员很容易成为其发泄的对象。

“忙一点累一点都不怕，最大的问题是‘委屈’。”面对来自家属的谩骂、吵闹甚至伤医、冲突，大多数的急诊科医务人员会感觉“憋屈”和“心累”，有些干脆选择调到其他科室。久而久之，这些对医患关系有着最直接感受的急诊科大夫，开始自嘲是“最能忍的人”。

“其实，我们不是因为习以为常而冷淡，而是因为抢救病人必须保持冷静。每天面对这么多病人，每个都是紧急情况，如果情绪激动，造成的后果是非常严重的。”吕剑杰说。

上个月，有个16岁的男孩跳河溺水，因为河流水质的问题，造成呼吸窘迫综合征肺部感染、多脏器功能不全等一系列问题，情况危急。但男孩的家里经济条件很不好，家人几乎想要放弃这个孩子。

慈者仁医。吕剑杰和他所在的科室团队一边做着孩子家人的思想工作，一边带头组织进行网络募捐，在自己的朋友圈里晒链接、求帮助，总共筹得4.5万元善款，会同男孩家人借来的2万元，最终将孩子的命救了回来。

“我始终认为，救人就是积德，作为医生，更是要对得起自己的良心。”多年来，吕剑杰挽救了很多急性中毒、休克、心脑血管急症等病症的患者，也获得了许多家属和患者的理解和好评。

大爱无疆 医者仁心