

# 依法破解物业管理服务难题 守护群众家门口的幸福生活



## 在康养产业赛道上精耕细作

洛平

最近,北京、内蒙古、海南等8省(区、市)联合推出全国首个“冬南夏北”旅居养老机构服务平台,首批覆盖多地60余家养老机构,并上线了其地理位置、床位信息、收费标准等信息,为有需求的老年人提供多层次、个性化、专业化旅居养老服务产品。打破界限,共享资源,抱团发展,此举不失为做大康养产业、深耕细分市场的有效探索,为我们提供了一定启发和借鉴。

康养产业被国际经济学界确定为“无限广阔的兆亿产业”。新文旅时代,以生态健康为取向的文旅新需求“井喷式”增长,年轻人期待以一次慢节奏的旅居“去班味”,老年人希望以一次悦心心的康养“享晚年”,康养产业迎来了快速发展期。敏锐把握风口,近年来,市里对康养产业格外重视,市委主要领导赴县区尤其是南部四县调研时,频频提及要用足用好生态资源优势,重点发展高端民宿、生态康养新业态。积极抢抓风口,这几年,我市不少县区、景区和乡村,纷纷依托丰富的山水、森林、温泉、中医药等自然资源,打造了一批主打康养的小镇、基地和民宿,以富有特色的康养旅游产品拓展了市场空间,激发了消费潜力。

应该说,经过几年努力,我市康养产业已是多点开花,起势成势,成为全市旅游市场的一个亮点和增长点。不过,入局并不意味着破局,对标海南、浙江等地的前沿探索实践,对照不同年龄段游客的多元需求,我们还有很长一段路要走。

一方面,我们还需“精耕”,突出高品质、注重差异化,引育更专业的人才团队,制定更完善的服务标准,打造更优质的康养产品,规范发展、叫响品牌,铸就各具特色的康养胜地。同时也不妨放大视野格局,融入候鸟式、度假式、互动式旅居新模式,在跳出洛阳、跨区域联动中扩大合作“朋友圈”,打开发展新空间。另一方面,我们也需“细作”。拿旅居养老这一细分领域来说,既要“适老化”改造基础设施,也要跟进送餐、照料、就诊陪护等养老服务,用最贴心的服务让旅居老人安心养老。总之,面对这一万亿级产业新风口,我们唯有持之以恒精耕细作,才能乘风而起、深度破局,推动洛阳康养产业发展行稳致远。

当由业主大会决定或由符合法律规定比例的业主共同决定。

根据决定,物业服务费调整包括公示、表决、备案、执行等程序。在调整程序启动后,物业服务人应当将调整方案和前三年物业费收支情况公示不少于15日,业主可及时提出意见建议。公示期结束后,提交业主表决。业主可通过书面或互联网方式实名进行表决。当专有部分面积占比三分之二以上且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积过半数且参与表决人数过半数的业主同意后,调整方案有效。此后,在对调整方案进行不少于15日的公示和备案后,就完成了物业服务费的调整。

“决定把物业服务费调整权交给了小区全体业主,让业主当家做主,对于规范物业服务经营行为、提升小区治理水平具有重要意义。”市人大常委会相关负责人表示。

“此次会议审议通过的两项决定和一个执法检查报告都与群众利益息息相关,充分反映了人大工作的重心所在。”市人大常委会主要负责同志表示,要始终坚持人民至上理念,抓实决定宣传贯彻和执法检查发现问题整改,着力破解物业管理中的突出问题,不断提升基层社会治理水平,为现代化洛阳建设作出积极贡献。

洛报融媒记者 李雅君 通讯员 张艳艳 王亮

公共秩序维护、环境管理服务等内容。

决定施行后,我市住宅物业服务将根据服务内容和质量,由高到低设置不同等级。市发展改革委和市住建局将根据住宅物业服务不同等级标准的服务内容发布中心城区物业服务价格信息。住宅物业服务费应当与住宅物业服务标准相匹配,坚持优质优价、质价相符的原则。

如何选择物业服务等级标准?开发建设单位、业主委员会(物业管理委员会)与物业服务人要结合住宅小区建设标准、配套设施情况及业主对物业服务预期等,选定相应等级的物业服务标准,并进行备案公示。

决定还明确相关部门要加强对物业服务人的信用管理,对服务标准等级评估未达标或未按照合同约定服务标准提供服务的,依法依规处理,切实维护业主权益。

“决定把物业服务费调整权交给了小区全体业主,让业主当家做主,对于规范物业服务经营行为、提升小区治理水平具有重要意义。”市人大常委会相关负责人表示。

### 创新住宅小区综合治理模式 全面提升物业服务水平

物业管理体制机制运行不畅,业主自治组织建设薄弱,物业行业管理不规范……为全面摸清《洛阳市住宅物业管理条例》贯彻执行情况,市人大常委会在全市范围内联动开展了对该条例的执法检查,通过明察暗访、座谈交流等方式,深入查找问

公共秩序维护、环境管理服务等内容。

决定施行后,我市住宅物业服务将根据服务内容和质量,由高到低设置不同等级。市发展改革委和市住建局将根据住宅物业服务不同等级标准的服务内容发布中心城区物业服务价格信息。住宅物业服务费应当与住宅物业服务标准相匹配,坚持优质优价、质价相符的原则。

如何选择物业服务等级标准?开发建设单位、业主委员会(物业管理委员会)与物业服务人要结合住宅小区建设标准、配套设施情况及业主对物业服务预期等,选定相应等级的物业服务标准,并进行备案公示。

决定还明确相关部门要加强对物业服务人的信用管理,对服务标准等级评估未达标或未按照合同约定服务标准提供服务的,依法依规处理,切实维护业主权益。

“决定把物业服务费调整权交给了小区全体业主,让业主当家做主,对于规范物业服务经营行为、提升小区治理水平具有重要意义。”市人大常委会相关负责人表示。

### 规范物业服务费调整程序 杜绝随意涨价乱象

近年来,因物业服务费调整引发的矛盾纠纷逐渐增多。物业服务费该不该调、怎么调?一直缺乏统一的流程与规定。

此次决定明确,当物业管理区域内出现物业服务成本发生较大变动或业主要求调整物业服务标准的情形时,可启动调整物业服务费程序。物业服务费调整应

物业服务关系千家万户,是事关群众天天有感的“关键小事”,也是基层治理的民生大事。居民缴纳物业服务费后,应该享受怎样的服务?物业服务人想要调整物业服务费,需要什么样的规范程序?《洛阳市住宅物业管理条例》施行一年来,还存在哪些问题?

日前,市十六届人大常委会第十五次会议审议通过了关于规范住宅物业服务标准的决定、关于规范住宅物业服务费调整程序的决定和《洛阳市住宅物业管理条例》执法检查报告,就物业管理服务痛点难点问题作出回应,为破解物业管理服务难题、提升基层社会治理水平提供法治保障。

### 建立物业服务等级标准 合理设置物业服务费用

当前,我市物业服务缺少统一的量化标准。物业服务人重收费、轻服务的问题一直为群众诟病。市人大常委会坚持以人民为中心的发展思想,围绕群众反映强烈的住宅物业服务标准问题,深入开展调研,寻求破解良策。此次出台决定对住宅物业服务内容、标准等级、服务费用、监督管理及等级评估等进行规范。

根据决定,住宅物业服务标准包括基础管理服务、客户服务、物业共用部位管理、共用设施设备运行维修和养护管理、

# 升腾满满“烟火气” 打造居民“幸福圈”

(上接01版)

## 优化商业布局 让商业设施应有尽有

“出校门走几步就到玉泉新零售街区,周末和同学约着看电影、逛超市、吃美食,生活很方便。”11月17日傍晚,玉泉新零售街区华灯初上,正和同学一起逛街的洛阳师范学院学生小李说。

作为伊滨区首个一站式全景体验型商业综合体,玉泉新零售街区目前已签约进驻商户百余家,涵盖超市、餐饮、娱乐、零售、影院、酒店等业态,时尚小店、知名品牌店及脱口秀、漫展、青春喜剧等活动受到周边居民和学生的欢迎。同时,周边的明月湾商业街、糖人街和玉泉新零售街区一同让“师范学院商圈”声名远播,形成新的潮流聚集地。

近年来,伊滨区针对前期城市建设中消费场景打造不够、商业配套不足、群众生活购物不便等问题,着力完善城市功能、提升城市品质,将商业服务业作为扩大内需、释放消费活力、加快经济高质量发展的重要着力点,全力推动商业综合体、商圈蓬勃发展。

以品牌酒店为依托打造特色商圈——伊滨区出台鼓励投资建设高端酒店的扶持政策,推动全季、维也纳、凯华、汉庭、蓝水湾、白玉兰等品牌酒店开业,新增床位1500张;加快五星级唐都逸景酒店建设步伐,以唐都逸景酒店、凯华大酒店为依托,带动周边酒店、餐饮、零售等服务业态升级,打造“科技大厦商圈”。

以中央公园为基础培育消费热点——伊滨区依托中央公园、立雪公园,布局青年社交、文旅文创、运动健身等青年消费场景,融入公园景观与商业服务、休闲社交为一体,以情景式、体验式、带入式消费打造公园街区,形成独特的消费体验。中央公园“日咖夜酒”“煜”、立雪公园——河洛思潮市集街区,通过体验式、沉浸式消费吸引了青年人前来,成为网红打卡地。

近期,伴随着丹尼斯吉庆店完成主



体封顶,时代广场、吉庆商厦、昊华商业综合体落地建设,伊滨区商业综合体、商圈正如繁星一般“华丽绽放”。

## 完善社区商业 促多样服务近在咫尺



小服务连着大民生。近年来,不少伊滨区居民惊喜地发现,提供修拉链、配钥匙、便民理发等“小修小补”服务的手艺人回来了。

多样化服务,源自伊滨区社区商业和社区治理的有机结合:伊滨区依托邻里中心、广泛收集群众意见建议,匹配商业业态和居民需求,扩大社区商业有效供给,推动便利店、快递站、邻里餐厅、理发店、中医馆、打印店、健身中心、幼儿托管点等提供特色化服务,加快商业与物业、消费与生活、居家与社区等场景融合,实现业态多元化、集聚化、智慧化发展,充分满足居民个性化、多样化、特色化需求,进一步提升城市生活品质。

在伊滨区永泰嘉苑邻里中心,24小时便利店、技能培训中心、邻里餐厅、健身中心等“各司其职”,驿站工坊提供干洗、修鞋、换拉链、配钥匙、图文打印等服务,全方位满足社区居民需求。

“不想做饭就直接到社区邻里餐厅吃,饭菜比外边便宜,质量有保障;日常的生活需求在家门口都能满足,很方便!”永泰嘉苑社区居民王先生说。

除邻里中心的各类服务,永泰嘉苑周边还分布有餐饮、休闲、文化、零售等多种业态,与邻里中心共同构成10分钟便民生活圈,让居民在家门口尽享便利。

一缕缕升腾的“烟火气”,为伊滨商贸经济发展注入强劲动力,形成群众身边的“消费圈”“休闲圈”“幸福圈”,推动伊滨区加速成为宜居、宜业、宜游的“幸福之城”!

孙磊磊 袁燕芳 文/图



## 丰富消费场景 用多元业态吸睛引流

伊滨夜,越夜越美丽,越品越有味。华灯初上,繁华一方步行街,诸葛里步行街霓虹闪烁,“吃货”聚集。市民往来穿梭,一边满足味蕾,一边感受着这份独属于伊滨的“烟火气”;三三两两结伴而行的年轻人在氛围感十足的街区穿梭,享受着闲适与轻松。

建设区域消费中心,打造特色商业街区……伊滨区的浓浓“烟火气”,正伴随着特色商业街区各类消费场景的火爆和各类活动的举办而持续升腾。“繁华一方”迎客来,“欢乐集市”人气旺——

在洛阳首个创意集装箱商业街——繁华一方步行街,“AI换肤”功能直接拉满街区“科技范儿”,各种网红打卡点、儿童游玩设施一应俱全,创意手作、现调鸡尾酒、特色小吃等吸引本地居民和外地游客吃美食、买饰品、看演出。

同时,各类演艺活动也让繁华一方步行街增添了动人音符:近期,“在伊滨正青春”2024年洛阳市大学生歌手大赛在这里圆满落幕,21所高校的174名大学生歌手在这里释放青春活力;进入11月,“李佳大舞台”欢乐洛阳行歌唱比赛又在此拉开帷幕……一场场华丽的文艺



盛宴,让繁华一方步行街成为集展示、演艺、体验、消费于一体的“欢乐集市”。

文化浸润“诸葛里”,多维燃爆“夜经济”——

今年中秋完成改造升级正式开街的诸葛里步行街,主打“三国风”,树枝上布有“古诗词+灯饰”的创意景观,灯火璀璨,一步一诗,让以美食著称的街区充满文化气息;吸引约80家摊贩进驻,国潮展演、非遗技艺展示、农产品展

销等创意活动丰富多彩,中秋假期累计接待游客5.7万人次,逐渐成为周边市民夜间休闲首选地,初步点亮区域夜经济。

伊滨区已在人员密集区域周边规划6个特色商业街区,枫叶路商业街区即将开业运营,还有杨湾、提驾庄街等商业街区正在加快建设……丰富多彩的街区文化气息,吸引约80家摊贩进驻,国潮展演、非遗技艺展示、农产品展

(上接01版)“四月”“参商”“王龙禧”“清音”“汉服奶奶”“思晴”“国风王一”等国风KOL(关键意见领袖)助阵演出,带来精彩表演。

蓝官纪汉服情景秀《朝元图》、武术表演《精武魂》、汉服情景秀《八仙过海》、隋唐古典舞《繁华洛城》、汉服情景秀《神都

赋》……一个个异彩纷呈的国风节目轮番上演,诠释古韵韵味,演绎国风之美。“翠竹莲影”“只此青绿”“漆扇艺境”“盛典定格”“夕阳印记”……现场还设置多个国风打卡点,为观众带来多元化的国风体验。

经过仪态气质篇、自选篇、表现力篇

等3轮走秀比赛和才艺展示环节激烈比拼,最终,“拾47”获得全国总决赛冠军,“大班是小虫”“倩倩怡”分获亚军和季军。其中,“大班是小虫”是来自洛阳的选手,另一名洛阳选手“哒哒”进入十强。

衣裳绚丽,穿越千年。如今,穿汉服已成为一种文化风潮和新风尚。洛阳深

刻把握新文旅产业“颠覆性创意、沉浸式体验、年轻化消费、移动端传播”的鲜明特征,以古都历史文脉为底蕴,大力发展汉服经济,加快打造沉浸式文旅新业态、新场景,一个古典与现代、壮丽与婉约、传统与时尚完美融合的洛阳,正吸引越来越多的游客来一场古今穿越之旅。

## 南关街道办事处

### 市场管理精细化 守护城市“烟火气”

炒凉粉、洛阳烩菜、养生粥、文创手办……在老城区南关街道南门口,汇集了多种美食与文创商品的夜市热闹非凡,丰富的业态让辖区群众和游客流连忘返。

“太感谢你们了,南门口规划夜市不仅解决了交通拥堵问题,方便了出行,还让我们在家门口就能吃到各种干净美味的小吃。”家住吕氏街68号的女士正带着孩子在夜市吃饭,看到街道工作人员后热情地打着招呼。

“这里的夜市设置得真好,不仅能尝到各种特色小吃,还有琳琅满目的文创产品可以买,让我能实现一站式游览。”来自山东的游客马先生游览完洛邑古城,高兴地称赞道。

洛邑古城景区位于南关街道辖区内,节假日期间人流量巨大,沿线流动商贩摆摊活跃。为了让群众出行更舒心,街道按照老城区文旅富民兴区战略部署要求,因地制宜,合理规划,先后规范设置便民摊点和两个固定经营区域对流动商贩进行动态管理,引导其规范经营,进一步提高景区周边精细化管理水平,以实际行动守护“人间烟火气”。

### 科学设点巧布局 摊点规划更合理

在规范设置便民摊点前期,街道工作人员通过深入走访、调查研究,充分听取小商贩和周边群众意见,按照“布局合理、方便管理、便民利民”的原则,根据场地权属和周边商贩数量,选择了两处不影响消防安全、道路通行和居民生活的地方,规划了南门口夜市和九都新天地夜市,共设置常态化固定摊位100余个,明确经营时段和保洁责任,与150余名商户签订承诺书,同时引进有资质的第三方公司进行管理。

### 善用“721工作法” 探索柔性执法尺度

在治理过程中,街道工作人员探索并践行“721工作法”,即“七分服务、两分管理、一分执法”,成立执法队伍,建立夜间巡查制度,对不规范行为推行一教育、二说教、三警告、四处罚的执法模式,并定期组织商户集中学习城市管理法规及夜市经营规范。通过说服教育、劝导示范、行政指导等非强制性手段,变被动管理为主动服务,变末端执法为源头治理。

### 保洁做好后援队 全面搞活夜经济

为优化辖区环境,街道加大便民服务点、夜市及周边区域的保洁力度,在日常保洁的基础上,重点时段巡回检查,及时处理突发问题。同时,在夜市和景区周边规划非机动车停车位,规范停车秩序,加强巡查,确保非机动车线内停放,并督促共享单车公司及时转运堆积单车,全力维护经营环境。

城市地摊看似微不足道,却一边连着个体户生计,一边关系居民生活便利。“今后,南关街道将积极培育一批布局合理、业态丰富、辐射范围广泛的夜间经济载体,利用节庆和消费热点,激发旅游产业‘爆燃点’,升腾城市‘烟火气’,努力形成‘业兴百业旺’的良好态势,更好地满足居民和游客需求,确保全面发展‘人民文旅’的理念落地生根。”南关街道办事处主要负责人表示。(张晓飞)

