

3年物业费缴费率100% 这个小区是如何做到的？

交付三年来，连续三年物业费缴纳率100%；随着业主不断入住，小区外墙没有出现一起私自搭建……这个小区物业是如何做到的？

由市住建局和市文明办指导，市物业管理协会主办的第二届“宁波市最美物业人”评选活动中，来自浙江绿升物业服务有限公司余姚分公司河姆渡国际花园小区项目经理温诗亚获得了“最美物业人”的称号。

A 小区外墙没有一个户外晾衣架，这名物业人动了不少脑筋

2016年12月，河姆渡国际花园小区一期交付，温诗亚成该小区物业经理。

在新小区的装修高峰期，如何引导业主文明装修，温诗亚带领物业工作人员动了不少脑筋。他们向每户打算装修的业主介绍了装修注意事项，对装修中容易出现户外搭建行为进行了重点宣传。“我们小区规定不能在阳台

安装晾衣架。因为安装晾衣架需要在外墙打孔，对外墙有破坏，时间一长，螺丝生锈，还可能产生晾衣架坠落等隐患事故；二来，安装的晾衣架款式不一、大小不同，会破坏小区外墙的整体美观，拉低小区档次。”

“经过上门宣传，多数业主打消了安装晾衣架的念头，但也有一些业主不理解，经过长时间沟通，

最终也接受了我们的方案。”

究竟是什么方案，让业主能放弃安装晾衣架呢？温诗亚笑着说：“我们小区快递由物业代收，再由物业送货上门。一旦发现快递中有晾衣架，我们会及时与业主取得联系，我们还向公司申请了一批活动晾衣架，供业主借用，解决临时的晾晒需求。”



河姆渡国际花园小区使用的活动晾衣架。

B 业主没有入住，为何还愿意缴纳物业费？

河姆渡国际花园小区一期有218户，但是实际入住率仅60%。而2017年-2019年，小区的物业费收缴率都是100%。那些没有入住的业主，为何也心甘情愿缴纳物业费？

温诗亚介绍说：“针对已入住的业主，我们尽力做好服务。”去年“利奇马”台风期间，业主陈女士家的一扇窗户被大风刮落，物业很快封锁了事发道路，未造成人员受伤。但是陈女士家的窗户

已被大风刮得变形，雨水不停地往家中灌，另一扇窗户也随时有掉落的风险。而此时的陈女士正在马来西亚旅游，家中无人。“我们征得陈女士同意后，进入她家，维修师傅卸下玻璃窗，并将抬上来的木块锯成合适大小，钉在窗框上，避免雨水倒灌进家中。我们将处理过程通过微信发给陈女士，她并没有因为门窗被木板封上而责怪我们，反而说我们做得好，处理得及时！”

“针对小区空关房，我们每月检查汇总一次，把检查的情况以短信形式发送给业主。同时，把小区绿化、维修改进的地方，以图片和文字形式发送给业主。我们还收集业主生日信息，在生日那天送去祝福。节假日，上门拜访空关房业主，送去春联等祝福物品。这些做法，让业主感受到，虽然他们没住在小区，但也享有其他业主同等的权利，也认可我们的服务。”

C 物业人的心得： 将业主的事情放心上

温诗亚的手机里，小区218户业主中180余户业主的微信他都有。他说：“作为物业人，首先需要做的是服务好业主，将业主的事情放心上，尽可能将服务做细致。业主认可我们的做法，自然也会主动缴纳物业费。”

让业主暖心的是，每年冬季，物业会在每户大门的门把手上，套上一个布艺把手套。“这样业主回家开门时，面对的不再是冰冷的门把手，能在寒冬中带来一丝暖意。”

余姚凤山社区党委书记孙珍荣说：“温经理做事认真负责、脚踏实地，注重与业主的沟通，解决了物业管理上的不少难题，因此也获得了业主的好评。”

记者 周科娜 通讯员 郭玲燕 文/摄

小伙子眼眶碎裂眼睛睁不开 眼内窥镜手术为他重塑容颜

宁波市医疗中心李惠利医院 眼科主任医师孔巧为众多患者解除眼部顽疾

中年女高管，患上泪道堵塞症，总是不由自主泪流满面，与人交流时无比尴尬；24岁小伙遭遇外伤，眼眶骨折碎成N片，眼窝塌陷，可能再也睁不开眼睛；50岁男子因患甲亢双眼异常突出，睡觉时也不能闭眼……眼睛深处的病变，一直是手术的难点。在宁波市医疗中心李惠利医院眼科，孔巧主任医师通过多年钻研，开展了眼内窥镜手术，帮这些患者摆脱病痛折磨。

老奶奶从象山赶来 只为转达老伴的临终嘱托

一个普通的坐诊日，宁波市医疗中心李惠利医院眼科孔巧主任医师的门诊，来了一位专程从象山赶来的老奶奶。老人的眼病不算厉害，这次是专为看孔巧医生而来。

“我老头前阵子走了，他是你的老病人。”老人对孔巧医生说。原来，她的老伴在临终前专门叮嘱她，如果以后眼睛有病，就去李惠利医院找孔医生看。这次老人来找孔医生，除了看病，也是为了转达老伴的话，并专程表示感谢。

孔巧医生1991年从温州医学院毕业，此后一直在眼科耕耘，至今已经有近30年。“我出生成长在新昌的一个乡村，那里民风纯朴，村民们都特别重视孩子的读书教育。”孔医生说，耳濡目染，她从

小也养成了朴实、善良、勤奋、诚信的性格。“练就过硬的技术，为病人好好治病，这样的工作状态让我充满成就感。”孔医生说，医生这个职业的特点确实是“有时去治愈，常常去帮助，总是去安慰”，医生面对的不仅是病，还是人。所以，孔医生看病时总是耐心倾听，理解病人，尊重病人，站在病人的立场看问题。在她看来，尽力做到医患间信任，交流顺畅，这样治病效果也会提高。

“患者的信任，是对我的最高奖赏。”孔医生说，类似的感动故事还有很多：一位来自奉化的病人，在她这里治好了多年的流泪顽疾，后来，这位患者不仅带村民朋友来看病，还带上海的亲戚来做泪道病手术；一个老爷爷，因为孔医生治好了他的白内障，专程从遥远的乡村转乘几辆公交车，挑来自家种的玉米、蔬菜，沉重的担子里装满了感谢；一个20多岁的姑娘，因甲亢导致突眼，孔医生为她做

手术后恢复了她的良好容颜，姑娘发微博发朋友圈分享自己的喜悦，吸引不少外地的病人来就医……

多年来钻研眼内窥镜手术 为众多患者解除顽疾

当一位合格的医生，除了良好的沟通技巧，还要有过硬的技术。作为一名眼科医生，多年来孔巧医生钻研眼内窥镜的手术治疗，为众多患者解除了顽疾。

24岁的小伙子小陈因为外伤导致眼眶骨头碎裂，眼睛凹陷，睁开都困难。不久前，孔巧医生通过眼内窥镜为他取出碎裂的眼眶骨，植入人工骨板，重建了一个眼眶。手术后，看到小陈双眼对称恢复了正常的容貌，家人激动不已。

中年女高管患上泪道堵塞症，总是不由自主泪流满面，与人交流变得无比尴尬，孔医生通过手术为她打通了泪道；



孔巧医生(右一)在做眼内窥镜手术示教。受访者供图

一位50岁男子因患甲亢双眼异常突出，睡觉时也不能闭眼，孔医生通过手术为他解除了痛苦。

微创化是外科手术的发展趋势，但眼内窥镜手术却并不像腹腔镜、胸腔镜等其他微创手术那么普遍。“我和李志国主任第一次在一个眼科会议上了解到眼内窥镜手术，还是2010年，当时我们就觉得这是一项革命性的手术。”孔巧医生说，10年前，她专程去温州眼视光医院师从国内眼内窥镜手术领头人吴文灿教授学习眼科内窥镜手术，回到宁波后，从泪道阻塞手术做起，逐渐开展了眼眶骨折复位手术、眼眶减压手术、视神经减压手术等难度更高的手术。

“目前我们一年做的眼内窥镜手术有近200例，位居省内前三位。”孔巧医生说，做有意义的事，内心有充实感和成就感，这是一位医生最幸福的事。

记者 孙美星