

利用闲置资源、创新服务管理、实行“酬金制”改革……

精细化管理，让物业服务降价不降质

本报记者 焦思雨 王 者 李 刚

民生一线

多地出台物业指导价政策，旨在破解物业费不透明、服务不对等等长期以来存在的问题，不仅为业主权益提供了制度保障，也为物业企业画出了服务基准线。

如何在物业费调整的同时保证服务质量？各地还采取了哪些新举措实现物业费的更合理利用？

宁夏银川——

利用闲置资源，为居民提供多样服务

“去年7月物业费和停车费降了之后，我一年能省下500多元。”家住宁夏银川市金凤区清水湾社区的曹志林说，“钱交得少了，物业服务也没缩水。”

说起自家小区的物业服务，曹志林很满意：“有时候半夜家里突然跳闸，一个电话打过去，维修人员很快就会上门；家里小猫爬到高处下不来了，物业人员马上搬梯子来帮忙……”

2024年7月1日，《银川市普通住宅前期物业服务和停车收费政府指导价标准方案》正式施行。方案明确，业主大会成立前的普通住宅前期物业服务收费执行政府指导价，实行“一费制”，即照明、绿化、消防等公共设施运行费用纳入物业服务成本，不得另行收取。物业服务费按小区类型、是否带电梯等条件，分4档设置最高限价，住宅小区停车收费实行政府指导价，规定了停车位服务费和租赁(使用)费的最高收费标准。

“政策出台后我们第一时间执行，物业费超出部分立即下调，停车费也从原来的每月80元降到了每月60元。这样一来，一年收入减少了30多万元。”宁夏住宅建设发展(集团)有限公司清水湾项目经理邵亚楠说。

邵亚楠表示：“收入少了，但服务质量不能降低，需要通过更加精细化的管理，实现降本增效。”她举例，比如绿化浇水，以前是粗放漫灌，现在改为喷淋，一年可节约水费5万元左右，既省水又提高效率；路灯开关时间也根据季节和天气灵活调整，减少不必要的电耗；修剪下来的树枝不再随意丢弃，而是加工成小花盆、装饰品，不仅节省了垃圾处理费，还能变废为宝，装点小区环境……

核心阅读

长期以来，物业收费不透明、服务不对等问题成为困扰业主生活的民生痛点。多地在积极探索，出台物业指导价政策、让业委会管理物业费和小区公共收益……更多的政策举措，让业主在定价上更有话语权，也督促着物业提供优质服务。

邵亚楠介绍，自去年7月降价以来，物业在维持保安、保洁、保绿、保修与客服等基础服务的同时，持续拓展“物业服务+”内容，构建起覆盖全龄段、全场景的社区生活服务网络。

“夏天物业会办‘星空电影院’，还有免费的手工课、趣味运动会……大家都特别喜欢。”社区居民冯爱芝说，“物业还充分利用闲置资源，打造羽毛球场、儿童阅览室等空间；配备2辆‘幸福巴士’，每天在楼栋和小区出入口之间来回穿梭。”

“虽然一下子少了很多收入，但我们努力克服困难，提高服务水平。业主满意了，缴纳物业费才会更快更及时。”邵亚楠介绍，“最近，我们还把社区、物业和周边商户的资源整合起来，免费为大家提供代购日常用品等服务。”

山东青岛——

优化服务流程，密切物业与业主联系

清晨7点多，山东青岛市城阳区青特小镇小区的地下车库内，冲洗声与扫地机嗡嗡声交织，青岛汇豪物业服务有限公司的保洁员早已换上工装开始工作。

不远处，小区广场上，居民孙典峰正陪着孙子玩耍。“你瞧，小区的公共座椅多干净。”她伸手在椅子上抹了一把，“座椅上一点灰都没有，一眼望过去，绿化带、广场上也都没有垃圾。”

舒心的居住环境得益于物业的优质物业服务。每天早上，保洁员们都会推起满载清洁工具的推车打扫小区卫生。傍晚，保洁员们再次巡检公共区域，墙角的小广告、乱扔的垃圾，他们都会及时清理。

“物业服务暖心，收费还公道。”孙典峰说。她拿起手机向记者展示在线缴费系统的界面：“去年我们就开始降费了，今年交的物业费比前两年少800多元呢，相当于省下一年多的地下车位服务费。”她住在小区的一栋洋房中，降价前，每年固定交纳物业费6000多元。

2024年5月，城阳区发布《关于对普通住宅前期物业服务收费超出政府指导价进行自查整改的通知》，根据物业服务区域收费面积规模确定物业费基准价格上浮幅度上限。

按文件要求，汇豪物业下调物业费，并以2024年2月1日为起算点，将超出浮标准收取的物业费退还给业主或顺延至后期物业费中。降费后，青特小镇D区中的叠拼和洋房物业费从每月3.2元/平方米降至2.77元/平方米。

物业费降低，服务质量是否也会随之下降？物业公司通过优化服务和创新流程来打消居民心中的忧虑。

去年，汇豪物业在城阳区率先建立保洁集中清洗中心，购入大型洗消设备对楼道拖布与抹布进行机械化清洗，不仅提高清洁质量，还省去保洁人员现场清洗环节，为打扫小区公共空间留出更多时间精力，实现工作效率和服务品质的提升。基于业主需求，物业还开拓了“社区团购”“银发旅行团”等业务，既拓宽营收渠道，又密切物业与业主之间的联系。

“去年，我就参加了物业公司组织的‘银发旅行团’，去云南玩，花费不多，旅途还非常开心。”孙典峰说。

截至目前，城阳全区已有60个小区完成降费。“城阳区将依据相关文件，对各物业服务企业进行严格整改并加强现场督导，以持续推动全区物业服务水平的提升，进一步提高居民的满意度。”城阳区城市管理发展中心主任刘丽华介绍。

广东佛山——

“酬金制”改革，让物业回归“管家”角色

今年7月1日起，广东佛山市禅城区龙湾

华府小区的业主不再向物业公司交纳物业费；所有物业费、小区公共收益将由小区业主委员会开设的公共账户保管，推动物业公司回归“管家”角色。

龙湾华府小区位于禅城区张槎街道存院围社区，小区建有居民楼18栋，总户数1971户，其中常住户1400多户，约5000人。

龙湾华府小区业委会主任刘宪国介绍，一直以来，业主向物业公司交纳物业费，费用的支配和使用由物业公司说了算。对业主的诉求，物业公司经常会从利润的角度出发考虑，选择是否解决。而广大业主和业委会也没有足够的手段去约束物业公司，督促其改善服务。

2024年底至2025年初，龙湾华府小区物业公司在业主满意度考核上达不到约定要求，触发合同终止条件。社区党组织以及小区党支部、业委会开会讨论，决定设计新的管理制度，重塑业主的甲方地位，提升物业服务品质。

“酬金制”的核心是基于物业公司提交的运营成本，业主大会确定年度预算方案，承诺将从小区收取的物业费中提取一定比例作为酬金，并依据物业服务合同对物业公司服务进行奖励。

为保证小区事务公开透明、可追溯，小区业主搭建“透明社区”数字化平台，通过该平台，业委会的财务信息、审批流程、工作记录、会议纪要等向业主开放，业主可随时监督共有资金的每一笔收入、审批和支出，了解小区公共事务。

与此同时，小区业委会还建立考核机制与奖励机制，对物业公司进行考核，并核算物业酬金。

“变化很明显，此前拖而不决的消防设施整改问题，如今已解决了大部分。”小区居民杨卫东介绍，小区开裂的围墙得到了维修，西门广场装上了大灯，业主在微信群里反映的问题，物业公司的响应及时多了。

“现在物业费降了，物业服务品质却有了明显提高，我们对业委会的工作很认可。”龙湾华府业主罗诗君表示。不过业委会的工作也并非得到了所有业主的认可，反对声有时也存在。“酬金制”改革，还需要时间的考验。

“酬金制”能够顺利推动，是多方合力的结果。“禅城区委编办主任、区委组织部副部长郑洪深说，“但目前改革依靠的是能人带动，大规模复制推广需要出台相关规章制度，形成一套完整的‘酬金制’物业管理工作的指引。”

服务窗

四川德阳71岁的刘大爷深受眼疾困扰，就诊后发现医生开出的药费用近2000元，老爷子不舍得缴费取药了。刘大爷的儿子在河北邯郸工作，得知这个情况，立即通过国家医保服务平台APP开通了医保钱包，将自己医保个人账户中的2000元转到了父亲的医保钱包。在结算窗口，随着“嘀”的一声轻响，1912.7元药费通过医保钱包划转支付成功。

医保钱包并非传统意义上的实体钱包，而是与个人医保码紧密关联的新型医保支付载体，是医保数字化服务的又一重要延伸。

以往，医保个人账户里的资金只能职工本人使用，其后通过登记共济人(原来是直系亲属，后扩展至近亲属)的方式实现了省内共济。但如果参保人和家人不在同一个省份参保，职工医保个人账户里的钱还是无法共济给家人。实际上，这部分资金规模十分庞大，2024年，我国职工医保个人账户累计结余就超过1.44万亿元。

为破解职工个人账户“资金沉睡”困局，推动医保基金更好地惠及群众，2024年12月2日，国家医保局在江苏苏州正式启动全国医保个人账户跨省共济，推出医保钱包功能：打破省域限制，只要家人在当地参加基本医保，参保人就可以使用医保钱包向家人转账，实现近亲属之间医保个人账户共济使用。医保钱包里的钱既可用于家人就医购药结算，还能用于缴纳居民医保个人费用。国家医保局最新信息显示，今年1—7月，全国通过医保钱包转账方式进行职工医保个人账户省内、跨省共济共17.06万笔，转账金额达1.16亿元。

那么，如何开通和使用医保钱包呢？

首先，打开国家医保服务平台APP并登录。然后在国家医保服务平台首页点击医保钱包，进入之后会显示医保钱包待开通信息，确认使用钱包。新界面显示使用地和手机号信息，确认之后，点击立即确认使用，医保钱包功能就开通了。目前，还有少数省份只有部分统筹区开通了医保钱包功能，相信随着业务覆盖范围不断扩展，未来所有统筹区将实现全覆盖。

使用医保钱包界面返回成功之后，点击完成，界面显示可以查询医保钱包余额，还会有个医保钱包转账申请的“按钮”，点击此处即可使用该功能。填写被转账人基本信息，点击提交就可以了。当然，要实现转账，接受共济转账的一方也要开通医保钱包。授权人转账成功后，被转账人可在自己的医保钱包界面查询钱包余额及转账记录。需要提示的是，每个医保钱包账户单日限3笔转账，每笔转账金额不超过2000元，每日22时至次日6时不能转账。如果被转账人没有开通医保钱包，不能及时接收钱包转账，发生的金额将在次日6时前退回转账人账户内。

围绕校园食品安全和学生营养改善 教育部开展专项资金检查

本报北京9月16日电(记者吴月)记者从教育部获悉：教育部组织开展校园食品安全和农村义务教育学生营养改善计划专项资金检查，全面加强校园食品安全管理、规范农村义务教育学生营养改善计划专项资金使用，巩固深化“校园餐”专项整治成果。

检查组分赴有关省份，通过座谈访谈、查阅资料、实地检查及入校陪餐等方式开展严格检查。

一是责任落实情况。重点检查教育行政部门食品安全监管责任和学校主体责任的落实情况，包括学校食堂内部控制、食品安全管理等制度建设与执行情况，学校负责人陪餐制度落实情况，教育行政部门开展监督检查、业务培训等情况。

二是食堂管理情况。重点检查食材制作全流程管理情况，包括食材采购、配送、验收、贮存、加工、留样等食品制作关键环节控制情况。

三是财务管理情况。重点检查膳食经费财务管理相关情况，包括财务制度建设、会计核算、财会监督等情况。

四是膳食经费补助资金管理情况。重点检查农村义务教育学生营养膳食补助资金收支相关情况，包括补助资金安排、使用、监管等情况。

对于检查中发现的问题，检查组将第一时间向相关省份主管部门反馈，提出整改要求，督促落实闭环整改，确保问题整改到位。

甘肃省妇联推进巾帼家政服务驿站建设 已帮助2116名妇女实现稳定就业

本报兰州9月16日电(记者银燕)甘肃省妇联自2024年底以来推动建成50个巾帼家政服务驿站，集服务、培训、就业等功能于一体，构建“妇联牵头、社区配合、企业运营、社会参与、服务民生”的工作模式，依托社区形成“15分钟家政服务圈”，通过“四单工作法”和“三项清单制”精准匹配需求，推行“一人一证一码”可追溯服务，并依托线上小程序提升服务效率。目前已服务家庭1.3万户，满意度超95%。

驿站开展免费技能培训，实行“结业即入职”培养模式，强化就业指导与岗位对接，今年已培训妇女5500余人，帮助2116名妇女实现稳定就业。同时组织1.4万人次参与公益服务，并通过法律讲堂、心理咨询、交流联谊等活动，加强从业妇女权益保障，增强其归属感和职业认同感。

甘肃省妇联将持续推进驿站“提质、扩面、融合、关爱”建设，扩大服务覆盖面，强化权益保障。

本版责编：程晨 徐阳 马睿娜

医保钱包怎么用

本报记者 孙秀艳

安徽医生赴西藏 开展先心病筛查

西藏山南市措美县中心医院，来自安徽医科大学第一附属医院的医生在为儿童做先心病筛查。

当天，由安徽医科大学第一附属医院心脏大血管外科、心血管内科、心脏超声影像中心等科室组成的先天性心脏病筛查工作队为措美县的24名儿童做了先心病筛查，以精准识别潜在患病儿童，为下一步治疗做准备。作为安徽省对口支援西藏山南市先天性心脏病筛查和救治的医疗机构，自2012年开始，安徽医科大学第一附属医院已先后完成1750余名先心病患儿筛查，40余名患儿得到了有效救治。

程兆摄(影像中国)



新疆克拉玛依引导党员参与社区服务

主动作为，回应群众“微诉求”

本报记者 蒋云龙

家对空地改造建设的意见和建议。在施工时，社区的党员全程参与协调解决各种问题，最终将空地改造成了规范的停车场，缓解了停车难问题。

“不用为找车位发愁了，这件实事办到了我们心坎上。”居民张建国说。

为何不通过传统行政渠道反映？“群众的急难愁盼，很多是‘毛细血管’里的问题，需要‘零距离’响应。”克拉玛依市白碱滩区中兴路街道党工委书记俞瑞星说。该街道

梳理出30余项“为您服务”菜单项目供党员认领，今年以来，社区党员已上门提供代缴水电费、电器检修、免费理发、辅导流动人口子女等服务110余次。

针对流动人口子女假期无人看管的问题，中兴路街道北盛社区老党员、退休教师、手艺人组成银发志愿服务队。服务队每周都会用精心策划的活动，为辖区流动人口子女搭建充满趣味与知识的成长乐园。退休美术教师耐心地指导孩子们制作

泥塑、绘画，老党员教孩子们剪纸、给孩子们讲故事。

北盛花园居民李女士说：“以前孩子一放假就只能在家玩手机，来到这里，他不仅学到新知识，还交到新朋友，性格也变得开朗了。”

党员干部利用业余时间参与社区工作，是否会增加他们的负担？“我们通过机制设计调动党员积极性，不会过度增加党员负担。”克拉玛依市委组织部副部长鲁金伟介绍。

更深层的动力，源于党员内生的使命感。“穿上红马甲，居民喊一声‘党员同志’，让我们更清楚肩上的责任。”克拉玛依市乌尔禾区查干草村党员韩丽君说。

今年以来，克拉玛依市党员已认领群众“微心愿”6185个，解决“微诉求”2759个，提供“微服务”5200余次，参与“微治理”800余件，切实打通了服务群众的“最后一公里”。

每周五下班后，新疆克拉玛依市克拉玛依区胜利路街道社区卫生服务中心医生李红霞都会背着医药箱为自家小区的独居老人做检查。

“阿姨，您血压有点高，要按时吃药。”她一边记录数据，一边叮嘱。像李红霞这样利用业余时间参与社区服务的党员，在克拉玛依市有3.8万名。

克拉玛依市探索社区精细化治理，引导广大在职党员在居住地社区(村)亮身份、接任务、做服务。

“纳凉椅不够用”“楼道灯不亮”“行动不便的老人想理发”……这些琐碎的“微诉求”，在克拉玛依市都能通过社区精细化治理快速响应。

克拉玛依区雅典娜社区曾有一片闲置空地。社区党员主动作为，对这片闲置土地进行勘察测量，同时积极走访居民，广泛收集大