

民生探针



居民对物业服务的急难愁盼是什么？

“物业公司未经全体业主同意，在小区划收费停车位，业主不交费，车辆不让进小区。”“物业公司收完钱，长期不维护电梯、下水道，留下安全隐患。”“物业公司在我门业主不知情的情况下跟某公司签约，在楼顶建设基站。”“物业平时不清理垃圾，服务跟不上，还声称不交物业费就起诉业主。”……

物业服务关乎居民生活质量，是群众身边的“关键小事”。近期，有居民通过人民网领导留言板等途径反映身边小区物业服务的一些问题。居民对物业服务的急难愁盼是什么？怎么有效推动问题解决？记者进行了采访。



强制收费、捆绑收费、价高质低是痛点

记者走访发现，物业强制收费、捆绑或变相收费、服务价高质低等问题是居民关注的焦点。

先看物业强制收费问题。

在辽宁阜新市西山花园小区，居民肖先生告诉记者，以前车辆出入小区不收费，后来物业公司划了停车位，通知业主必须缴纳每月约100元的停车费，否则车辆不能进院。“但很多人都没交钱，因为这事没经业主大会讨论通过。”肖先生说。

为什么要推行收费停车？物业公司相关负责人解释，该小区挨着学校，不少人为接送学生进来停车，为了解决外来车辆随意停放、内部道路堵塞、占用消防通道等问题，物业才采取了收车辆管理费的办法。

对此，业主陈先生有不同看法：“根据《辽宁省物业管理条例》第五十六条规定，物业服务收费应当明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将服务事项、服务质量标准、收费标准等有关情况公示，但我没有看到任何公示。”记者随机走访了几户居民，他们对公示情况也表示不知情。

再看物业捆绑收费问题。

“因为没交电费，物业公司给我们断了电，但去交电费时，被告知得把物业费也交清才能通电。”今年3月，云南昆明市官渡区住建局收到某小区业主投诉，该局物管处负责人马林不敢耽搁，和同事赶赴楼宇。

据了解，这家物业公司的的确有停电行为，但公司负责人也道出了难处：“小区内有居民楼也有写字楼，没有实现一户一电，所以电费由物业公司向业主代收。从2019年开始，部分业主长期拖欠物业费和电费，影响物业公司运营。物业公司多次沟通无果，才选择了停止供电。”

月都没人修，步梯间垃圾成堆，墙上到处贴着小广告，一些消防箱也是空的，成了摆设。由于对服务质量不满意，大多数业主已经很久不交物业费了。”

另一位小区业主吴女士提供的一份材料显示，早在2022年7月，小区业主委员会就给随州恒昌盛物业服务有限公司下达了解聘通知书，2023年3月又再次下发了不再续签物业服务合同的通知函，明确经表决和投票签字，大部分业主同意更换物业公司。“本来这件事已经提上日程，社区却不同意换物业，让物业先整改，但这么长时间也没有改观。”吴女士说，物业服务品质难以保

官渡区住建局局长赵秦介绍，今年以来，官渡区住建局给辖区内管项目的160多家物业公司发送了工作清单，要求物业公司逐项对照收费、安全等风险点进行自查，减少违规行为发生。

针对物业服务价高质低问题，湖北武汉市住房和城市更新局物业处相关负责人分析，一些来投诉的居民并不是觉得物业费太贵，大家重点反映的其实是服务质量与物业费不匹配的问题。武汉市正在实施物业服务品质提升行动，开展物业领域突出问题专项整治。

物业公司和业主之间的纠纷如何解决？

办好关键小事，让物业服务更规范

本报记者 杨文明 刘洪超 范昊天

“我民法典规定，物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。《物业管理条例》规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。”马林到场后，要求物业公司先给业主恢复通电，同时要求业主及时缴纳拖欠的物业费。

马林介绍，在日常工作中，会遇到个别物业企业捆绑收费、巧立名目重复收费等行为，“作为行业主管部门，我们第一时间介入处理，一方面保护业主合法权益，另一方面引导物业和业主双方通过合法途径解决纠纷。”

还有物业服务价高质低问题。

前段时间，记者走进湖北随州市曾都区圆梦星光城小区，看到居民楼前的绿化带上停满车辆，电动自行车停进楼栋、飞线充电等安全隐患突出。马路对面是该小区的西区，门口道闸无人值守，地下车库缺乏照明设施，地上垃圾成堆。

“这种状况已持续多年。”小区业主宋先生告诉记者，2017年小区交付使用时，物业费是按随州市最高服务等级标准收的，但服务质量一言难尽，“我们楼栋的电梯坏了几个

证，业主拒交物业费，物业服务越发缺乏保障，由此陷入恶性循环。



强化重点治理，畅通维权渠道

多地物业监管部门已经在推动相关问题解决。

在阜新市，当地住建局已就西山花园小区强制收取停车费问题介入调查。住建局有关负责人表示，如果居民发现物业公司存在捆绑收费、不合理收费等问题，可以通过拨打12345市民热线，或直接电话投诉到属地街道办事处及各区住建部门，也可以通过住建局官方网站进行投诉。

据介绍，阜新市已对全市145家住宅物业服务企业开展信用等级评定，每年会定期向社会公开发布红黑名单，并将其作为前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的重要依据。

为避免物业公司出现捆绑收费等行为，

各地有关部门也探索了一些有效做法，并提出了可行建议。

在阜新市太平区，当地建立了“业委会、居委会、物业服务企业”三方联动机制，社区两委成员通过法定程序兼任业委会成员，选派物业服务企业负责人进入社区担任兼职副书记或副主任，进而实行三方联动议事，有效推动小事快办、急事速办、难事联办。

如果业主发现物业乱收费该怎么办？马林提醒，业主需要保存好收费通知单原件、缴费凭证等证据，向属地或者行业部门投诉，必要时可以走诉讼程序。反之，如果业主拒不缴纳物业费，物业公司该怎么办？按法律规定，业主违反约定逾期不交物业费的，物业公司可以催告，对合理期限届满仍不交费的，物业公司可以提起诉讼或申请仲裁。

“业主拒不缴纳物业费，往往是对物业服务有意见。”马林表示，物业公司应深入摸清业主诉求，如果只是少数业主不满，住建部门应尽量推动双方调解，无法调解再走法律途径；如果大多数业主都不满意，在未成立业主委员会的情况下，住建部门可指导业主选举业委会，加强对物业公司的监管，甚至依法更换物业公司。

（本期统筹：邱超奕）

陪伴经济需监管相伴

林丽鹂

多棱镜

陪伴经济带来新的就业机会、服务供给与消费场景。应引导陪伴经济走向正规化、专业化，真正成为温暖人心的产业。

假期旅行没有伴儿，有人陪游；老人看病，子女不在身边，有专业陪诊；玩网络游戏想快速提高技能，有游戏陪玩……近年来，陪伴经济兴起，这种新兴经济形态服务形式涵盖线上陪聊、陪玩，以及线下陪诊、陪购、陪游、陪学等多种场景。

陪伴经济带来新的就业机会、服务供给与消费场景，但也浮现出服务质量参差不齐、安全保障缺失、伦理边界模糊等问题，陪伴经济在快速发展的同时，也需监管相伴。

陪伴经济有着广泛的社会需求。很多老年人觉得就医流程复杂，不会用手机挂号，记不住路线，难以独立完成就诊流程。专业陪诊不仅能协助老年人完成就医流程，还能提供一定的慰藉和支持。很多年轻人自发形成“搭子文化”，陪跑、陪练、陪聊、陪吃饭、陪看展……多种陪伴服务逐渐商业化、平台化。以陪游为例，消费者可以得到更本地化、更个性化的服务。对于有陪伴需求的人而言，陪伴服务不仅能解决一些实际问题，还能提供情绪价值；对于提供陪伴服务的人而言，可以将自己某方面的特长、爱好、技能、经验等以灵活的方式“劳动变现”，实现供需双赢。

但陪伴经济在发展过程中出现的一些问题引发不少质疑和争议。私人陪游收费不透明，缺乏规范保障，口头协议容易产生纠纷；专业陪诊不专业，缺乏基本的医疗常识，还可能泄露患者个人信息；游戏陪玩涉嫌商业代练，诱导消费，甚至存在灰色地带等等。陪伴经济的供需双方都需要权益保障，服务提供者可能面临服务争议、费用争议、责任划分等风险；雇佣者可能对服务质量、服务费用等不满意却难以维权。如果发生人身安全意外，双方还会产生责任划分等问题。因此需要从制度、监管等层面保障陪伴服务供需双方的权益。

互联网平台是加强陪伴经济监管的重要抓手。互联网的普及为陪伴经济发展提供了便利，使得供需双方可以在网络平台快速对接。平台不仅是信息中介，还应承担起对从业者资质审核的责任，比如应严格禁止未成年人被招募为游戏陪玩。监管部门应将平台开展的陪伴服务纳入监管范畴，明确平台的审核义务，完善相应的信用评价机制。相关平台若想真正做大陪伴经济，也需要不断加强管理，可考虑根据具体使用场景提供“服务过程录音备案”和“一键报警”等功能。

陪伴经济涉及的行业，监管手段也要迭代升级。今年3月，成都市人社局、市卫生健康委等单位颁发了全国首批《陪诊服务专项职业能力证书》。今年5月，中国社会福利与养老服务协会联合包括服务平台在内的22家单位发布《老年陪诊服务规范》，对服务流程、安全守则、投诉机制等作出规定。监管部门、行业协会等多方发力，老年陪诊服务正从“野蛮生长”进入规范化、专业化发展的新阶段。陪伴服务多元，涉及诸多行业，相关各方应紧随市场变化完善监管。

陪伴经济前景广阔，有机构预测，2025年我国陪伴经济的市场规模将达到500亿元。促进陪伴经济持续健康发展，应完善相关法律法规、标准规范，加强外在监管、行业自律，引导陪伴经济走向正规化、专业化，真正成为温暖人心的产业。

服务港

刚刚过去的9月是全民健康生活方式宣传月，合理膳食是健康生活、体重管理的重要组成部分。国民营养健康指导委员会倡导居民增加蔬菜水果、全谷物和水产品摄入。

为什么要提倡增加这三类食物的摄入？近年来我国居民的主食越来越精细化，且精米白面占据主要地位，不仅粗粮吃得不多，真正吃到的全谷物更少。

食物多样性是保证全生命周期营养需要和促进健康的基础。长期摄入单一食物会导致营养不足，而食物多样化能够保证营养均衡。即便是同一类别的不同食物，其营养成分也有差异。比如，颜色较深的蔬菜富含胡萝卜素（可转化为维生素A）和叶酸；脂肪含量较高的鱼类是多不饱和脂肪酸的主要来源；全谷物富含较多B族维生素及膳食纤维。

如何保证摄入食物多样

赵文华

食物多样可以降低慢性疾病风险。鱼虾类及全谷物可降低心血管病和大多数癌症风险。全谷物摄入能够有效缓解2型糖尿病患者血糖上升速度，有助于维持血糖稳定。此外，食物多样也有利于体重管理。如每天将50—100克的全谷物与精米面搭配，可增加膳食纤维摄入，有助于增强饱腹感，延缓胃排空，进而减少不必要的食物摄入，有利于维持健康体重。

建议餐餐有蔬菜，每天摄入新鲜蔬菜至少300克，深色蔬菜占一半以上。深色蔬菜主要有三类颜色，深绿色（如菠菜、油菜）、橙红色（如胡萝卜）和紫黑色（如紫甘蓝）。选购时要注意横截面颜色是否均匀，茄子、黄瓜等表皮虽深但果肉为浅色，则不属于此类。同时，因为蔬菜和水果所提供的营养成分有差异，不建议蔬菜和水果相互替代。

（作者为中国疾病预防控制中心营养与健康所研究员、中华预防医学会营养与健康分会主任委员，本报记者杨彦帆采访整理）

本版责编：李君强 版式设计：沈亦伶

惠民光影



老有所养

图①：新疆阜康市一家养老服务中心内，花艺师正在指导老人们插花。王欢摄(人民视觉)

图②：新疆吐鲁番市高昌区艾丁湖镇农村幸福大院医务室里，医生正在为老人量血压。

蔡增乐摄(人民视觉)

新疆多种模式照料老人，持续打造“15分钟养老服务圈”

在养老，更在“享老”

本报记者 李亚楠

找到了人生价值。”

针对辖区独居老人，社区还成立了“幸福阳光”志愿服务队，满足老年人多元化需求。

“阿姨，要记得吃降压药啊！”志愿者走进独居老人胡那旦·吐尔逊家里，给她量血压、做健康监测，临走时再三叮嘱她按时服药。

“他们经常来看我，逢年过节还帮我清洗窗帘、打扫房间，有时陪我说说话，帮我做饭饭。”说起志愿服务队，胡那旦满脸都是笑容。

目前，阜康市共有5个街道（乡镇）养老服务

“走，跳舞去！”一大早，新疆昌吉回族自治州阜康市准东街道南华路社区居民史丽霞就招呼着熟悉的老姐妹往社区日间照料中心走去。

步入日间照料中心，已经有不少居民相约在这里下棋、打乒乓球。诊疗室、书法区、图书阅览区、休息娱乐区、用餐区……日间照料中心功能齐全，护理床、马桶扶手架等适老化设施一应俱全。

“环境舒适、软硬件设施齐全，感觉不仅在养老，更在‘享老’。”史丽霞说。

下午1点多，活动了一上午的老人们陆续走进就餐区，“有荤有素、营养健康，还便宜，关键是方便，省去在家做饭的麻烦。今天吃米饭，三菜一汤，还有甜品和水果，才12元。”史丽霞打好饭，和老姐妹们边吃边聊，约着下午去打乒乓球。

南华路社区党委书记赵静然介绍，除了就餐和理疗收取低于市场价的费用外，其他服务全部免费提供，让老人们安心在这里娱乐休息。

在日间照料中心，不仅能享受养老服务，老人也能发挥余热。80岁的莫克平是书法爱好者，每天都去书法区练习书法，还义务教小朋友写字，“一天过得可快了，我觉得重新

到了及时救助。2021年冬天，来串门的老姐妹发现她坐在沙发上不动弹，赶紧拨打急救电话，通知家属、联系院长……因送医及时，心脏病发作的黄国珍转危为安，“要是我一个人在家，会发生什么真的不敢想。”黄国珍说。

自2014年起，吉木萨尔县建成了13家互助院，覆盖32个行政村，床位超1100张，为580多户900余名农村空巢、孤寡老人提供养老保障。

在22个脱贫县建设幸福大院照料农村困难老人，2024年底全疆基本养老保险参保1463.96万人、强化居家社区养老服务网络建设……探索不同的养老模式，养老服务做好“兜底”，天山脚下，夕阳别样红。

2024年，新疆累计投入资金8.55亿元，建设老年助餐服务点1.1万个，完成特殊困难老年人家庭适老化改造12786户，建成街道（乡镇）区域养老服务机构和社区（村）日间照料中心103个……在新疆，各地正持续打造“15分钟养老服务圈”，织密养老服务网。“老有所养”的美好愿景，正以看得见的速度照进现实。

民生改善在身边