

基层治理新实践

临近中午,福建省泉州市丰泽区东湖街道少林社区的志愿者们开始在长者食堂忙碌起来,不久,一盆盆热气腾腾的菜肴摆上长桌。

“如何更好地服务‘一老一小’”“如何选好小区物业管理‘带头人’”“公共收益如何管理”……从群众感触最深的关键小事入手,泉州市正加快推进“住宅小区物业管理群众获得感满意度不高”问题立行立改。

今年10月,福建省委巡视二组巡视泉州市委时,发现“住宅小区物业管理群众获得感满意度不高”是群众十分关心并普遍存在的问题,随即形成问题清单,督促泉州采取有力措施开展专项行动,推动解决物业管理提升工作中的共性和深层次问题。

专项行动中,泉州强化党建引领基层治理,下大力气改善全市住宅小区的居住环境、物业服务和管理机制,努力实现党组织覆盖率提升、业委会组建率提升、物业服务品质提升、群众获得感提升和投诉件下降。

中午时分,在社区忙完工作的吴敬章匆匆赶回自己居住的小区,带着物业负责人、业委会成员来到新近移交的配电室,确认不久前完成更新改造的设备是否正常运行。

吴敬章是泉州晋江市磁灶镇磁灶社区党委书记,同时也兼任梅庭社区瑞璟·香榭花都小区业委会主任,每天都要在社区“领头雁”和小区“当家人”这两种身份间不断切换。

为破解小区“停车难”问题,在街道、社区的牵头下,小区业委会召开业主大会,收集各方建议,确定在小区外围改造封闭式临时停车场,由小区业委会自筹资金投入停车场建设,收益归业主共同所有,每年预计可增加公共收益130万元。

为打通小区治理“最后一米”,在街道、社区等单位联合审查业委会人选资格,各地主动物色“讲政治、有公心、有能力、有时间”的党员干部、“两代表一委员”、劳动模范等兼任业委会主任,全市现有136个小区党组织书记与业委会主任实现“一肩挑”。

泉州市部分老旧小区长期处于无物业管理状态,卫生、安保、消防等力量跟不上,群众对此反映强烈。泉港区山腰街道社会事务服务中心副主任林钰程告诉记者,街道将扎实开展辖区党建引领物业管理融入基层治理三年行动,推进无物业管理住宅小区清零攻坚。

物业服务“先享后买”、保安持证上岗、综合执法进小区……泉州将立行立改工作作为提升城市治理水平的重要契机,加速推进物业管理的标准化、规范化。除了颁布《住宅物业管理服务规范》,还连续出台了9项制度文件,以加强行业业务指导,倒逼服务效能提升。目前全市已创建577个达标小区,完成814个物业小区星级评价工作。

石狮市百德康桥假日小区开发阶段未缴纳专项维修资金,随着使用年限的增加,公共设施自然老化严重,特别是电梯配件等关键设备存在安全隐患,业主投诉较多。该小区创新建立“小公维金”机制,解决公共设施维修难题,实施电梯维护、外墙维修、生活用水管道整改等公共设施维护项目15个。

公共收益反哺小区品质提升,该如何管好这笔钱呢?安溪县文昌社区探索“业账社审”模式——小区业委会的每笔支出项目在报销之前,先报所在地社区党支部、社区居委会进行分级审核把关,并接受县、镇两级纪检监察机关和社区纪检委员实时监督,确保账目阳光透明。

文昌社区党支部书记、居委会主任苏振贵介绍,社区将小区业主微信群升级为“小微权力微信监督群”,物业、业委会把小区公共收益收支、每月公摊水电费明细、公维金支取明细等在群里公开。截至目前,泉州市公共收益累计存入专户金额1.38亿元,新增立案查处侵占公共收益案件4件。

福建泉州开展专项行动,破解物业管理难题

资源下沉 效能提升

本报记者 刘晓宇

遭遇“小人国”消费陷阱如何维权?

本报记者 祝佳祺

新闻看法

网购啤酒,收到的是啤酒瓶形挂件;网上看着高大威武的石狮子,实物却没有巴掌大……近年来,层出不穷的网购消费陷阱让消费者哭笑不得,戏称买到了“小人国”产品。

今年2月,广西柳州市鹿寨县的罗某因打理自家果园需要,花费1万元网购了一台农用挖掘机。10天后,收到的却是一台玩具挖掘机。“商家周某承诺挖掘机在农村果园也可以用,我反复确认后才付的款!”罗某气不打一处来。

协商未果,罗某一纸诉状将周某告到鹿寨县人民法院。罗某提交了与周某的聊天记录,证明购买挖掘机前,向周某询问了产品情况,基于此才付款购买。

根据消费者权益保护法,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。鹿寨县人民法院审理此案后作出判决:卖家构成欺诈,周某应退还罗某1万元购货款并予以3倍赔偿,罗某退还周某寄来的玩具挖掘机。

生活中,多数货不对板的“小人国”产品,往往是价格较为低廉的生活日用品。多数消费者常因商品价格较低、不熟悉法律而放弃维权,

这在一定程度上纵容了不良商家的行为。类似的消费陷阱层出不穷,消费者该如何维权?

广西壮族自治区高级人民法院民事审判第一庭法官周嫚说,消费者遭遇欺诈,不仅可以主张退款退货,还可以要求商家另外支付所售货物价款的3倍赔偿,增加赔偿金额不足500元的,按500元进行赔偿。消费者要注意收集留存证据,可以提交网络订单截图、交易快照、与客服的聊天记录、商品实物、检测报告、维修单据等。

除了提起诉讼,消费者还可以通过什么渠道维权?

“依据电子商务法,平台经营者有严格审核平台内商家经营资质,协助政府部门监管,督促商家合法合规经营,及时处理消费者投诉的责任。如果平台未能尽到监督责任,有可能会被监管部门问责,如果侵犯消费者权益的,依法与该平台内经营者承担连带责任。”广西壮族自治区消费者权益保护委员会法律与理论研究部主任秦斌说。电商平台内经营者涉嫌虚假宣传,侵害了消费者的知情权和公平交易权时,消费者可以与经营者协商要求退货或赔偿,也可以拨打12315、12345热线投诉举报,及时维护自身合法权益。

浙江余姚整合社会资源,完善结对帮扶制度 开展项目共建 助力共同富裕

本报记者 刘军国

青山绿水间,一排排整齐透亮的大棚内,绿油油的蔬菜生机勃勃。坐落于浙江宁波余姚市梁弄镇横坎头村的红芯植物工厂,占地面积58亩,由宁波江丰电子材料股份有限公司与横坎头村结对共建。在高精度环境控制下,农作物全年连续生产,生产的蔬菜在市场上供不应求。

“企业提供技术,村子提供土地,一年来村集体收入增加了150万元,村民实现了家门口就业。”红芯植物工厂负责人陈思蒙介绍,在余姚市,有上百个像红芯植物工厂这样的同心结对项目。通过项目共建、投资入股等形式,余姚市推动民营企业等主体开展村企结对、侨团联村,共同开发精品农业、高端酒店、特色民宿等同心结对项目。

近年来,余姚统筹社会团体力量,组织实施“同心思维”“产业创富”“集智助富”“文化润富”“爱心带富”五大行动,完善结对帮扶、项目共建、共富平台建设等制度,形成助力共同富裕的强大合力。目前已有134家民营企业、社会团体与99个行政村结对,累计投资超6.2亿元。

此外,余姚市还依托企业、商会等资源,开展农产品种植、包装、销售一条龙服务,吸收当地农民就业创业。去年以来,全市共创建专门服务残疾人的共富工坊3家、定向招工式共富工坊25家,累计吸纳就业2200余人,人均年增收超4万元。

一线行走

多跑腿 勤动手 常问需

黄小娟

社区干部只有多跑腿、勤动手、常问需,尽心尽力办好每一件小事,守护好居民的“微幸福”,才能增强社区的凝聚力

前段时间,社区居民陈某因为找工作不顺利、心情郁闷,多次到社区反映情况。

社区干部隔三差五上门找他谈心,时间一长,他看到了我们的真心实意,慢慢地愿意和我们心平气和地交谈。在社区的帮助下,他逐渐振作起来,走上了新的工作岗位。

社区干部要经常深入居民家中,第一时间了解居民诉求,主动问需,才能及时发现问需,进而想办法纾民困、解民忧。

随着社区老年人日渐增多,提升便民利民服务水平,成为社区工作的重中之重。

90多岁的陈爷爷视力不好,血压又高,需要长期服药。4年前老伴刚去世时,他一人住,只会煮面条吃。我们了解情况后,列出一张排班表,协调社区干部每天定时给老人送餐,还为他代买生活用品、药品等。后来,陈爷爷特意送来感谢信。

居住在公租房小区的黄婆婆已经93岁了,有着64年党龄,还曾获得过“全国三八红旗手”荣誉称号。随着年事渐高,她上下楼愈加困难。针对这一情况,我们及时与住建部门、小区物业联系,终于得到一楼一户居民的支持,同意更换房间。在进行适老化改造后,黄婆婆住进了一楼。后来,每次遇到黄婆婆,她都热情地拉住我:“小娟,你们帮了我大忙啊,到我家坐坐吧。”

2019年,我牵头组建了全县首家“智慧型社区养老服务服务中心”,为社区800多位老人建立了健康与帮扶需求档案。同时,社区牵头筹备,为老人们开办了老年大学,开设葫芦丝、太极拳、书法等课程,丰富了社区老人的精神生活。

社区连着千家万户,及时掌握居民的诉求,不仅事关矛盾纠纷的化解,更有利于将专业、多样的服务顺利送到群众身边。14年的社区工作经验告诉我,基层治理没有捷径可走,社区干部只有多跑腿、勤动手、常问需,尽心尽力办好每一件小事,守护好居民的“微幸福”,才能增强社区的凝聚力,营造和谐温暖的氛围。

(作者为江西省南丰县琴台路社区党总支书记) 栏目投稿邮箱:yxzx8494@163.com

本版责编:苏显龙 徐雷鹏 刘扬

华侨城：聚焦技术产品“双创新”，推动文旅主业高质量发展



近日,2024中国旅游集团化发展论坛在北京举行。论坛期间发布了“2024中国旅游集团20强”,华侨城集团凭借其在旅游行业的杰出表现上榜。华侨城多年来在旅游领域深耕细作,积极推动科技赋能、持续进行产品创新,成果丰硕。作为以文旅为主业的中央企业,华侨城凭借敏锐的市场洞察力和卓越的创新力,以科技为翼,以创新为基,在文旅融合的道路上不断探索,持续丰富旅游产品供给,为游客带来精彩纷呈的旅游体验,为行业发展注入源源不断的活力。



科技赋能,创新文旅体验模式

随着游客文旅体验需求的不断升级,传统的观光游览已经转向更注重参与感和互动性的沉浸式体验。华侨城旗下各项目紧抓市场趋势,为游客带来更新更多元的文旅体验。

华侨城旗下欢乐谷公司在科技应用方面大胆创新。今年“惊奇畅玩节”期间,各园区充分利用虚拟现实(VR)、增强现实(AR)等技术,精心打造了一系列场景。在惊奇屋和潮玩城,游客可戴上VR设备体验

充满奇幻色彩的虚拟世界。在潮玩变装空间,借助数字化技术能够实现快速变装效果,游客可以全身心地投入到角色扮演中,从“观赏者”转变为“参与者”。

华侨城旗下云南旅游公司推出“恐龙来了”系列禄丰龙真身化石全国巡展,运用VR互动等前沿科技手段,将远古时期的恐龙以全新的形式展现在游客面前。通过VR技术,游客可近距离观察禄丰龙的形态特征、生活习性,还能置身于恐龙的生活场景中,与恐龙一起觅食、漫步等。这种身临其境的感受,让游客对恐龙的认知不再局限于化石,而是通过“跨越时空的对话”,满足好奇心和探索欲。

此外,华侨城着力发展新质生产力,赋能文旅产业链,以新技术推动传统产业转型升级。华侨城文旅科技公司作为专业的游乐设备供应商及服务商,累计研发20余种、100余套(套)具备完全自主知识产权的大型高科技互动文旅装备。今年6月,自主研发的“动感飞行影院”被文化和旅游部评为2024年全国文化和旅游装备技术提升优秀案例。

创新驱动,打造多元产品矩阵

作为旅游产业的重要推动者,华侨城加大产品创新和节庆旅游、品牌形象培育力度,致力于丰富旅游产品供给,满足不同游客群体的多样化需求。

坚持守正创新,推动产品迭代。华侨城积极响应推动大规模设备更新部署,推动重大文旅产品更新改造。主题公园方面,欢乐谷公司今年“上新”了北京玛雅海滩水公园、深圳锦绣中华·民俗村锦绣西市、深圳世界之窗梅拉尼亚小镇等产品。酒店业务方面,今年相继推动深圳前海华侨城艾美酒店、深圳海景嘉途酒店、深圳前海华侨城瑞吉酒店、深圳东部华侨城黑森林酒店等建设、改造、开业。文化公司呈现《敦煌归来》《孔子》《李白》《红楼梦》等中华优秀传统文化和民族文化题材精品剧目。

打造节庆活动是华侨城的强项之一,贯穿盛夏金秋的“2024华侨城旅游狂欢节”带来上千款产品、超200场主题文旅活动,共接待游客近6200万人次。欢

乐谷公司推出“国潮文化节”“夏浪狂欢节”“惊奇潮玩节”等,实现活动全年不间断。丰富多彩的节庆活动不仅为游客提供了多元化的选择,还成为拉动旅游消费、促进地方经济发展的重要引擎。当前,第三届“华侨城团圆季”正在火热进行中,华侨城旗下文旅商酒各板块,开启冬季迎客模式。

此外,华侨城紧跟新趋势,创造性制订并实施以数字IP运营为中心的“星河计划”,打造孵化了社交媒体IP“爆笑两姐妹”、云南建水朱家花园“朱小姐”形象、主题公园特色IP“欢乐家族”及“E-maya”等,持续拓宽文旅融合的产业链条,经济效益已初步显现。

展望未来,华侨城将继续坚定不移走科技赋能与产品创新之路,不断挖掘文化内涵,持续推出更多高品质、富有创意的旅游产品。在满足人民群众日益增长的美好生活需要的同时,华侨城致力于进一步推动旅游产业高质量发展,为建设旅游强国贡献更多力量,书写集团文旅主业高质量发展新篇章。

数据来源:华侨城集团

