

满意度从13分升至90分 这个业委会主任有何高招



张登贵

有关此事的新闻，发表在10月10日的本市晚报上。

10月的新闻，到今天才来评论，是因为在评该报当月好稿时，评委们认为这件事很有现实针对性，有必要评一评。

新闻说，江北有个不大的小区，叫江湾花苑，2016年6月交付，2018年5月成立业委会，王律被推选为业委会主任。上任伊始，王律面对不少难题：门禁、道闸损坏，车辆乱停放，架空层私拉电线普遍，垃圾混投现象严重。更为棘手的是，小区的建设质量问题不断出现：道路破损、铝合金门窗脱落、钢化玻璃破碎、厨房摇窗脱落、地下室车库地而起扬尘……

住在这样的小区，业主们的心情可想而知。王律迎难而上，带领

业委会成员，先后后缓，先易后难，仅一年多时间，难题逐一解决，业主对小区的满意度，也迅速上升。2017年，第三方公司调查显示，居民满意度仅13分，今年7月调查，升到了90分。

引发这种可喜变化的“高招”，整理一下，大概有以下这些。

宣传开路，步步到位。治理乱象，王律先抓宣传。他通过业主群、物业群、宣传栏、单元门里的公示栏、电梯里的公告栏等，宣传违规行为危害，垃圾分类的益处及相关知识。业委会成员和志愿者配合社区干部，每天刷楼上门，一户一户当面讲解。

措施跟进，条条较真。安排专人24小时监管，一发现乱停车，马上通过微信群、114电话和上门通知等方式，让车主立刻移车，哪怕半夜也不放过。保安发现楼道里有停放或充电的电瓶车，一律清理到指定位置；有私拉电线充电的，立即上门告诫制止。经过2个月的努力，乱停、乱扔现象基本绝迹。到今年8月底，小区在街道率先完成了垃圾投放“撤桶并点”。

为民维权，不遗余力。小区建设质量存在问题，令业主很不开

心。业委会筹备期间就开始行动，查报修登记，号召业主申报，共梳理出公共区域问题7条、涉及居民家的83条。业委会第一次会议对此进行专题讨论，会后即向开发商发出《关于要求履行保修责任的函》。由于尚在质保期内，业主的诉求很快得到回应，涉及居民家中的问题，3个月内得到解决。2018年9月，再次向开发商发函，要求解决公共区域问题。两次发函，效果不错，不仅解决了问题，业委会也得到了业主的认可。

公正处事，化解矛盾。业主与物业之间的矛盾，是小区的主要矛盾。王律的原则是，对物业既要监督也要帮助，对业主既要维护也要引导。有10余户业主家的空调外机位发生渗水，有人怀疑是房屋质量不好引起的，有人认为是外机位未做防水导致的，纷纷要求业委会出面找开发商。王律和物业一起，到报修业主家中查看，结果发现，渗水是空调下水管堵塞、不合规安装和私自改装引起的，与房子质量无关。事实面前，业主们心服口服，最终自掏腰包进行维修。如此公正处事，让物业也心生感激。

所有收支，公开透明。王律要

求物业收支必须公开透明，每个月做一份报表，5日前在每个楼道电梯内张贴，接受业主监督。业委会的广告等收支情况，全部公开张贴。为避免误解，他自己的物业费发票，也第一时间公示。

据说王律是一家上市公司的CEO，企业管理的经验也许帮了他不少忙。不过，12月3日，《人民日报》用近一版篇幅报道的湖南一小区业委会主任杨华，是做小生意的。可见，当好业委会主任，有无管理经验不是最重要的，关键在于有“三心”。一是爱心，把小区当成自己的家一样爱护。二是用心。所有工作，不是嘴上说说墙上写写，而是用心调查，用心体验，用心思考，用心落实。三是公心。秉公行事，不借机谋私，不偏袒任何一方，这样才能服人。而要做到这一条，自身干净那是必须的。

小区的治理，事关居民幸福和社会安定。一些小区治理的现状，确实不能令人满意，其中，选好业委会主任很重要。能否找到“心中有爱心”“做事很用心”“处事凭公心”的人担此重任，就看有关部门和组织是否也能以“三心”待之。

提升营商环境，厚植发展土壤

新华时评

申铖 赵文君

营商环境是企业生存发展的土壤，土质好不好、肥力足不足，直接影响经济发展。今年以来，我国优化营商环境改革力度更大、精准度更高、节奏更快，成为深化改革、扩大开放、推动经济迈向高质量发展之关键之举。

从持续推进“放管服”改革，到实施更大规模的减税降费；从公布优化营商环境条例，到市场准入负面清单进一步修订……在世界银行报告中，中国以15个名次跃升，首次跻身全球营商环境排名前40，成为在中国做生意“越来越容易”的有力注脚。

营商环境好不好，企业感受最敏锐。在厦门思明区，办税大厅工作台放置了秒表，纳税人可掐表计时；在杭州滨江区，全国首家“全门类、一站式、全链条”的知识产权综合服务中心启用，着力破解监管分散、服务效能不高的难题……记者在多地调研发现，从拼投资、拼优惠政策到拼服务、拼营商环境，各地政府部门主动作为“店小二”，积极转变发展理念。营商环境没有最好、只有更

好。虽然中国营商环境持续提升，但仍存在一些短板和薄弱环节。与此同时，国内外形势依然复杂严峻，经济下行压力犹存，需要提供更加优质、坚实的营商土壤，增强企业抵抗“逆风”的底气和本领。

打造更好营商环境，需要坚持问题导向，不断补齐短板。各级政府部门要瞄准信贷、企业破产等营商环境建设中的相对薄弱环节，精准施策、集中发力，着力破解制约营商便利化的痼疾，在持续解决问题中把改革引向深入。

打造更好营商环境，需要以企业需求为导向，提升市场主体满意度。进一步拓展优化服务范围、提升政务服务效率，推动简政从减事向减负减支延伸；进一步放宽市场准入，推动放权由下放向开放开放活转变，提升企业舒适度和获得感。

打造更好营商环境，还需要以法制化为抓手，打造更具国际竞争力的营商环境。加强制度建设和制度执行，用法治来规范政府和市场的边界，为各类市场主体投资兴业营造更加稳定、公平、透明、可预期的良好环境。

提升营商环境，中国没有休止符。还有20天，优化营商环境条例将正式施行。未来，一个更加优质的营商土壤，将让企业家们更加心无旁骛谋发展，激发更多市场活力和发展动力，也将为世界带来更多机遇、共创美好未来。

应善待乡村“种子”教师 这样的“燃灯者”

杨朝清

今年是我市实施乡村教师专业发展支持计划的第三个年头，目前全市共有192名“种子”教师脱颖而出，5000余名乡村教师深度参与，培训辐射全市3万余名乡村教师，带动一方教育的提升，促进城乡教育均衡。近日，在余姚举行的长三角乡村教师主题论坛上，宁波的做法颇获专家和同行点赞（12月11日《宁波日报》）。

作为乡村里的知识精英，乡村教师用自己的努力和坚持、付出与牺牲去点燃乡村的希望之灯和文明之火。乡村教师的三尺讲台，事关农家子弟的命运，更关乎整个民族的未来；乡村教师支持计划作为一种“制度输血”，有助于改善乡村教师的生存状态，让乡村教师的劳动更有价值、活得更更有尊严。

在经济市场化、人口流动化的当下，如何让乡村教师“下得去、教得好、留得住”？不论是乡村“种子”教师提供与市级名师结对的机会、与所在乡村临近片区同学科老师组成学习共同体，还是为他们提供职称晋升的渠道，抑或助力他们的教学改革，都是为了帮助乡村“种子”教师能够得到更多的价值认同与社会声望，从而具备更大的前行动力。

乡村“种子”教师在实现自身成长的同时，也为乡村教育注入了更多的“源头活水”。将宁海桃花节、象山开渔节等地方特色活动嵌

入到教书育人的过程中，让不起眼的乡土素材成为教育教学的工具，孩子们在学习知识的过程中，也能增强对乡土文明的感情。

教育家陶行知先生认为，“学校是乡村的中心，教师是学校 and 乡村的灵魂，小而言之，全村的兴衰，大而言之，全民族命运都掌握在小学教员的手里”。乡村教师的身上，不仅承载着农家子弟读书改变命运的渴望，还让乡土文明有了薪火相传的寄托。促进教育均衡，燃断贫困的代际传承，加速农家子弟的社会流动，乡村教育的灯火不能黯淡和熄灭。

我市培育乡村“种子”教师，河南省教龄符合条件的乡村教师直接评聘为中小学高级教师，杭州市乡村教师“越往基层、越在偏远、越是艰苦，待遇越高”……在乡村教育越来越受重视的今天，让乡村教师得到更多尊重与受到肯定，让他们的劳动得到更多回报和激励，让他们有上升通道和发展空间，正在成为一种社会共识。当乡村教师对教书育人更有热情，当他们对现状更加满意，当他们对未来更有信心，乡村教育才会有希望。

尊师重教，让乡村教师成为一份体面、有尊严和让人羡慕的职业，让更多人争相涌来并且不愿意离开，需要做的还有很多。乡村“种子”教师犹如一支希望的火把，辐射了更多的乡村教师，有助于优化乡村教育的生态，让“流动的中国”更有生机和活力。

绿色快递缘何“叫好不叫座”

苑广阔

近来，各大电商平台与快递企业纷纷高调宣传绿色快递，成为今年网购领域的一大亮点。不过，记者调查发现，商家使用绿色包装的是极少数，不少消费者反映，对绿色快递“没听过”“没见过”。由于快递企业设立的回收点不多，使用不便，快递垃圾减量、循环利用效果不理想（12月11日《北京晚报》）。

随着电商与快递行业的迅猛发展，快递包装造成的资源消耗以及生态环境问题备受社会各界关注，开发绿色包装、打造绿色快递成为潮流与趋势。但是媒体调查发现，这样的绿色包装在整个快递业务中所占的比例很小，几乎可以忽略不计，推行绿色快递仍任重道远。

问题出在哪里？应该说，不是快递的某个环节阻碍了绿色包装的普及应用，而是很多环节需要疏导和打通。就以快递企业来说，建立循环包装的发放、回收、报废等体系，要投入更多的研发尤其是管理成本，同时需要快递员改变配送习惯，这并非一件可以一蹴而就的事情。与此同时，可降解材料的采购成本比常规物料贵1倍以上，目前国家尚无明确政策支持，成本压力很大，快递企业依靠自身的力量难以大面积

投放。

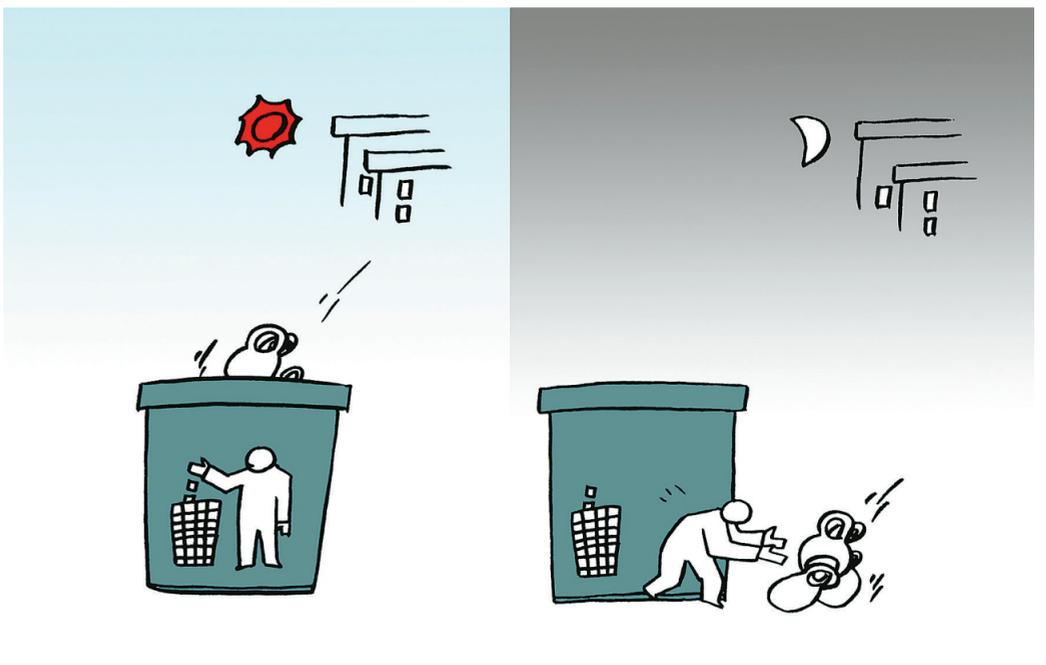
这说明，在快递包装的绿色可回收利用的材料上，不能让快递企业承担所有的成本，国家应该加大扶持力度。一个很简单的道理，快递业的绿色发展，可以减少地方城市垃圾处理的压力，有利于生态环境的保护，所以这不只是一个经济问题，政府应制定有效的扶持政策，帮助企业降低运营成本，提高企业绿色发展动力。

绿色包装的推行、绿色快递的发展，同样离不开消费者的努力。现在很多消费者缺乏社会责任意识，对是否采用绿色包装不够关心，同时又觉得快递企业设置的绿色包装可回收点太远，自己不愿意送过去，导致绿色快递迟迟无法大规模推广应用。为了解决这一问题，除了需要消费者增强环保意识、责任意识之外，也需要快递企业使点“巧劲”，比如给予主动使用绿色包装的消费者以快递优惠券或者是建立积分制度，给予积分奖励等。

推广绿色包装、发展绿色快递是潮流，是趋势，也是一种必然，而且越快越早走上绿色快递发展之路，我们就越受益。然而，这不是依靠某个行业或某个方面的力量就能够完成的，需要从政府到企业再到消费者的共同努力。

日新月异

何青云 绘



以“换届”为由毁约要担责，就该如此

何勇海

“以政府换届、领导人员更替等理由违约毁约侵犯合法权益的，要承担法律和经济责任。因国家利益、公共利益或者其他法定事由需要改变政府承诺和合同约定的，对企业和投资人因此而受到的财产损失依法予以补偿。”最高人民法院10日举行新闻发布会，发布关于审理行政协议案件若干问题的规定（12月11日《北京日报》）。

按照最高法行政审判庭相关人士的说法，以政府换届、领导更替为由毁约要担责，这一司法解释着眼加强政府诚信建设，确保行政机关按照行政协议约定，严格兑现向企业及行政相对人依法作出的政策

承诺，认真履行在招商引资、政府与社会资本合作等活动中与投资主体依法签订的各类合同，以切实保障公民、法人或者其他组织在行政协议案件中的合法权益。实际上，早该作出如此的明确要求了。

长期以来，在政府换届、领导更替之后，“新官不理旧账”在一些地方较为盛行，新一届政府及其领导不承认上一届政府和领导对公民、法人或者其他组织作出的政策承诺，不履行在招商引资、政府与社会资本合作中所签订的合同，不偿还对各类市场主体所欠的旧债务等。这不仅直接损害了民众的利益，挫伤了投资者的投资积极性，损害了政府公信力，还容易激化社会矛盾、引发社会冲突。

这些年，以“换届”为由毁约而引发的“民告官”案件并不鲜见，在一些地方甚至有增多趋势。这一方面表明法治在进步，民众的法治意识在增强，民众的维权方式在往理性方向转变，同时也表明“民告官”不再立案难、审理难、执行难；另一方面，也折射出部分地方政府朝令夕改，不履行合同、不偿还债务等做法并未得到彻底纠正，必须进一步强化司法在行政协议案件中的作用。

如果人民法院真能突破地方行政干预，突破地方利益羁绊，独立公正地行使审判权，让以政府换届、领导人员更替等理由违约毁约的行政机关承担法律和经济责任，不仅能化解矛盾、维护稳定，保障公民、法

人或者其他组织的合法权益，还能监督、倒逼各级政府诚实守信，不断提高自身的依法行政水平，以政府诚信引导社会诚信。当然，这也是对营商环境的间接优化，能推动地方经济发展。

以“换届”为由毁约要担责，不仅考验法院的公平与正义，还考验责任倒查追究机制的有无。政贵有恒，地方基层政府违约失信，看似政府行为，很多时候往往是决策人头脑发热，或“官本位”思想浓厚而任性用权。因此，在因换届毁约的行政协议案件中，应明确承担法律和经济责任的，到底是行政机关还是相关领导？若是单位担责，还得建立责任倒查机制，追责到相关人头上，这样才会有切实效果。

朋友圈不是公家地盘，屏蔽同事被罚款不合法

何勇

近日，网友爆料一家媒体公司规定：员工朋友圈不能屏蔽同事，违者罚款100元；邮箱未按公司规定签名也罚款……公司行政称，这是按照公司员工手册操作的，员工必须遵守（12月11日《齐鲁晚报》）。

在社交媒体时代，微信朋友圈既是情绪发泄的空间，也是宝贵的广告平台资源，公司想充分利用员工的微信朋友圈资源，对员工朋友圈行为作出一些规定，这种心理可以理解。但是，公司以内部规章制度形式规定员工朋友圈不能屏蔽同事，违者罚款100元，从法律角度说，这样的规定实在太奇葩，严重侵犯和损害了员工的合法权益，没

有任何道理可言，必须废止。

虽然微信已经成为人们常用的即时通信工具，但微信朋友圈终究属于个人私人领地，是私人表达空间，而不是公司的“公家地盘”。而且，朋友圈具有一定的私密性，并不是完全公开的公共空间。这决定了员工微信朋友圈要不要屏蔽同事、屏蔽哪些同事，以及个人微信朋友圈里发什么内容、转发什么内容、要不要点赞他人朋友圈，属于个人私事，老板无权干涉。换句话说，员工的朋友圈要不要屏蔽同事不能屏蔽同事，或者必须转发公司公众号内容等管理手段，实质上逾

越了公私边界，是对员工私生活领域的粗暴干涉和对员工隐私权的侵犯。

按照《劳动法》《劳动合同法》等规定，公司对违反规章制度员工的员工可以给予相应的处罚，甚至解除劳动合同，但公司无权对违反公司制度的员工进行罚款。《企业职工奖惩条例》已经于2008年废止，企业对员工行使罚款权失去了法律依据，罚款权属于行政机关和司法机关的专属权力，企业不具有罚款权。而且，很多地方方法明确规定禁止公司对员工进行罚款。比如，《广东省劳动保障监察条例》规定，用人单位的规章制度规定了罚款内容，由人力资源社会保障行政部门责令改正，给予警告。用人单位对劳动者实

施罚款的，由人力资源社会保障行政部门责令限期改正；逾期未改正的，按照被罚款或者扣减工资的人数每人两千元以上五千元以下的标准处以罚款。

公法分明，尊重员工合法权益，公司守住分寸和界限，这是现代企业管理应有的原则，任何时候不能违背。员工微信朋友圈是一种宝贵资源，企业可以进行有效利用，但前提条件是不能越界使用，不能强制征用，这是不可逾越的底线。企业只能在尊重员工个人意愿的前提下，规范员工的朋友圈，不能想管就管。公司以奇葩规定方式管理员工朋友圈，只会加剧员工离心力，不利于吸引和留住员工，不利于公司的长远发展。