

# 疫情过后，物业的难点和痛点待破解

观点  
提要

对于一座城市来说，居住其中的每一个人，最大的安全感其实来自居住的小区，而居住的安全感很大程度上与物业服务息息相关。小区物业管理是创新社会治理、推进宜居城市建设的重要环节。我们期待政府层面能推进物业管理的规范化、科学化，推进小区治理法治化，破解城市基层治理的难点与痛点，化解物业纠纷与冲突，推进基层治理的长治久安。

## 继洋说事

王继洋

近日，中消协发布了在全国36座城市、148个住宅小区的物业调查报告。该报告显示，受调查住宅小区物业服务综合满意度得分仅为62.59分，只处于及格水平。报告显示，因为乱养宠物、无序停车、门禁失效、客服不作为等问题，秩序管理和客户服务管理得分相对较低。报告还指出，新建住宅小区前期物业与业主矛盾纠纷发生较为普遍，前期物业服务企业形成事实垄断，缺乏退出机制等。

这份调查报告，基本符合多数人的现实体验，尤其是在刚刚经历了这场疫情之后。

翻看疫情期间的朋友圈，发现最高调的炫耀不是像往年那样晒旅游，而是晒物业服务。有朋友称物业给自己带来了太多惊喜：“收到个快递，物业保安用消毒水给仔仔细细喷了一遍，还为我量了体温，仔细询问了我近期的动向，门口还放了鞋底消毒垫，

电梯里也有浓浓的消毒水味道，一系列措施让我感动不已，对比父母居住的小区实在严格谨慎太多。”

这样的物业之所以被炫耀，主要还是因为太少了。

疫情期间，我们身边最有存在感的可能就是物业人员了。以前不愿意配合物业的业主少了，大家进出小区完全遵照物业的要求，佩戴口罩、出入卡随身携带、配合测体温……看似生活变得没有以前那么自由、方便，但在这样的特殊时期，并没有人去抱怨什么。当然，我们更不能回避的是一些小区的物业形同虚设。尽管会有居委会发动工作人员投入到消毒工作当中，但在疫情防控的管理上，依然显得捉襟见肘。

从某种意义上说，这场疫情，也是物业公司的一次形象展示：同样是拒绝病毒，有些物业用庞大的铁丝网隔绝一切；有的物业则选择每天擦拭所有住户可能经过的区域，甚至在电梯间放上纸巾，供业主按电梯的时候避免直接接触。这些细节上的差距，便是物业服务质量上的差

距。平心而论，专业、有效率的物业管理，不仅能提升小区的生活品质和公共服务能力，还能提升居民的幸福感和归属感和获得感。用网友的话来概括，就是“好的物业，让家更像家”。

如今，疫情逐渐消散。3月22日，淄博市委新冠肺炎疫情防控工作领导小组（指挥部）发布《关于调整疫情防控措施的通告》，全面取消对本社区（村居）居民的出行限制。这意味着，我们的生活恢复正常，而物业将会恢复服务者的角色，有关物业的那些被封存的难点和痛点，又将死灰复燃。

对于一座城市来说，居住其中的每一个人，最大的安全感其实来自居住的小区，而居住的安全感很大程度上与物业服务息息相关。小区物业管理是创新社会治理、推进宜居城市建设的重要环节。我们期待政府层面能推进物业管理的规范化、科学化，推进小区治理法治化，破解城市基层治理的难点与痛点，化解物业纠纷与冲突，推进基层治理的长治久安。

大众报业集团十大名牌专栏  
诗评画议

远赴黄冈救苍生，  
家有儿郎业未成。  
千里归乡携密卷，  
换得万家欢笑声！

绘画 王怀申 配诗 王继洋



近日，给孩子带黄冈“土特产”的山东援黄冈医疗队队员杜庆火了！不过让人感到意外的是，这份初中全套“黄冈密卷”，居然是一个月前儿子主动要的！不过，杜庆一句话可能道破“天机”：“他肯定是当成吃的啦！”杜庆的儿子看到了礼物后的视频，表情发生了一系列微妙的变化，表示自己会努力学习，“做一个对社会有用的人”。

据3月22日中新网

邮箱: czmg668@126.com 来稿请注明联系方式,稿件一经采用,稿酬从优。

# 共同战“疫”

公共交通工具篇

戴口罩 防传染  
打喷嚏 遮口鼻  
乘客间 讲距离  
下车后 手要洗

特别提示:

积极配合工作人员做好疫情防控，如有发热、乏力、干咳等症状，请不要乘坐公共交通工具。

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导  
中国健康教育中心 制作

# 共同战“疫”

电梯篇

能步行 少乘梯  
戴口罩 要牢记  
碰按键 手要洗

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导  
中国健康教育中心 制作