

YAOWEN

“质价相符”重塑
物业服务新生态

■谢付良

近日,我市物业服务“质价相符”改革经验成功入选省建设厅改革试点经验清单,即将在全省推广。

物业是人民群众高度关切的民生大事,也是城市治理的“神经末梢”。物业服务好不好,直接关系到千家万户的生活质感,业主与物业公司之间的各种矛盾,从表面看反映的是物业服务质效与业主期待之间的“落差”,实质上暴露的是当前基层治理方面的不足。

我市聚焦物业服务“标准不清、价格不明、履约不力、监督不足”等难题,积极探索构建物业服务标准和费用标准动态平衡、互相促进的良性循环体系,形成了“质价相符、质优价优”的物业服务新生态,较好地破解这一社区治理的“痛点”。

以“质价相符”改革,重塑物业“好服务”,核心在于夯实公开透明的信任基石。我市创新推出“五级八档”菜单式服务体系,引导物业企业将服务和价格都摆上台面,清晰地呈现给业主;与此同时,规范业委会建设,细化物业服务标准,实行从基础到优质的五级梯度服务,并配套八档行业指导价,让服务档次和收费标准精准匹配。所有标准和价格都公开透明,居民随时随地可查可对照。这一改革,让服务有了硬杠杠,既给物业提要求,也让业主明底细,真正实现了“明明白白消费、安安心心缴费”,矛盾自然少了。

重塑物业“好服务”,不仅是业主与物业简单的价格博弈,更是社区治理的“试金石”。让业主感知到“每一分钱都花在刀刃上”,是“质价相符”的核心。近年来,我市坚持以党建为引领,推动社区居委会、业委会、物业服务企业“三驾马车”同频共振,通过建立健全小区“红色物业”议事机制,开展物业服务提升行动等一系列举措,着力构建物业共建共治共享的治理体系。

物业服务看起来是琐碎小事,却是关系基层治理和群众幸福指数的头等大事。为了把好服务关,我市将服务质量的最终“裁判权”交给业主,并引入第三方机构,开展全流程评价——选房前摸底需求,服务中开展项目履约评价,用数据说话,以满意度衡量服务质量。而行业协会“白名单”制度的推行,更是为优质服务背书,为劣质服务亮红牌,倒逼物业企业做细做实服务。

在去年的全国两会上,有人大代表建议把“物业管理”改为“物业服务”。从“管理”到“服务”,看似只是文字更迭,实则是理念归位、关系重构、治理升级的关键一步。我市以“质价相符”改革为突破,积极打造物业服务新生态的经验能够获得全省推广,正是契合了这一理念,说明其在行业中具有标杆意义。

期待平湖以此为新起点,进一步规范服务流程、提高服务质量,不断推动物业在“服务”与“责任”的平衡中前行,以“质价相符”的物业“好服务”,点亮千家万户的“温暖底色”。

老骗局披“新衣”
勿轻信保钱包

■记者 张宇青 通讯员 朱丽佳

本报讯 “只需选几款服装,拍些照片,不仅能免费获得漂亮服饰,还能赚取丰厚佣金。”近日,面对这样一条看似“零成本、高回报”的网络邀约,当湖街道居民李女士不仅没收到衣物,反而被骗数百元。

事情源于3月10日。当天,李女士在家中上网时,收到了一名陌生网友的私信。对方热情询问其是否愿意承接服装“寄拍”任务,并称佣金丰厚,拍摄所用的服装也无需归还,李女士对此颇为心动。

见李女士上钩,对方随即发来一个二维码,要求其扫码下载一款指定的平台APP,并称后续的选款和交流都将在该平台进行。李女士不疑有他,按要求下载注册。在APP内,对方果然发来了大量精美的服装照片供其挑选。选定款式后,对方不仅详细告知了拍摄要求,还提供了寄送服装的地址和联系电话,甚至发来一张支付宝收款码的截图,声称是为了方便后期支付佣金。一系列操作让李女士觉得对方“挺正规”,对接单充满了期待。

就在准备“开工”之际,对方要求她充值350元办理“商家VIP会员”,称这是为了获得“抢拍商品”和“返利”的资格。李女士照做并尝试“抢拍”了几单,APP账户上确实显示获得了小额返利,这让她彻底放松了警惕。但当她再次“抢拍”时,APP内的余额突然发生大额变动,紧接着系统开始不断要求她提供手机验证码,李女士才惊觉被骗。

“至今我未收到任何一件服装,而且之前充值的钱款也无法提现。”回顾整个过程,李女士懊悔不已。目前,该案件正在进一步侦办中。

“李女士遭遇的骗局实质上就是披着‘新皮’的刷单类电信网络诈骗。”市公安局反诈中心相关负责人说,对于网络上任何宣称“高佣金”“零风险”的兼职信息,大家都要保持高度警惕,任何要求预先充值、垫付资金或购买“会员”才能开始的兼职工作都是诈骗。

全民反诈
你我同行

以民生为钥解锁治理大文章

(上接1版)

启动“幸福合伙人”项目,引导新居民以议事主体、服务主力的身份参与到社区公益服务当中,累计服务居民超500人次;石路村通过成立“田园共治”志愿服务队与“绿野议事厅”三方协商会,以“村民自治+多元协同”模式成功盘活约2.2亩被破败绿地,组织有意向的村民通过摸筹的方式认领地块,统一规范种植马兰头,排除道路交通安全隐患、节省绿化养护成本;芦湾村以传统土布文化传承与创新为核心,发动村民与手艺人参与土布技艺传承、文创产品开发,既留住乡愁记忆,又激发乡村治理内生动力……一个个接地气、有温度的治理举措,让群众的获得感、幸福感、安全感持续提升,绘就出基层治理的幸福画卷。

■记者 居丹荔 王茹彤
通讯员 贾伟娟 陈明远
李凤超

繁花一路,惊艳了春日时光。

宛若油画般绚烂的郁金香、色彩明艳的紫罗兰、灵动俏皮的金鱼草……近日,杭州平湖路在各社交媒体上频频出圈,热度持续走高。这条路上的绿化带被鲜花层层装点,成为了春日限定的网红打卡地,吸引着一拨又一拨人前去打卡。

而这一场铺陈在城市街头的春日盛宴,核心的供应商,正是来自我市的花卉企业浙江森湾农业科技集团有限公司。

这些鲜花,不只是扮靓了城市容颜,更见证了我市花卉业蓬勃生长的轨迹。去年,全市花卉业亩均产值再创新高,总产值达2亿元。

花香四溢中,产业也愈发向韧而行。

阳春三月,“花”是大地最美的色彩。

“大家可以看到我们的牵牛花,不是传统三色单瓣,是重瓣,还有深蓝、淡紫等颜色的新品。”……昨天,新合镇杉青港村临沪花卉产业园的爱生活园艺直播间内人气高涨。“不仅直播间火热,最近我们一天线上销售订单就有4000多单。”爱生活园艺电商负责人刘颖说。前面主播在直播,棚外花农拿来了根据订单种植的鲜花,仓库打包处,待寄出的包裹已堆积成“小山”……眼前繁忙的一幕,映照

出新合镇发展花卉业的独特运营模式。

新埭镇的浙江森湾农业科技集团有限公司花卉基地上,又是另一番热火朝天的忙碌景象。大棚内,长寿花、玛格丽特、鲁冰花等花卉姹紫嫣红,每一盆都长得挺拔精神。工人们手脚麻利地将一盆盆鲜花打包整齐、装箱上车,这些带着平湖乡土气息的芬芳,即将奔赴杭州、上海、苏州等地,绘就一座座城市的春日画卷。“目前已经到了鲜花销售的旺季,每天1万多盆花从这里销往各地。”浙江森湾农业科技集团有限公司副总经理陈博笑着说。

另一边,浙江霖泽农业科技公司的花卉大棚里,科技为花儿插上了智慧的翅膀。全自动育苗流水线不停运转,一盒盒饱满的花籽经过几道育苗工序,被精准送入催芽室,在恒温恒湿的环境里,悄悄积蓄着破土而出的力量。而在广陈的福纳瑞园艺(浙江)有限公司生产基地上,“蝴蝶兰”种苗被工人们小心地装进有营养液的容器中,在环境适宜的组培室卖力生长。

一花一镇,镇镇不同。这些年,平湖的花卉产业,从零星几户的“小打小闹”,到逐渐形成了产业集聚,目前已经在平湖、新合、广陈、独山港打造了四个花卉产业园,总种植面积超过4900亩,形成了花卉生产、多种经营的生产格局。从2020年至2023年,全市鲜花销售额翻了4倍,从2023年到去年,销售额再次实现翻番。

一花兴一业,已成为当下最美的风景。



龙抬头 糕香浓

近日,当湖街道枫桥社区居家养老服务照料中心内,工作人员正忙着制作撑腰糕。今天是“二月二”,这些撑腰糕将通过便民服务,送到社区老年居民手中,传递邻里温情。

■摄影 王强 夏晓蕾

干部下沉到网格 茶叙议事解民忧

■记者 戴琰
通讯员 纪亚千

本报讯 近日,林埭镇保丰村村民费玉琴家中,清茶热气氤氲,邻里乡亲围坐闲谈,“一杯清茶听您说”活动温暖开展。

村党委书记胡东晓带领村干部、志愿者与大家并肩而坐,在轻松自在的氛围中,一边与乡亲们拉着家常,一边细致介绍村里近期人居环境提升、河道整治、基础设施完善等工作的推进情况,氛围热烈而融洽。“大家有烦心事、关心事尽管说,今天我

们就是来听意见、解难题的。”一席话,瞬间打开了乡亲们的话匣子。

“胡书记,丁坝桥河道里发现死鱼,希望尽快排查原因。”“秸秆收割后,路边泥土和杂草无人清理,影响村容村貌。”“田边垃圾堆置许久,什么时候能来清运一下?”“家里老房子破旧,能否原地翻建?”……你一言,我一语,村民们将平日里的急难愁盼悉数道出。村干部们一边认真倾听,一边在本子上仔细记录,每一个问题都认真对待。

群众有呼声,村里就有回

应。面对村民提出的各类诉求,村干部们现场办公,按照紧急程度与办理难度,将村民反映的事分类:红色紧急、黄色协调、绿色常规,实行分级受理、分类处置、全程跟踪、限时办结,确保件件有回音、事事有着落。

对于秸秆清运后路边杂物堆积、田边垃圾乱堆这些卫生问题,村干部第一时间联络工作人员,明确整改要求,当天就全部清理完毕并向村民反馈,高效率的作风赢得大家连连点赞。针对丁坝桥河道死鱼问题,村“五水共治”负责人立刻对接镇

环保部门,现场取样监测、排查污染源,建立专项台账、落实专人督办,排查结果第一时间向村民公示。针对宅基地原地翻建的政策疑问,胡东晓用通俗易懂的语言逐一解读,将复杂政策讲得清晰透彻,让村民听得明白、心里踏实。

这杯“民情茶”,喝的是茶,品的却是民生。近年来,林埭镇持续擦亮民情议事品牌,推动干部下沉网格、深入群众,把协商议事会搬到田间地头,让群众有话处说、难有人帮、事有人办。全镇以闭环处置为核心,建立

形成了良好的产业集聚,呈现出抱团发展的良好格局。市场拓宽,融合发展。一个人,一台手机,新农人赵娜丫头园艺,负责人赵娜借力电商直播,让自家花卉“触网”热销,去年销售额破百万、订单量近8万单,更带动周边40多户花农增收增收超35万元。而新埭的花卉电商产业园内,吸引各类电商企业入驻集聚,形成了“线上直播+线下配送”的新型销售模式。平湖的花卉销售并未止步于“卖产品”,而是积极推动花卉产业与文旅、研学等产业融合,打造各类“鲜花+”新模式,让花卉产业的附加值不断提升。

土地有限,但价值无限。2023年,浙江省林业局、浙江省农业农村厅印发《关于加快花卉业高质量发展的实施意见》,为花卉业发展指明了方向。花卉业,集经济、社会、生态效益于一身,既是推动绿色低碳发展的鲜活实践,更是助力乡村振兴的重要引擎。

如今,我市花卉经济蓬勃生长、香飘万家,如何在有限的土地上,深挖花卉附加值、激活市场活力,成为摆在我们面前的重要课题。模式焕新。产业发展,最终的落脚点还是在共富,一系列“共富+”模式,让枝头的繁花真正变成了百姓口袋里的财富。新合镇杉青港村的临沪花卉产业园,通过“订单+直播”模式,联合周边近70家花农组成产销联盟,实现了从“卖花难”到“卖得俏”,证明了“模式一变,市场一



小区闲置地变“共享菜园”

蔬菜礼包派送到居民家

■记者 居丹荔
通讯员 陶佳迪

本报讯 “不仅新鲜无公害,还能免费分到家门口,这份实实在在的关怀,让我们的心里暖烘烘的。”近日,家住新埭镇虹桥景苑社区芦席南区的顾娟芳,捧着满满一袋青菜,脸上满是欣喜。

顾娟芳收到的青菜,来自芦席南区全新升级的“共享菜园”。当记者走进菜园时,只见时令蔬菜长势喜人,郁郁葱葱,已然迎来丰收。社区志愿者们穿梭在菜畦之间,娴熟地采摘、细心地分拣、耐心地剔除残叶。

这块如今生机盎然的土地,曾经是闲置地块。“我们芦席南区属于自建房小区,辖区内有3块、共计4亩左右的闲置空地。在未实施集中管理前,部分居民自行开垦种地,不仅存在安全隐患,还容易引发邻里纠纷,给基层治理带来了压力。”新埭镇虹桥景苑社区党委书记杨天昊说。

为破解这一治理难题,虹桥景苑社区于去年下半年进行走访调研,确定人员挨家挨户征求意见,最终确定由社区牵头,对这块闲置地进行系统性打理,将其改造为“共享菜园”,种上了青

菜、生菜等各类应季蔬菜,这些蔬菜供芦席南区居民免费共享,将闲置资源转化为民生服务实效,让闲置空间真正惠及居民。

去年12月,第一批应季蔬菜顺利播种,经过几个月的精心培育,近日迎来丰收。目前,首批收获的300余斤青菜已全部送到居民手中,让大家切实感受到“家门口的幸福”,另有100余斤蔬菜定向供应社区友邻餐厅,进一步延伸了服务触角,让“空间换服务”的成效惠及更多群体。

“居民们接过新鲜蔬菜时的感谢和认可,就是对我们基

层治理工作最好的鼓励。”杨天昊说,虹桥景苑社区始终坚持以居民需求为导向,深耕“空间换服务”基层治理理念,致力于激活公共空间活力,拉近邻里距离、厚植邻里情谊。此次“共享菜园”的打造,正是社区“空间换服务”户外场景的有效拓展,不仅盘活了闲置土地资源,破解了闲置空间治理难题,更以菜园为纽带,凝聚了邻里力量,化解了邻里矛盾。

如今,虹桥景苑社区正在谋划“共享菜园”的2.0版本,“空间换服务”的基层治理实践也在持续深化。“我们计划探索‘社区+

家庭农场+友邻餐厅”的联合运营模式,邀请有种植经验的专业人员参与菜园打理,实现菜园的可持续循环发展,让闲置空间持续发挥服务效能。”杨天昊说,依托“共享菜园”的建设,社区也延伸推进基层治理工作。目前已实施芦席南区围墙合围项目,将以菜园围栏为基础进行延伸建设,同步打造河岸护坡、亲水绿道等惠民设施,全面提升居民生活品质。同时,社区也在继续深挖辖区各类闲置资源潜力,让更多社区“边角地”“荒废地”变身居民看得见、摸得着、享得到的“幸福园”。