宁波日报 NINGBO DAILY

业主打分评价 物业用心服务

这个街道施招解决“痛点”迎来和谐共生

民生关切 Min Sheng Guan Qie

记者 王 博
通讯员 王朝武 姚盼盼

9月底，全市首台厨余垃圾分类处理机落户宁波国家高新区新明街道紫园小区。这台机器可以将厨余垃圾和其他垃圾自动分离，在提高垃圾分类准确率的同时，也减轻了物业公司管理垃圾投放的压力，提升了小区的人居环境。

我市有3000多个居民小区。为何这里会成为“第一个吃螃蟹”的小区，这得益于他们推行的“月度物业管理考核办法”，让原本矛盾不断升级的物业公司与小区业主“重归于好”，像鱼和水一般“和谐共生”，都把小区当成自己的家，在遇到问题时，尝试着包容理解和换位思考。

物业投诉增多 破解物居矛盾迫在眉睫

随着城市化进程的不断推进，越来越多的小区如雨后春笋般冒出，物业管理成为小区生活不可或缺的一部分。

房屋设施管理，环境卫生保洁，车辆道路管理，公共秩序维护和安全防范，物业服务水平的高低直接关系到业主的生活品质和城市的文明形象，如何理顺物业公司与业主关系由此成为所有小区的一道考题。

新明街道面积约5.32平方公里，常住人口约5万人，下辖51个商品房小区、3个拆迁安置小区和13个商务楼宇，是高新区居住人口密度较大的区域。近几年，伴随房屋年限的增加和居住人口的不断增长，这里的物业纠纷日趋增多，这让新明街道分管物业的副主任汪志云非常头痛。“摆在我们面前的，不仅有房屋漏水、墙体脱落、路面破损等客观问题，也有居民对物业服务提出过高要求的主观因素。”汪志云如是说。

辖区内几个楼龄十年的小区，随着房屋的不断老化，业主和物业之间的关系日趋紧张，曾一度争吵升级。对于开发商遗留下来的一些公共设施不健全、小区内停车难等问题，业主认为物业公司应该解决，而物业公司则认为有些要求超出能力范畴。就这样，小问题拖成大问题，小矛盾升级成了大矛盾，业主开始拒交物业费，而物业费的难收则导致服务质量的下降，进而物业公司锻炼出了一副比国足还厉害的“踢皮球”本事，使得业主的诉求更得不到满意的解决，就这么周而复始形成了一个死结。

3人小组在打分。 （王博 王朝武 摄）

物业服务好不好 邀请业主来打分

如何破解这道难题？新明街道经过多方征求意见，最终想出了一招：让业主给物业服务打分，分数高的、进步显著的街道予以奖励，屡次不改的予以通报批评。

为确保打分过程公正公平，街道从每个小区选拔一名物业公司经理、一名业委会负责人和一名业主代表，54个小区共162人组成专家库。每月初，街道从专家库随机抽选物业经理、业委会负责人和居民代表各8人，组成8个打分小组，每组实地考察六七个小区，且杜绝评委为自己所属的小区打分。

业主是如何给物业服务打分的呢？前不久，笔者在中宁花园小区近距离观察了打分过程。当天的打分小组由3个人组成，分别是来自紫园小区的常青藤物业区域经理盛吉东、宁兴御府小区业主刘正友和涨浦景苑小区居民代表吴国方。从西门开始，他们在小区里走了一圈，看绿化带有无损毁，车辆停放是否规范，楼道灯、警示标志有没有破损，安全出口、通往顶层的平台门有没有上锁，并逐一登记在案。

“老师傅，您觉得小区物业管理怎么样？”上午9点半，在小区休闲公园里，吴国方停下了脚步，热情地和老人们打招呼。“小区绿化补种不大及时，你看那边光秃秃的。”“好的，我等下就去向物业公司反馈。”在交谈中，吴国方主动询问老人们的意见和建议。一个上午，他的本子记录了足足4页纸。

在新明街道，业主考评物业服务打分，月初打分、月末公布成绩。公布成绩的同时，街道还会提供一份成绩说明书，里面详细记录了这个小区物业服务哪里做得好，哪里存在问题，并给出整改意见。

每月拿到成绩说明书后，街道和社区都会督促物业公司尽快整改。物业企业必须在规定时间内解决问题，否则下个月打分中就会亮“红灯”。“对于排名靠前的和进步明显的，我们会给予现金奖励，并以此促使各小区形成‘比学赶帮超’的良性竞争，最终让广大业主受益。”汪志云说。

老旧小区变了样 物居共创睦邻之家

这项考评办法运行近两年，辖区内小区物业服务有了意想不到的变化：一年前街道收到的投诉中与物业服务有关的占36%，如今该数值降到10%。以前，经常有业主到街道物业管理服务站投诉，现在基本没有人“登门拜访”了。

在54个小区里，老庙新村物业一度垫底。作为一个交付17年的老小区，设施、设备、管网等多已老化破旧。以前，小区环境卫生杂乱无章，墙壁上满是“牛皮癣”，人行道乱停车，车棚住人，物业管理非常头疼。而在施行居民打分后，该小区变化显著：环境清爽了，“牛皮癣”不见了，绿化也补种了。小区物业经理林惠娣说：“市文明办到我们小区突击检查，看到一个老旧小区的环境如此干净，竟然竖起了大拇指。”

这项做法，不仅让业主受益，也改善了物居关系。“经过几个月的磨合，我发现业主在打分中确实发现了不少物业工作人员疏忽的问题，当这些问题被一个个解决时，明显感到物业公司和业主们的距离拉近了。”润和园小区物业经理俞雅芳说，今年中秋节那天，还有业主专门给物业值班人员送来了手工月饼。

谈及未来，新明街道相关负责人说，打分只是一种形式，并不是最终目的。未来他们将以此为突破口，把对于改善和提升人居环境有关的内容列入管理事项，调动物业、业主的主观能动性，并通过政策引导使之和谐关系逐步趋于常态化，在提高服务水平的同时，以心换心，在小区里营造“家”的氛围。

快评

物业和业主不能成冤家

黎 民

这几年，有关物业公司和业主闹纠纷的新闻屡屡见诸报端，物业服务不好、业主拒交物业费已不算多大的事了，有业主甚至为了停车费之事把进出小区的门堵了。

本是和谐共生的一对，却成了水火不容的冤家对头，这对谁都不好。物业和业主每天在一个区域生活或工作，抬头不见低头见，有矛盾也是正常的。有了矛盾就要千方百计想办法解决，谁的问题、谁的责任就由谁来解决，而不是陷入“你服务不好，我拒交物业费；你不交物业费，我就降低服务质量”的恶性循环。

解决物业和业主间的矛盾，有一点是必不可少的，那就是双方多些沟通，多些换位思考。对业主来说，要的无非是一个良好的居住环境；对物业公司来说，除了尽力做好服务工作外，还希望业主能多配合。大家只有设身处地为对方着想，才会理解和包容，从而进入“你支持我、我配合你”的良性循环。

当然，政府也应有所作为。新明街道就没有以“市场化”为借口当“甩手掌柜”，而是从管理入手，使辖区物居关系出现了喜人的变化。

一个小区，物业和业主不应是冤家，而是“亲家”。

暖新闻

宁海市民排长队 为晴隆学生捐课桌椅

本报讯（记者**孙吉晶** 宁海县委报道组**陈云松 蒋攀**）昨天下午1点半，宁海会展广场排起了长队，宁海机关单位干部、企业代表和普通市民伸出援手，加入“课桌圆梦”行动，为千里之外的贵州晴隆县学生捐一套课桌椅，献上一分爱心。

市民江建伟拿出2000元，捐了10套。“从微信朋友圈上看到认捐的信息后，觉得这个活动很有意义，特地放下手头工作来到现场，表达一点心意。”他说。

宁海县城中小学童富远老师是这次“课桌圆梦”行动的发起人之一。上个月中旬，童老师来到晴隆县第三小学帮扶支教。给他留下第一印象的是，六七十个学生挤在一间教室里，课桌都是双人实木的，陈旧破损，有的桌面“坑坑洼洼”。他为此辗转走访了沙子小学、沙子中学、坡荣小学等5所学校，发现这些学校的课桌不同程度存在老旧破裂、桌面不平、摇晃残缺等情况。“晴隆的学生太需要一张符合国家标准的单人可升降课桌了。”

在宁海相关部门的帮助下，童富远和其他支教老师借助宁海“党群同心圆”平台共同发起“情暖晴隆课桌圆梦”行动，向宁海广大党员和社会各界发出捐一套新课桌椅的倡议，每套价值约200元。

昨天下午，得到消息的市民纷纷赶来，踊跃认捐。一家企业出资5万元捐了250套。星海小学学生邬骐远在妈妈的带领下捐了一套课桌。他说，希望晴隆的学生也和宁海的学生一样，拥有一套牢固、平整、可以升降的单人课桌椅。

截至昨天下午4点半，宁海社会各界共捐课桌椅2200套。

认捐现场。 （陈云松 孙吉晶 摄）

象山两名初中生拿出5200多元压岁钱 为库车学子捐赠103双童鞋

本报讯（记者**沈孙晖** 通讯员**陈雨露 赵媛**）“你们捐赠的爱心鞋已收到，对此，我街道表示衷心的感谢。库车县已进入深秋，天气渐凉，但我们热斯坦街道儿童的心却是暖暖的……”最近，象山西周中学初一学生周乐翾、石佳颖收到了两封来自新疆库车县的感谢信，为两人的爱心捐赠点赞。

周乐翾和石佳颖从小学到初中一直是同学，并且经常参加各种公益活动。前段时间，他们从象山援疆教师陈海敏的朋友圈中了解到，库车天气已逐渐转冷，当地有些学生家庭较困难，脚上还穿着凉鞋。

恰巧两个孩子的妈妈工作之余在微信上做童鞋生意，“我们自行商量后，决定拿出压岁钱，通过妈妈为库车的小伙伴购置一批童鞋。”周乐翾说。据悉，两人拿出5200多元，购买了103双童鞋，适合6岁至10岁儿童秋冬季穿。

“孩子的爱心很可贵，同时也要感谢社会各界的大力支持，才能完成这次捐赠。”周乐翾妈妈道出了一段“小插曲”：这批童鞋快递运输需要花费千余元，西周慈善分会得知情况后，主动承担了所有运费，最后将童鞋顺利寄到了库车。

陈海敏老师和库车县相关部门对接后，最终将这批童鞋分别发放给热斯坦和萨克萨克两个街道的学生，并举行了捐赠仪式。

领到崭新的鞋子，当地孩子欣喜不已。“新鞋子非常漂亮，我们一定努力学习，回报宁波的帮助。”来自萨克萨克街道第一小学的学生依米然·赛麦提说。

周乐翾、石佳颖为库车学子捐赠童鞋。（受访者供图）

疼痛不是病，熬一熬就行？

宁波人普遍对疼痛治疗存在误区

说说身边事 给你提个醒

本报讯（记者**陈敏** 通讯员**郑轲 庞赟**）今年的10月14日是世界镇痛日。记者昨日从各大医院了解到，宁波人普遍对疼痛治疗存在误区，认为“疼痛不是病，熬一熬就行”。有疼痛科专家提醒，很多疼痛本身就是一种疾病，有的轻微疼痛是疼痛性疾病的早期表现，如果不及时处理，也会发展成严重的慢性疼痛性疾病。

近年来，宁波各大医院开设疼痛门诊。中国科学院大学宁波华美医院（宁波市第二医院）疼痛科负责人王秋生医生每周有两次的疼痛专家门诊，每次门诊均有四五十号病人，拖到中午12点多下班是家常便饭。尽管疼痛门诊的病人很多，但是老百姓普遍对疼痛治疗感到陌生。疼痛科主要治疗慢性疼痛以及慢性疼痛性疾病，包括神经痛、颈肩腰腿痛、关节痛、癌痛等。采访中，专家告诉记者，在临床诊疗中，很多患者面对这些疼痛，第一反应是“忍一忍就过去了”“光止痛又不能治病根，没啥用”。事实上，长期疼痛不仅严重影响患者身体，直接影响所谓“病根”的愈合好转，而且会影响心理健康，干扰正常的工作与生活。

宁大医学院附属医院麻醉二科主任、疼痛门诊医师邓迎丰提醒广大市民，任何疾病在发生之前，都会有一些征兆，人体也一样，一些简单的疼痛症状，可能是身体给你发出的“求救信号”，遇到疼痛千万别再忍了，很可能因为忍痛而延误了病情。

据了解，这几年，宁波的镇痛技术有了很大提高，对腰腿肩疼痛、三叉神经痛、疱疹后神经痛、头痛、胸痛、肩周炎、癌痛、手汗症等发生疼痛的常见病、多发病，疗效都非常好。

【紧接第1版】要正确看待两国间的分歧，不能让它冲淡两国合作大局，同时通过沟通逐步寻求理解，不断化解分歧。中方希望自己发展得好，也希望印度发展得好。中印要相互成就、相互“照亮”。

第二，及时有效开展战略沟通，增进彼此了解合作，牢牢把握两国关系发展的大方向。聚焦友好和合作，化解猜忌和疑虑，妥善处理分歧和敏感问题。根据政治指导原则协定，寻求公平合理和双方都能接受的边界问题解决方案。慎重处理涉及彼此核心利益的问题。对一时解决不了的问题，要妥善加以管控。

第三，切实提升军事安全交往合作水平。推动两军关系沿着增信释疑、友好合作的正确方向发展，开展好专业合作、联演联训等活动，持续增进两军互信，加强执法安全部门合作，维护地区安全稳定。

第四，深化务实合作，拉紧利益纽带。要以设立高级别经贸对话机制为契机，加强两国经济发展战略对接，探讨建立制造业伙伴关系。欢迎印度药品企业和信息技术企业赴华投资合作。

第五，丰富人文交流，筑牢友谊根基。我们要办好明年两国建交70周年庆祝活动和“中印人文交流年”活动。支持中国福建省和泰米尔纳德邦、泉州市和金奈城建立友好省城关系，谱写海上丝绸之路新篇章。

第六，加强在国际和地区事务中的合作。旗帜鲜明地维护以联合国为核心的国际体系和以国际法为基础的国际秩序，坚定维护多边主义和以世界贸易组织为核心的多边贸易体制，保障发展中国家的正当发展权益。在二十国集团、金砖国家、上海合作组织、中俄印等多边机制框架内加强协调。探讨逐步将“中印+”合作向南亚、东南亚、非洲拓展，打造更加畅通的地区互联互通网络，尽早达成“区域全面经济伙伴关系协定”。

莫迪表示，印中作为两大文明古国和发展中大国，在当前充满不确定性的国际形势下，加强沟通、协调、合作，保持关系稳定发展对于两国和世界都具有积极、重要意义。我们要照顾彼此重大关切，有效管控和处理分歧，不让分歧成为争端，发展更为紧密的伙伴关系，开启印中关系的新时代。

莫迪再次祝贺中华人民共和国成立70周年，表示印方钦佩中国取得的巨大成就，印中两国都处在民族复兴的进程，两国面临许多相似挑战，印方愿意同中方交流互鉴，深化拓展务实合作。印方感谢中方积极增加进口印度大米和食糖等产品，希望用好高级别经贸对话机制，推动双边贸易平衡可持续发展。印方欢迎更多中国企业来印投资制造业等产业。双方明年应共同办好庆祝建交70周年70场系列活动，欢迎更多中国游客来印。希望双方开展联合研究，深入挖掘悠久的印中交往史。印方珍视维护自身战略自主性，愿同中方加强在多边框架下的沟通协调，共同应对全球性挑战，维护发展中国家合法权益。印方愿同中方一道推动尽早达成“区域全面经济伙伴关系协定”，开展互联互通合作。印方愿同中方加强反恐合作。

习近平表示，通过金奈会晤，我同莫迪总理就中印关系全面、深入交换了意见，加深了相互了解，有了更明确目标和更清晰思路。我们要指示双方有关部门予以落实，打开中印合作新局面。

习近平表示，这次访问自始至终，我都受到印度政府和人民隆重、热烈、周到的欢迎，感受到两国人民间深厚的传统友谊。我邀请莫迪总理再次赴华举行会晤。

莫迪表示，这次我们在友好的气氛中进行了深入交流，加深了我们之间的友谊，增进了相互了解与信任，拉紧了两个文明古国之间的纽带。我高度赞赏习近平主席的远见卓识和真诚务实。的确，印中两国不仅要面对历史，更要超越历史，开辟未来。进入21世纪，世界和平和人类进步离不开印中合作。我十分珍视同习近平主席的友谊，愿同你继续保持这种有益和富有成效的战略沟通，携手共创印中关系美好未来。我期待着再次访华同你会晤。

丁薛祥、杨洁篪、王毅、何立峰等参加上述活动。

本报社址：宁波市鄞州区宁东路901号 问询电话：87688768、87682114 职业道德监督投诉电话：87654321 邮编：315042 电子信箱：nbdaily@163.com 法律顾问：素豪律师事务所罗杰律师、胡力明律师 宁波市高新区光华路299弄研发园C区 电话：87298700
广告部：87682193 发行中心电话：87685678、87685669 地址：宁波市鄞州区宁东路901号 定价每月35元 零售每份1.20元 宁波报业印刷发展有限公司 电话：87685550 昨日本报开印0时36分 印毕4时40分