

办好物业“关键小事” 解决城市“民生大事”

长沙市住建局锚定“好房子、好物业”目标，助推物业管理行业迈上现代化新征程

陈煥明 孙占锋

“小物业”关乎“大民生”。近年来，长沙市住房和城乡建设局坚持以人民为中心的发展思想，锚定“好房子、好物业”建设目标，深度谋划、多维发力，着力推动物业管理信息化、数字化、智能化建设，不断破解物业维修资金使用难题，规范小区公共收益管理，助推物业管理行业迈上现代化新征程，全力提升居民生活品质，筑牢幸福安居基石。近日，笔者专访了市住建局党组书记、局长张跃先，听他讲解长沙如何围绕物业管理持续发力、久久为功，切实增强居民获得感、幸福感与安全感。

提问：请问市住建局作为物业管理服务行业的行政主管部门，在提高居民住宅小区物业管理服务水平方面，准备做哪些工作、采取哪些措施，既能使广大业主享受到物美价廉的优质物业服务，又能促进整个物业管理行业平稳健康可持续发展？

张跃先：物业管理关系千家万户，是事关群众利益的“关键小事”，也是关系城市发展的“民生大事”。如何不断提高居民住宅小区物业管理水平？作为行政主管部门，市住建局多次组织调查研究和方法分析，认为需要做到“三到位、四落实”。

首先是做到思想认识到位。换位思考，大家本身就是业主，对物业管理与服务都有亲身体会，物业管理到不到位、服务好不好，直接关系到每一位业主的获得感、幸福感、安全感，关系到大家的切身利益。

其次是做到整合协同到位。小区就是一个小社会，物业管理与服务是一项综合工作，更是一个系统工程，要打通服务群众的“最后一米”，必须把社区委员会、业主委员会和物业服务企业有机整合在一起，不

仅要分工，而且要协同，实现“三位一体”，变“三驾马车”为“三位一体”，同向发力。

再次是做到顶层设计到位。作为物业管理行政主管部门，市住建局在提升物业管理与服务水平、提升基层治理水平方面，进一步强化顶层设计、源头治理，制定了“党建引领、科技赋能、依法治理、依规办理”16字方针，正在落实四个方面措施：

一是抓党建引领。党建工作不能停留在口头上，要有新点子、新办法，要真抓实干、落到实处，抓好“双向进入、交叉任职”。市住建局已发文明确，社区委员会、业主委员会、物业服务企业，党建要全覆盖、党员要全面推行“双向进入、交叉任职”，把党组织的力量拧成一股绳，协同发力，依靠党员发挥好模范、引领、带头作用。这种方式成效明显，例如东风路街道德雅路社区成立的“红色自管会”，激发了群众共建共治共享热情，成功解决了小区停车难、充电难、消防安全隐患整改难等诸多问题，成为党建引领、基层治理的典范。

二是抓科技赋能。物业管理要适应新



2024年长沙市“星城杯”物业行业技能竞赛中，物业精英比拼专业技能。周数邑摄

时代发展要求，与时俱进，通过科技创新、数智赋能，推动建立现代化物业管理体系统。物业管理现代化首先要推行设计现代化。目前，市住建局正引导建设单位运用数字化、网络化、智能化技术，实现设计、生产、施工、运维一体化，从设计源头把小区燃气、消防、结构、设备安全等重点部位进行数智化闭环设计，然后运用到建设工程中来，实现闭环建设，最后移交运维管理。

三是抓依法治理。提高小区物业管理与服务水平，源头就是要将小区业主委员会这个“龙头”建好。选出一个好的业主委员会，必须坚持依法治理，即以《湖南省物业管理条例》为根本遵循，围绕业主委员会组建，主动抓好以下三个方面工作：抓好宣传引导。由住建部门牵头，加强对《条例》的宣传普及，引导业主在小区业主委员会的组建过程中主动参与，行使自己的权利，投好自己神圣的一票。抓好监管督导。由区县(市)党委政府牵头，抓好《条例》的执行监管，通过组织区县(市)各相关部门，共同监督好《条例》的执行和落实。抓好具体指导。由街道和社区负责，在

组建业主委员会的过程中，根据《条例》对参选人员进行严格把关，把有情怀、高素质的业主选到业委会。

四是抓依规办理。小区物业工作，主要是管人、管事、管钱，怎么把大家普遍关心的物业维修资金管理好，应该整章建制，依规办理。市住建局正采取三个方面的措施进行规范管理：首先是规范项目管理。哪些项目要动用物业维修资金、哪些不能用，一定要根据相应的程序和要求认定项目，该用的用，不该用的坚决不用。其次是规范造价管理。组织专业机构，对已经认定的、可以动用维修资金的项目，进行造价编制和审核，该花的钱花，不该花的钱，在造价管理环节审定好，管理好。再次是规范合同管理。制定通用示范合同文本，提供参照使用，按合同约定办事，该付的钱付到位，不该付的在合同里明确，不能随便支付。

物业管理和物业服务没有最好、只有更好。提高住宅小区物业管理和服务水平，永远在路上。市住建局将继续主动作为，创新思路措施，进一步规范行业监管，不断提升业主的获得感、幸福感、安全感。

提问：近年来，随着房屋使用年限的增加，越来越多的小区需要启用维修资金来对老化、损坏的共有部位、共有设施设备进行维修、更新和改造，维修资金的使用面急速扩大、使用需求急速增加。请问市住建局如何解决好物业维修资金使用难、使用难、监管难的问题，把物业维修资金高效使用好，使业主更放心、更信任？

张跃先：物业维修资金使用难、使用难、监管难这“三难”问题，我们做了深入思考与研判。

一方面，这些问题确实是现实存在的：申报的时候，手续多；使用的时候，环节多；监管的时候，部门多。物业管理公司、业主委员会和业主感觉不方便、不顺畅。

另一方面，这些问题矛盾产生的根源，一是资金量大，当前全市物业维修资金存量逾300亿元；二是涉及人员多，维修资金使用的参与人数超过263万；三是问题进入爆发期，随着房子老龄化，特别是建成超过15年的房子日渐增多，需要动用维修资金的地方越来越多。

提问：请问市住建局是如何强化监管，把住宅小区的公共收益归集与使用规范好、使用好，防止被挪用、盗用，使业主更省心、更安心的？

张跃先：小区公共收益不是政府资金，也不是房地产开发公司和物业公司的收入，其所有权属于全体业主。

群众对这笔钱有“所有权、使用权和知情权”，而这“三权”在个别地方出现了问题，群众的“三权”没有得到保障，甚至出现个别项目业委会主任挪用公共收益的违法现象。

为了保护广大业主的权益，以问题为导向，目前正在研究制定小区公共收益的管理办法，主要从以下四个方面进行明确，让公共收益得到规范管理，让群众放心、安心、省心。

一是明确公共收益的来源。公共

收益是指利用物业共有部位、共有设施设备，扣除管理服务费用后的经营收益，主要包括停车收费、广告收益、摊位租金等三个部分；

二是明确公共收益的性质。公共收益是小区全体业主的公共收入，所有权属于业主，不属于物业公司。但是物业公司可以代为经营、收取和管理；

三是明确公共收益的使用范围和程序。公共收益可以用于小区提质改造，也可以用于补充物业维修资金。使用程序上要规范，应该由物业管理公司根据业委会委托，编制公共收益使用预算、使用计划，由业委会审批后进行公示，按计划使用；

四是明确按期对公共收益进行专业审计。由小区业委会聘请专业机构对业主公共收益进行审计，街道、社区参与监督。



湖南东方红科技创新中心智慧运维平台。资料图片

民生

责编/易勇 美编/王斌 校对/刘芳

“救死扶伤不是选择，而是使命”

长沙大一医学生凌晨跳入江水中，救下落水女子

长沙晚报12月12日讯(全媒体记者张炎炎)长沙冬天的凌晨，湖南外国语职业学院大一学生吕吉恒跳进冰冷的江水中，救下一名落水女子。这事他“瞒”了半个多月，却被学姐无意中获悉并发到了朋友圈，让他成了同学们眼中的“英雄”。“本来觉得是一件小事，现在大家都知道了，还怪不好意思的。”12日，吕吉恒向记者讲述了当天的救人经过，他说作为一名医学生，“救死扶伤不是选择，而是使命”。

“学弟在湘江中救下一名落水女生，勇气可嘉，作为他的学姐我为他感到骄傲！”12月6日，湖南外国语职业学院大二学生王莹发了条朋友圈，很快收获无数点赞。她所说的学弟，正是该校医学健康管理学院护理2405班的吕吉恒。

虽然事情过去了半个多月，电话那头，吕吉恒对当天情形仍然记忆犹新。

11月16日凌晨5时多，吕吉恒和另外两名同学吃完夜宵，在长沙渔人码头附近的湘江边散步闲逛。正当他们准备坐下休息时，突然听到不远处传来呼救声。三人立即循声而去，发现一名女孩正在水中挣扎，情况十分危急。

面对突如其来的险情，吕吉恒立即向旁边一名钓鱼的大叔借来绳子往水里扔，试图让女孩抓住。“甩了好几次绳子，都没有成功。”情急之下，绳索从他手中滑落了。

“这时另一名大叔尝试拿鱼钩钩住她，但大叔说他不会游泳，没办法靠近女孩。”来不及多想，吕吉恒脱了外套，毫不犹豫地跳入冰冷的江水中，与大叔合力

将女孩救上了岸。

上岸后，吕吉恒立即用自己在学校所学的急救知识，对女孩进行医疗处置。“她当时说话不是很清晰，但人还是有意识的。”幸运的是，女孩没有发生溺水，此时水警和120也及时赶到，将女孩护送上了救护车。

“确认她安全后，我也赶紧坐车回学校了。”吕吉恒悄然离开现场。

事后，他也和家人在微信上说过此事，并不打算声张：“这不就是应该做的嘛，谁看到都会这么干的。”

“我是前几天在操场和他聊天无意中知道的。”学姐王莹听闻之后，当天就发了朋友圈。“我觉得他太勇敢了，就想着发朋友圈鼓励他一下。”

王莹还告诉我们，吕吉恒在高中时就是学生会主席，性格稳重，脾气很好，对学校活动总是很热心，现在也是学院学生会的储备干部。“他平时很低调，是那种实干派。”

吕吉恒见义勇为的事迹被学校知道后，大家都称他为“英雄”，这让他感到不好意思：“当时情况紧急，我根本没有多想。作为医学生，救死扶伤对我来说，不是选择，而是使命。”

“吕吉恒同学见义勇为、见义智为，成功阻止了一场不幸，成功挽救了一条生命。”湖南外国语职业学院宣传部老师介绍，目前学校也在正确引导学生们在保护好自身安全的情况下，向吕吉恒学习，展现湖外人的善良与担当。

(线索提供者：王国光)



生活中的吕吉恒低调沉稳。受访者供图



扫码看辣视频

东塘派出所“雷锋义警”聘开仪式



徐师傅获聘“雷锋义警”。长沙晚报全媒体记者邓艳红摄

严禁开箱检查？货拉拉司机心生警觉

徐师傅及时报警拦截住寄件人被骗的12万元现金

长沙晚报12月12日讯(全媒体记者邓艳红)“欢迎你加入‘雷锋义警’队伍！”12日，在雨花公安分局东塘派出所，34岁的货拉拉司机徐师傅接派出所负责人颁发的聘书，正式成为一名“雷锋义警”。

原来，几日之前，徐师傅接到一份神秘订单。寄件人要求他将一个纸箱子运送到指定地点，然而寄件人对收件人信息一无所知，且严禁徐师傅拆开纸箱检查。种种迹象让徐师傅心生疑虑，觉得所送“货物”或许存在问题。

察觉“货物”异常，他把车开进派出所

12月5日，徐师傅通过平台接单，需从东塘附近运送两箱货物至长沙县红星建材超市。当日傍晚6时许，徐师傅在东塘一银行附近见到寄件人，是一位约50岁的女子。她指着两个即将寄送的纸箱说道：“这一箱是牛奶，送不送到都没关系，另一箱非常贵重，你必须亲手送到指定地点！”那个“很贵重”的纸箱上未写收件人信息，徐师傅询问箱内物品，寄件人缄口不言，再问收件人是谁，她也说不清楚，只称“送到指定地点，自会有人来取”。徐师傅拿起纸箱摇了摇，传出几声响声，

他询问能否打开箱子查看，寄件人连忙阻止。

在运送途中，徐师傅想起不久前的一次经历。那次，他运送一个用纸箱子装着的电饭煲到指定地下车库交货，次日便接到民警电话，得知电饭煲里装着两万元现金，那是市民被骗的钱。想到此处，徐师傅心中涌起一丝不安：“这次不会又碰到同样的事情吧？”越想越觉得不对劲，尽管车已行驶了约10公里，但徐师傅果断将车开进派出所。东塘派出所民警打开纸箱一看，里面竟装着12万元现金。

12日，徐师傅告诉记者：“打开箱子那一刻，我既震惊又惊喜。震惊的是一个多月内竟两次碰到这样的事，惊喜的是成功帮市民拦截了被骗现金。看到那个寄件人阿姨，我就想起了我的妈妈，如果她被骗了12万块钱，肯定会悲痛不已……”

获聘“雷锋义警”，公司给予现金奖励

随后，东塘派出所民警郭沛林迅速行动，第一时间联系到寄件人周女士，并将其接到派出所。此时，周女士尚未意识到自己被骗。

“以这种方式送钱，本身就是违法的。现在这种诈骗手段极为猖獗，

周女士，你可千万别被骗了！”在派出所，郭沛林向周女士揭示了这种“送钱上门”的新型诈骗手段。经过耐心细致的劝说，周女士这才恍然大悟，意识到自己陷入了一场骗局。

经调查，周女士前阵子收到一个快递，里面有一张“中奖卡片”。突如其来中奖诱惑让周女士逐渐陷入一场刷单骗局。之后，骗子以“账户被冻结”为由，要求周女士将12万元现金通过货拉拉运送的方式交给所谓的“专员”进行解冻。

由于及时协助民警成功拦截12万元诈骗现金，12日，东塘派出所为徐师傅颁发了“雷锋义警”聘书，徐师傅所在的公司也给予其1000元现金奖励。“能够协助民警为市民挽回12万元损失，我非常开心。以后在运送货物时我会更加警惕，努力做一名合格的‘雷锋义警’。”在穿上“雷锋义警”马甲的那一刻，徐师傅说道。

民警介绍，“线上诈骗+线下取钱+网约车(跑腿)投送”是一种新型诈骗手段。今年下半年以来，这种诈骗方式在全国各地频繁出现，长沙也已发生多起。民警提醒：广大快递员、网约车司机，在接单过程中如遇投送大量现金、运送不明包裹、频繁更换交接地点等可疑情况，要立即举报，切勿成为骗子的“帮凶”。

15日起，个人养老金制度全面实施

长沙晚报12月12日讯(全媒体记者刘攀)12日，人力资源社会保障部等五部门发布《关于全面实施个人养老金制度的通知》(以下简称《通知》)。自12月15日起，个人养老金制度从36个先行试点城市(地区)推开至全国。

所谓个人养老金，即个人自愿参加、市场化运营、国家政策支持补充养老保险制度。个人自愿在特定账户存入一笔钱，每年不超过12000元。购买符合规定的金融产品到达退休

年龄时，又多一个养老金来源、作为基本养老保险的补充。参加城镇职工或者城乡居民基本养老保险的劳动者，均可参加个人养老金。

《通知》增加了提前领取情形。除达到领取基本养老金年龄、完全丧失劳动能力、出国(境)定居外，参加人患重大疾病、领取失业保险金达到一定条件或者正在领取最低生活保障金的，可以申请提前领取个人养老金。

我国个人养老金制度自发布至今已走过

两个年头。记者查询国家社会保险公共服务平台公布的个人养老金产品目录发现，截至12月9日，个人养老金产品836只，其中储蓄产品466只、基金产品200只、保险产品144只、理财产品26只。动态调整之下，各类产品的总量均较去年同期实现增长。

作为个人养老金试点城市之一，长沙地区也已开通个人养老金业务，市民在多家银行开户都能享受相应福利。