

物业服务进家庭需要各方“搭把手”

椰锐评

海南“物业服务进家庭”试点工作即将开展,6月底前海口将正式启动该试点工作。一直以来,业主和物业这对“冤家”之间的矛盾,避不开、逃不掉,“拉锯战”打了多少年,却依旧难解分。“物业服务进家庭”为矛盾化解提供了新方向,不仅有助于重塑双方关系,还能推动“物业管理”真正向“物业服务”转变。

根据试点工作要求,物业服务企

业要立足自身服务优势,加快转型升级,紧扣群众居家生活需要,从室内维修保养、养老就医送餐、托幼照看助学、房屋租赁售卖、花卉宠物托管、文体娱乐活动等方面,大胆创新特色服务场景,切实把便民惠民服务落到实处。

在今年全国两会上,全国人大代表便提出,应将“物业管理”统一为“物业服务”。二者看似相似,实则截然不同。物业转型升级不是换个名头那么简单,这要求物业真正做到紧

扣实际、进入入户、服务业主。然而,从简单的小区资源管理,转变为服务居民群众,其中涉及了多种领域的便民惠民服务,靠物业一己之力难以面面俱到,离不开与多个相关部门打交道。因此,想要真正实现“管理”变“服务”,推动“物业服务进家庭”走深走实,不能只靠物业“单兵作战”,还需要全社会来“搭把手”,为其提供系统性的支持,物业才能回到服务业主的“正轨”。

以水费为例,5月8日,海口首

个住宅小区供水抄表到户服务协议签订,水费不再经由物业管理,业主可线上向供水企业缴纳水费,出现问题也可直接对接企业。物业解除了代收代缴、管钱管人的工作,与水费管理职责脱钩,从用水计量不清、公摊费用纠纷等问题中脱离。权责清了、摩擦少了,物业就能腾出更多时间精力专注于本职工作,为业主提供更要紧、更周全的服务项目。政府主导、企业推进抄表到户工作,打通各项堵点难点,正是对“物业管

理”向“物业服务”转变实实在在的助力之一。

物业不是凌驾于业主之上的管理者,消除“管理的架子”滋生的“病灶”,需要全社会合力“操刀”,“物业服务进家庭”试点工作正是有力的政策支持。接下来,我们期待汇聚各方合力,将海口业主与物业之间的“千千结”捋顺,让物业转型升级,让群众生活舒心,好政策方能真正从“纸面”落进千家万户。

□吴翠霞

预警短信吓人? 科普推送应多些“公众视角”

5月11日早上,不少广东网友在社交平台上晒出截图称,收到广东省地震局的提醒短信。不少人的第一反应是“懵了”,有的甚至发问“要不要跑”。实际上,5月9日,广东省地震局公众号就已经发布消息称,为让全省公众能及时接收地震预警信息,增强公众防灾减灾意识,广东省地震局于5月11日—17日,在全省范围内推送地震预警科学普及公益短信。

——5月11日广东发布微信公众号
一条来自地震局的短信,让不少广东人“吓了一跳”。广东省地震局的科普初衷值得肯定,但当群众未看到公益短信推送的提示,却突然收到地震预警短信,感到恐慌也是人之常情。

广东省地震局借助短信这一覆盖广泛、触达迅速的载体,向全省公众普及地震预警知识,引导大家关注专业预警渠道,本身是推进防灾减灾工作的积极尝试,也是履行公共服务职责的具体体现。但善意的初衷,需要细致的执行作支撑。此次引发争议的关键,在于短信内容缺乏清晰的“科普标识”,没有明确区分“公益科普”与“紧急预警”,导致公众误将科普提示当作地震来临的信号。

事实上,地震预警信息有着严格的发布规范,会明确标注震级、震中、预警时间等关键信息,并用红橙黄蓝四种颜色区分预警级别,而此次推送的科普短信,仅笼统提及地震预警的作用,未说明推送目的和范围,难免让不明就里的群众产生联想。这种“重科普、轻告知”的细节疏漏,不仅可能引发不必要的恐慌,还可能削弱公众对后续真实预警信息的信任度。

一定程度上,正是由于科普内容同质化、传播方式简单化,科普方未能充分考虑公众的接受习惯,才会出现这次地震短信“乌龙”事件。更进一步说,当前有不少部门习惯于“单向输出”科普知识,却不注重公众对信息的解读能力和心理反应,导致科普效果大打折扣。防灾减灾科普不是“完成任务”,而是要让公众真正理解知识、掌握技能,这就要求科普工作者多站在公众视角思考,用更通俗、更细致、更具针对性的方式传递信息。

防灾减灾科普宣传,既要“有内容”,更要“有方法”。一方面,相关单位在开展科普宣传前,应充分预判公众的认知误区,在传播载体上做好区分,比如在科普短信中明确标注“公益科普”“非紧急预警”等字样,避免与真实预警信息混淆;另一方面,科普内容应更接地气,结合具体场景讲解地震预警的原理、接收方式和避险技巧,让公众不仅知道“收到了什么短信”,更明白“收到短信该怎么做”。此外,还应拓展科普形式,通过更多渠道传播科普信息,让防灾知识真正入脑入心。 □刘少华

一事一议

别让「难打通」的热线寒了群众心

“从中午打电话打到下午,一次都没打通。”近日,湖南长沙市的刘女士反映,自己离职后打算申领失业保险金,联系所在县区的社保部门咨询所需材料,结果一遍遍拨打电话,那头始终是忙音。

——5月11日《人民日报》

近年来,公共部门相继开通热线电话,作为政府部门与群众的沟通桥梁,倾听群众心声,为群众答疑解惑,让群众办理政务服务事项等更便利。然而,公共部门对外公布的热线电话却常常面临“难打通”问题,热线电话变“忙线”,沦为“中看不中用”的摆设。群众疑惑得不到解答、诉求得不到回应、问题得不到解决、权益得不到维护,还可能走弯路、多跑腿,这如同给了群众承诺却不兑现,已然背离了热线电话开通的初衷,在客观上寒了群众的心,有损政府部门和公共机构的公信力。可以说,本应便民的热线电话“难打通”,是另一种形式的“门难进”,反映了一种行政不作为,并非小事。

热线电话“难打通”,相关部门给出的回应似乎很在理:打电话的人太多、电话占线,或者工作人员忙不过来,又或是系统升级、电话登记错误等。然而,归根结底,这反映了相关部门的服务意识“掉线”,没有真正重视热线电话的功能作用,对热线电话工作缺乏有效管理和监督。例如,如果真的存在人手不足问题,公共部门便应通过合理配备工作人员、提供自动转接服务、明确告知等待人数等方法解决问题,而不是让老百姓对着打不通的电话“干发愁”。

诚如许多群众所言,政府部门既然设置了热线电话,那么就要管好用好,在工作时间保持畅通应是基本要求。小热线背后连着大民生,公共部门需要真正转变工作作风,加强对热线电话工作的管理与监督,确保热线电话在工作时间通畅,真正让热线电话发挥出帮助群众解决问题的功能作用,让群众真正感受到“为民服务”就在身边。 □何勇

世相漫议



小心“健康账单”

近年来,随着智能手机操作使用越来越便捷,不少老年人跨过“数字鸿沟”,成了“银发低头族”,相关健康风险正在显现。

专家提醒,适度使用手机有助于老年人获取信息、增强社交,但若长期过度使用,可能会损伤眼睛、颈椎等部位,并扰乱作息,影响身心健康。如何在享受数字便利的同时守护老年人身心健康,成为每个家庭需要面对的新课题。

新华社发 商海春 作

投稿邮箱:hkrbpl@163.com

本言论仅代表作者个人观点

广告



华为随行WiFi X

超级直播神器

零售价 **¥2499**



中国移动专属网络

五重保障 体验非凡

基础套餐

档位	通用流量	权益	网络保障服务
199元	200GB		
299元	350GB	移动云盘 黄金会员	中国移动 直播臻享
399元	500GB		

4月27日-5月27日: 购买用户在号卡激活后, 连续12个月每月加赠**50GB**流量



扫码预约

广告 | 图片仅供参考, 请以实物为准
具体资费详情咨询10086
加赠流量不可结转