

两次涨价缘何赢得业主支持

小区物业『服务打折』不愿缴费『症结破局调查

本报记者 孟丽



锦绣嘉园小区实景图。
本报记者 孟丽 摄

建立信任 业主知道钱花哪了

8月24日,记者实地探访锦绣嘉园小区。该小区2003年交付,共有6栋楼636户,走进小区,公共区域干净有序,绿植长势良好,水系景观养护到位,让人看不出这是建成20多年的老小区。

“不光小区环境维护得好,去年5月还更新了18部老旧电梯,国债补贴资金到位后仍存在十几万元资金缺口,经过意见征集和公示,使用小区的公共收益进行了补充,没让业主出一分钱,新电梯运行平稳,我们住着更安心了。”不少居民对小区连连称赞。

据了解,锦绣嘉园自交付以来,一直由徐州市立信物业管理有限公司提供服务。小区物业费最初为1元/平方米/月(不含公共能耗费),随着人工、维保、耗材等运营成本逐年上涨,2011年、2015年,小区物业费先后两次上调,最终调整至1.5元/平方米/月并保持到现在。

小区物业负责人陈宇介绍,两次物业费上调前,均采用纸质问卷入户征询、全面征集业主意见、结果公开公示的方式开展,2011年同意率70%,2015年同意率85.4%,对于有疑虑的业主,小区物业工作人员上门算细账,让业主知晓每一笔钱都花在了哪里,最终获得了理解。

物业费收缴率,是业主对物业服务认可度最直观的体现。陈宇表示,锦绣嘉园小区物业费收缴率常年稳定在95%左右,虽然老小区管护任务繁重,但企业始终把服务放在首位,把一件件民生小事落到实处,用心回应业主诉求,慢慢积累起业主的信任,锦绣嘉园能够顺利完成两次调价,根基就在于此。

“物业费虽然上调过两次,但我们愿意交。住在这里二十多年,物业的服务实实在在,大家都能切身感受得到。”小区多位业主告诉记者。

矛盾背后 有俩绕不过去的坎

锦绣嘉园的治理成效为其他小区提供了有益参考。记者在走访中了解到,像锦绣嘉园这样的情况并非普遍常态,更多小区仍深陷物业费纠纷的矛盾——业主抱怨“服务与收费不匹配”,物业则诉苦“物业费收缴难,运营难以为继”。

同样的质价议题,为何走向截然不同?记者调查发现,症结往往不单在物业费价格的高低,而在于双方信息是否对等、账目是否透明、权责是否清晰,认知偏差与沟通壁垒,才是多数小区绕不过去的坎。

“其实我并不清楚物业费到底包含了哪些服务和项目,我认为交了物业费,小区所有问题都该物业管。一旦出现设施老化、维修不及时等问题,就会认为是物业工作不到位造成的,很容易产生心理落差,对物业不满。”市民管先生的一番话,道出了很多市民的心声。除了业主认知偏差,部分小区缺乏常态化沟通渠道,物业政策、服务标准宣介不到位,进一步加剧了双方的信息壁垒。

近日,江苏省住房和城乡建设厅、江苏省市场监督管理局联合发布《江苏省住宅小区物业服务公示公开清单及模板》,划定法定公开事项,要求全市所有小区把服务项目、收费依据、收支明细、公

共收益使用等内容全面公开、常态公示。

市住建局物业行业监管科负责人表示,很多物业纠纷都是“糊涂账”造成的,统一标准化公示,就是要把“模糊的服务”变清晰,把“隐性的收支”变阳光,让业主看得明白、物业做得规范,从源头减少矛盾隐患。

“按照《江苏省物业管理条例》规定,基础物业费主要用于公共保洁、秩序维护、绿化养护、公共设施日常小修、小区综合管理等基础保障。而业主户内维修、大型设备更新、整体管网改造等内容,并不在基础物业费范围内。厘清边界、晒清账目,是化解分歧最直接的办法。”该负责人表示。

补齐短板 物管会成破局关键

记者调查时还注意到,相比老旧小区,我市大量新建小区,普遍面临前期物业服务合同滞后的问题。“前几年买新房,我们签署购房合同时,前期物业服务合同也是一同签署的,但是大家多关注房价、户型、交付时间,对物业服务细则、收费标准、合同期限很少逐条研读。”市民李明义说道。

现实情况是,新小区交付几年后,入住率、小区环境、配套设施、业主需求已发生变化,当年的合同标准已经难以适配当下实际。“我们也希望根据实际需求优化调整物业费标准和服务内容,但现实操作难度不小。”李明义道出了自己的无奈。他说,按照相关规定,调整物业服务收费标准,需经业主大会表决通过,或由业主委员会协商修订合同。可他所在小区至今仍未成立业委会,原因在于业主意见难以统一、缺少牵头组织人员、业委会组建周期较长等,这也是当前不少新建小区普遍面临的治理困境。

记者在调查中了解到,这一困境并非无解。按照相关规定,在没有业委会的情况下,小区可以通过组建物业管理委员会(物管会)来代行业主大会和业主委员会职责,其中就包括与物业企业协商签订服务合同、约定收费标准。这一制度设计,为大量新建小区提供了一条现实可行的突围路径。

市住建局物业行业监管科负责人表示,物管会由街道办事处、社区居(村)民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成。当小区存在不具备成立业主大会条件、具备条件但未成立且经指导仍无法成立,或者业主委员会长期不能正常履职等情况时,就可以组建物管会,保障小区物业管理有序进行。

“物管会成立流程相对简单,只需要五个步骤:发布组建公告、推荐人选、确定人选、公示名单、作出决定与备案,详细流程可到社区或者街道办事处物业科咨询。物管会成立后,其中一项职能就是代表业主与共同选聘的物业服务企业签订物业服务合同,约定物业费的收费标准。”该负责人表示,目前全市住宅小区共有2237个,已组建业主自治组织1874个,其中业委会325个,物管会1549个,覆盖率达83.8%。

位于鼓楼区的云水间一期小区,在没有业委会的局面下,于2025年7月组建了物管会,有效补齐了业主自治短板。鼓楼区牌楼街道水云间社区主任杨春景告诉记者,物管会组建流程并不复杂,具体手续社区可以全程

指导。物管会成立后,通过常态化对接物业企业,邀请居民列席物管会会议,及时传递居民诉求、协商解决小区治理难题,架起业主与物业之间的沟通桥梁,有效减少治理分歧,推动小区物业服务良性运转、邻里环境和谐稳定。

质价相符 双向尽责才能共赢

一味压低价格,容易带来服务缩水;抛开服务质量抬高收费,也必然招致业主的抵触。

“物业公司作为服务企业,有合理盈利需求我们能够理解,但首先要把服务做到位,最怕服务打折扣,还一味催缴费用。”走访中,不少市民坦言。

业主和物业,不是对立面,而是同一个家园的共建者,这也成为越来越多的物业服务从业者的共识。

美的云澜天境小区物业负责人周伟表示,物业服务企业不能只盯着收费,更要找准自身定位。多倾听收集业主诉求,把各项服务落到实处,切实维护业主利益,只有这样,收取物业费才能赢得业主的理解。

正如徐州市物业管理行业协会秘书长陆瑶所说,物业治理的核心原则就是质价相符。服务要有标准、收费要有依据,价格与服务相匹配,付出和回报相对应,小区才能平稳长久运行。

市住建局物业行业监管科负责人表示,和谐的小区环境,从来不是单方面造就的。对物业企业来说,要主动做好收支、服务项目的公开公示,细化服务举措,提升问题响应速度,以常态化精细化服务赢得业主信任;对业主来讲,也要理性看待物业服务,尊重物业的劳动付出,依法履行缴费义务。

“要充分发挥业委会、物管会的桥梁纽带作用,引导广大业主积极参与小区监督与共建共治,多方同向发力,推动小区良性运转,实现业主与物业共赢。”该负责人表示,小区治理没有标准答案,却有逻辑:服务走心、账目透明、沟通顺畅、双向尽责,才能实现业主安居、物业稳健经营、小区向好的共赢局面。

记者手记

连日走访,一个感受愈发清晰:物业纠纷表面是费用之争,本质上是信任之争、透明之争。

不少小区因物业费矛盾陷入僵局,而锦绣嘉园两次平稳调价,多数业主理解支持,印证一个朴素道理:信任不会凭空而来,是靠实实在在的服务换来的。物业把每一分钱花在哪里说清楚,把每一项服务做到位,日积月累,关键时刻自然会赢得理解。

小区治理仍存诸多现实难题:前期合同脱节、业主自治组织推进缓慢、服务边界认知模糊,而物管会等自治载体,为破解难题提供了可行路径。

物业服务既是民生小事,也是治理大事。化解矛盾不是双方相互博弈,而需双向奔赴——物业守底线、晒账本、做实管护;业主尽义务、强参与、理性监督。坚持质价相符、公开透明、双向尽责,一个个小区才能真正成为宜居舒心的幸福家园,让“安居”二字在共建共治中落到实处。

徐州为大学新生送上“见面礼”

本报讯(记者 吴一凡)2026年秋季开学季,徐州面向全市12所高校2026级全日制新生推出“初见彭城·成就未来”专属礼遇计划。礼遇卡将在开学当日发放至每一位新同学手中,新生可通过扫描卡片二维码或关注“徐州发布”官方微信公众号两种方式激活权益。

在出行方面,新生凭专属礼遇卡可享受40次免费出行权益,包括20次免费地铁乘车和20次免费公交乘车。

在游玩方面,即日起至2026年11月30日(中秋、国庆假期除外),新生凭礼遇卡、本人录取通知书和身份证,可享受52个景点免费畅游及5个景点优惠畅游。免费景区包括龟山景区、汉

文化景区、户部山古民居景区、潘安湖湿地公园等;徐州博物馆、云龙湖景区、淮海战役烈士纪念馆景区等则为常态化免费开放。此外,徐州乐园、欧乐堡海洋极地世界、九顶山野生动植物园、方特乐园等景点也为新生推出专属优惠票价。

除出行和游玩外,本次福利卡还为来徐大一新生争取到多重专属权益:淘宝网购大学生专属礼包、滴滴打车新生领券礼包可直接申领;华住会旗下徐州全门店享大学生85折入住优惠。同时联动徐州多家影院、KTV、人气茶饮门店以及本地特色美食餐饮商户,为同学们带来多样消费折扣,吃喝玩乐一站式解锁徐州烟火乐趣。

贾汪城区公交试运行

本报讯(记者 沈子琦)9月1日起,贾汪区城区公交正式试运行,同步开通4条求知专线,覆盖城区主要区域,便民出行,提升城市服务品质。

本次城区公交配备26座中巴和9座微型公交两类车型,适配城区街巷通行与短途接驳需求。试运行期间(9月1日至10月7日)全体市民免费乘坐。

针对开学季学生通勤需求,开通4条求知专线,聚焦早晚高峰,串联居民集中居住区与重点学校,缓解校园周边拥堵,为学生提供安全、便捷的出行保障。

线路覆盖贾汪城区主要区域,串联老旧小区、新建居民区、政务中心、中

小学、商超及文旅点位。

630环城公交双向对开,北至民生大道、东至永福路、南至中旺路、西至将军大街;631东西线连接龙吟湖与大洞山(云起步道);632南北线途经汉都华庭装饰城至城旅大厦。635至638四条求知专线分别串联天鼎华府、紫云台、泉城花都、吾悦广场等居民区与师大附小、七中、泉城小学等多所学校。

下一步,贾汪城区公交还将适时推出预约式一站直达公交及定制公交等个性化服务,持续满足群众多样化出行需求,不断提升市民出行幸福感和城市归属感。

在烟火深处品“梅子的秋天”

本报讯(记者 张瑾)8月30日,徐州市鼓楼区作家协会在区文化馆举办“梅子的秋天”新大众文艺作家刘梅作品赏析研讨会。来自徐州市作协、鼓楼区文联、鼓楼区作协的20余位作家、诗人、文史学者齐聚一堂,以诗论道,以文会友,在烟火深处品诗韵生活。

刘梅,1973年生于山东莒南,初中毕业后来徐州打工并定居,先后在西服店当过学徒,在学校食堂帮过厨,后在黄山农贸市场经营油盐酱醋和鲜面条铺十余年。经营间隙,她从寻常烟火里萃取诗意,在报刊发表诸多散文、诗歌,有个人微信公众号“有风穿过松林”,受到文友关注。

研讨会上,刘梅分享了自己的创作之路,坦言文学于她而言,是喧嚣生活里珍贵的精神寄托,大自然的花草鱼鸟就是照耀自己的小太阳。她以文字为载体,捕捉市井之中温热鲜活的生命瞬间,为平凡日常寻得一方诗意的安放之地。

研讨环节中,与会者分别从语言质感、意象构建、情感表达、乡土文化底色、大众文学审美等多个维度,对刘梅诗歌作品进行剖析。

市作协副主席王爱芹说:“花花草草、柴米油盐、生活万物,都在刘梅的笔下长出了翅膀,她把女性诗意从专业文坛的象牙塔拉回了最普通的市井日常,在某种程度上,

可以说拓展了当代女性诗歌的表达边界。”

“刘梅老师拥有一双发现美好的眼眸,她灵魂深处一定有一个蹦蹦跳跳的小精灵,在给她磨墨,在给她调色。”文友李德响诗意地评价刘梅的诗歌创作。大家普遍认为,刘梅的诗歌清新灵动,接地气、有温度,是新大众文艺的生动实践,同时真诚提出建议,希望刘梅进一步拓宽题材、升华主题,不断实现创作突破。

近年来,以徐州籍外卖诗人王计兵为代表的新一代文艺作家佳作频出,赢得了社会的广泛认可,也以切身实例引领着更多基层写作者在烟火日常中寻得文学的滋养。

2025年,鼓楼区作协曾为辖区内的炒货经营者石德会举办《炉火边的文心》作品研讨会。此次的刘梅作品赏析研讨会,让来自市井烟火中的文学之声再次回响。在今年的淮海书展上,两位新大众文艺作家还应邀走进树思书城,与读者分享阅读与写作心得,获得读者好评。

“其实我们身边有很多优秀的创作者,只是没有机会被更多人看见。只要给他们平台,他们都会有光。”鼓楼区文联副主席、区作协主席王夫敏表示,将持续关注、扶持本土基层创作者,常态化开展作品研讨、文学交流、创作分享活动,为新大众文艺作家搭建展示、交流、提升的优质平台。

徐州东星工程机械有限公司销轴产线扩建项目生态环境影响公示

该项目生态环境影响报告书征求意见稿由江苏方正环保科技有限公司(集团)有限公司编制完成,现将相关信息公示如下:一、报告书查阅方式和途径
网络链接:<https://pan.baidu.com/s/1wxwykYDva1Xr37GmNXj4w> 提取码: jf46
联系人:刘工 0516-87898801
二、征求受建设项目影响和关注项

目建设的公众
三、公众意见表的网络链接:<https://www.jsfzep.com/news/2380.html>
四、本次信息公示后,公众可通过电话发表关于该项目建设意见和看法
联系人:刘工 0516-87898801
五、公众提出意见的起止时间
自公示之日起十个工作日内



自助登报

综合资讯

办理地址:中山南路142号徐州报业传媒有限公司
咨询热线:85690469
唯一指定微信办理:18652275510
友情提醒:本栏目对所有信息的手续均进行严格审查,仍不敢保证每一条信息的真实性,请读者认真核实,因此产生的一切纠纷均自行解决。

下列丢失 声明作废

- 马月红驾驶证丢失,身份证号码:320382197501097881
- 庄严退役军人优待证丢失,卡号:6228240451004561573
- 肖红警官证丢失,警号:035122
- 郭伟疫苗接种或预防措施国际证书丢失,编号:BA-0364451
- 李晨非出生医院证明丢失,编号:L320897309
- 王昌力(320323195801102073)位于高新区杨新庄村拆迁房调换备案表丢失,编号:1-167
- 韩闯位于徐州经开区蟠桃山路16-1号东方明都小区1栋1-3303室的购房合同丢失2份,编号:0368466

徐州市汉都拍卖有限公司 拍租公告

我公司定于2026年9月11日10时在中拍平台拍卖醒狮小区9号楼东平房租赁权一处;
即日起在标的所在地展示,有意者携有效证件及保证金办理报名手续。报名截至2026年9月10日17时。
电话:13852104004
地址:徐州市兵马俑路14-166号商业街二楼

- 刘世豪退役军人优待证丢失,卡号:6216223000013985566
- 李子川退役军人优待证丢失,卡号:6214721106000829345

安全无小事 应急有预案 平安每一天

当意外来临,时间就是生命。各方联手,普及安全知识,提升应急能力,守护每一个家庭的平安与幸福。