

公共收益有账本,安全顽疾有人盯

物管会“补位”小区治理

本报记者 孟丽

在不少没有成立业委会的小区,物业管理委员会(以下简称“物管会”)成为业主表达诉求的重要渠道。数据显示,全市现有住宅小区2237个,已组建业主自治组织1884个,其中业委会313个、物管会1571个,业主自治组织覆盖率达84.2%。

在暂不具备业委会成立条件的小区,物管会承担起收集民意、汇总诉求、协调矛盾的职能。近日,记者走访鼓楼、云龙、泉山等地多个小区,实地探访物管会如何发挥作用,推动解决居民身边的一桩桩现实难题。

换了物业、亮了路灯、厘清了“家底”——老小区越住越滋润

鼓楼区华夏水云间1期交付使用21年了,小区环境维护滞后、公共资金管理不透明、夜间出行不便等问题逐步凸显。2025年7月,小区物管会正式成立。

走进小区,翻新后的大门与门岗看起来很清爽,小区环境优美整洁。一位刚回家的业主说:“大门内外和门卫处都是物管会成立后,由新来的物业公司改造的。”

据了解,该小区物管会成立后,首先广泛征集居民意见,针对原有物业服务短板,主动推动更换物业。针对居民集中反映的小区观感差、单元门前夜间昏暗、出行不安全等问题,物管会持续跟进对接物业,监督对方整改落实。

新物业实施多项改造工程:翻新小区大门、升级门卫岗亭,在33个单元门口统一新装照明路灯,解决居民夜间出行难题;对小区内杂乱的架空线缆逐一梳理,让小区环境更加整洁、通透。

公共收益监管缺位,一直是该小区治理的痛点。“以前小区有公共收益,业主既看不到账目,也不知道资金去向,更谈不上让公共收益用于小区提质建设。”业主陈先生说,物管会厘清了小区公共收益,建立管理制度,将公共收益纳入专门账户监管,让每一笔收支有据可查、公开透明。“自从物管会成立,咱们小区有了正规管理的‘集体家底’,大家心里都踏实了。”

“小区的事,就得大家商量着来。”该小区物管会成员介绍,物管会建立常态化议事机制,定期召开工作会议,主动邀请业主代表列席会议。停车扩容、绿化补植、化粪池清理、设施维修等居民各类诉求,都会在会上提出来。物管会逐条登记、分类汇总,对接物业推进落实。

失修多年的消防设施通了——物管会盯住安全顽疾不放松

2011年交付使用的云龙区海顿公馆,之前整套消防设施失修、无水,201号楼前道路破损严重,小区二楼空中花园环境杂乱,安全隐患和居住难题时常困扰着全体业主。2023年4月,徐州领先物业管理有限公司进驻小区服务;2025年5月,小区正式成立物管会,开启规范化治理新模式。

“以前大家都知道消防设施不能

用,但具体故障原因、整改方案,没人说得清。”该小区物管会成员告诉记者。为摸清真实情况,物管会督促物业开展全方位排查,精准锁定消防系统失修根源,形成详细整改报告。同时通过业主群公开小区消防现状、问题成因和初步整改方案,广泛征集全体业主意见。

收集完居民诉求后,属地泰岳社区全程牵头督办,多次组织物管会、物业、居民代表开展议事协商,邀请相关职能部门现场办公,协调推进整改。经过多次协商,由物业出资60万元对失修多年的消防系统进行全方位翻新维修。针对居民反映的电梯维保、楼道破损、绿化杂乱等居住问题,物管会持续跟进民意、对接督办,物业再出资10万元,开展道路修补、楼道改造、绿植补植、园区环境美化等提质工作。

经半年多的改造升级,小区消防系统各项指标全部达标。物业同步建立消防设施常态化维保、小区常态化管护机制,巩固治理成果。不仅如此,物管会还非常注重小区软环境建设,在业主群中开辟“小区那点事”专栏,不定期推送《按下静音键让安宁守护邻里情》《畅通的不仅是通道更是生命的希望》《做一个厚道的业主》等20余篇长文,深受业主喜爱和赞赏。

如今的海顿公馆,消防设施完好可用、小区道路平整通畅、楼道装修美观大方、二楼空中花园花开四季,小区业主的抱怨少了,业主群里更和谐了,为物管会点赞的多了,对物业的认可也多了。

“小区能有这么大变化,不是某一方的功劳,物业公司也非常支持配合,对于居民提出的问题,他们都尝试去解决。”该小区物管会成员说,海顿公馆的今天,离不开广大业主的信任和支持,正是在社区的统筹协调、物管会的紧抓不放、物业人的埋头苦干、业主的通力配合下,才把一件件长期悬而未决的民生难题办好、办实。

公交站台变身便民驿站

本报记者 孟丽

10月1日,云龙湖畔游人如织,市民赵先生带着家人计划乘坐1314云龙湖定制环湖线(以下简称“1314路”)欣赏湖景。他刚走到该线路始发站——云龙湖景区(滨湖公园东门)站,便收获一份惊喜。

“没想到这里提供免费饮用水,座椅宽大舒适,太贴心了。”赵先生感慨,如今徐州的公交服务越来越精细,小小站台都透着暖意。

这条热门定制环湖线全长13.14公里,串联云龙湖多处核心景观。记者了解到,国庆假期前,该线路始发站完成改造,焕然一新。升级后的站台不再只是候车点,而是集候车休息、饮水充电、文旅打卡于一体,成为湖畔的便民驿站,提升了市民游客的出游体验。

整座站台设计雅致清新,融入市花紫

薇、市树银杏及苏轼文化等元素,与云龙湖风光相得益彰,引来不少市民游客驻足拍照。走进便民驿站,饮水机、微波炉、充电设备、休息座椅一应俱全,面向市民游客和户外劳动者等群体免费开放。“出门游玩,常常遇到没水喝、手机没电、无处歇脚的难题。设计这个公交便民驿站,真是想到游客心坎里了。”正在驿站休息的一位市民说。

站台硬件也完成提档。新装的智能电子屏实时显示车辆到站信息,并标注首末班时间。通透宽敞的候车空间搭配景观布置,市民游客在等候公交的间隙,也能欣赏湖景、感受徐州文化。

国庆假期期间,站台推出了打卡盖章活动。市民游客乘坐1314路公交车,凭乘车凭证即可现场加盖文创印章,为假期环湖之行增添仪式感。



插图依托AI技术绘制

电梯将换新、车棚已落地——一件件实事办到业主心坎上

位于泉山区的万宁华府小区,此前,电梯老化故障、非机动车乱停乱放、围墙破损存在隐患等问题,是居民反映最集中的民生烦心事。2024年10月,小区正式成立物管会,聚焦民生痛点精准发力、逐项破题。

其中,电梯问题尤为突出。“小区电梯老化,频繁卡顿、故障多发,上下楼特别不安全,是大家最大的心病。”走访中,多位业主向记者道出困扰。

物管会第一时间将27部老旧电梯更新改造列为头号民生实事。为推动项目落地,物管会多方奔走,对接行业主管部门、物业、施工单位,反复优化改造方案,排查安全隐患、上门沟通并听取业主意见、完善报批流程,逐一打通项目推进中的各类堵点、破解难点。目前,电梯更新前期筹备工作已全部完成,改造工程即将全面启动,居民多年的出行安全难题将得到有效解决。

针对小区非机动车无序停放、占用通道、飞线充电等问题,该小区物管会成员介绍,此前小区无规范停车充电区域,车辆乱停乱放、日晒雨淋,存在较大的安全隐患。为根治乱象,物管会实地查看小区闲置空间,结合居民实际需求科学规划,牵头推进标准化便民车棚建设。

如今,3座全新建便民车棚全部建成投用,规范的停车区域和配套齐全的充电设施,有效解决了车辆乱停放、露天损耗、私拉电线充电等问题,小区通行秩序、消防安全、园区环境同步改善。此外,针对小区北侧围墙风化松动、存在脱落伤人隐患的问题,物管会主动对接相关部门,维修加固墙体、美化外立面,消除安全隐患,优化小区整体风貌。“整治后,大家停车充电又安全又方便,小区环境也清爽多了,物管会真真切切为

老百姓办了实事。”走访中,不少业主称赞道。

该小区物管会成员表示,万宁华府物管会成立后,常态化收集民意、反馈诉求、监督服务、化解矛盾,日常工作公开透明、接受业主监督,以一件件民生小事、一桩桩惠民实事,持续提升小区治理水平,让居民居住更安心、更舒心。

补齐自治空白、强化行业监管——物管会作用日益凸显

市住建局物业行业监管科负责人介绍,从全市已组建的业主自治组织构成看,物管会已是当前小区自治组织的主要形式,在不少暂不具备成立业委会条件的小区,物管会承担起了日常治理的组织职能。

“业委会缺位,小区就没有法定的自治主体,物业服务合同缺少甲方,公共收益无人监管,设施设备维修缺少牵头人。”该负责人表示,物管会制度的设立,正是针对这一现实痛点,先把小区事务管起来,让业主诉求有组织可依托、有渠道可表达。

从行业监管角度看,物管会成立后,小区有了常态化的议事沟通平台,业主诉求可以先在小区层面集中、梳理、协商,物业企业也有了固定的对接主体。这样一来,物业行业监管可以从被动受理投诉转向有组织地规范运行,监管效率和质量都会明显提升。

该负责人还表示,物管会能不能发挥作用,关键在于是否真正把业主的事放在心上,把该管的事管起来。下一步,将加强对物管会运行的指导监督,推动物管会在公共收益监管、物业服务监督、矛盾纠纷化解等方面发挥更实在的作用,让小区治理更规范、更有效。



秋阳透过窗棂,把沛县五段镇张庄村农家书屋照得亮堂堂。70岁的张兴龙放下饭碗,抬脚就往书屋走。推开门,一股淡淡的书香扑面而来。他习惯性地走到书架前,手指在一排排书脊上划过,抽出一本,在长桌旁坐下。

“老张,今天又不是26日,你怎么来了?”书屋管理员笑着招呼。张兴龙推了推老花镜:“没啥事就来坐坐。”

书屋的角落里,几个孩子正在矮桌前翻看绘本,旁边坐着带孙子来的王奶奶。王奶奶见张兴龙来了,赶紧招手:“张老师,快帮我孙子挑挑书。这孩子闹着要看书,我也不知道哪本合适。”

张兴龙放下手里的书,走到儿童书架前,弯下腰问孩子:“上几年级啦?喜欢什么类型的故事?”孩子仰着脸说:“喜欢老虎!”张兴龙笑着从书架上抽出两本绘本和一册注音版《动物世界》:“先看这两本,看不懂的字上面有拼音。”王奶奶连声道谢:“张老师是教书的,他挑的书,孩子爱看。”

有时候家长临时有事,会先把孩子安顿在书屋,请管理员照看。孩子坐不住,张兴龙就顺手拿起《水浒传》或《三国演义》少儿版,给孩子讲上一段“武松打虎”或者“草船借箭”。他讲得绘声绘色,孩子们听得入迷,连家长来接都不肯走。“张爷爷,再讲一个嘛!”张兴龙摆摆手:“明天再来,爷爷接着讲。”

如今张庄村的书屋,藏书已经有1000多册。从育儿保健到庄稼种植,从文学名著到儿童绘本,一排排书架摆得满满当当。张兴龙看着满架的书,感慨道:“以前村里孩子想免费看书,得跑镇里、跑县里。现在家门口就有,谁家临时有事,把孩子送到书屋,孩子看书,大人放心。”

五段镇的居民都可以办理借阅卡,把书带回家慢慢读。但张兴龙发现,来书屋看书的人还是不少。“借回家当然方便,可书屋环境好,桌椅都舒适,还有人陪着说话。”张兴龙说,“看书嘛,有时候图的就是个氛围。”矮桌旁,孩子们头碰头翻着绘本;长桌前,张兴龙又翻开了那本《平凡的世界》。

每月26日,是五段镇的阅读日和党员活动日。那天,各村农家书屋里格外热闹——党员们围坐在一起学政策、读原著、谈心得。张兴龙记得,上个月26日,书屋坐得满满当当,大家围绕乡村振兴你一言我一语,直到中午才散。“以前党员活动多在会议室进行,现在搬进书屋,氛围不一样了。”五段镇文体站站长张卫卫说,“围坐着读书、交流心得,学得进、记得住,心也贴得更近。”

五段镇的书屋不只是看书、开会的地方,也是暑假期间开设暑托班的地方。村里的大学生报名当志愿者,在这里辅导孩子写作业,带他们读绘本。

“孩子放假没人管,送到书屋,有大学生带着,我们下地干活也安心。”村民李大姐说。逢年过节,书屋更热闹:端午节包粽子、粽叶清香飘满屋子;中秋节做月饼,孩子们脸上沾着面粉,笑声飞出窗外。看到墙边还搁着中秋做月饼的模子,有人打趣:“下回重阳节,咱在书屋蒸重阳糕不?”张卫卫笑着接话:“只要大伙想来,书屋就开门。”

在张兴龙看来,书屋的意义早已超出借书、还书。有一次端午节包粽子,村里80多岁的老奶奶手把手教年轻人折粽叶,嘴里念叨:“我年轻时包粽子是头一份,现在教给你们,算是传下去了。”那一刻,张兴龙觉得,这书屋像村里的“文化客厅”,也是村里文化传承的地方。

傍晚时分,书屋亮起暖黄的灯光。张兴龙合上书,起身活动了一下肩膀。几个孩子还围着他问这问那,王奶奶的孙子举着绘本追过来:“张爷爷,明天还来吗?”“来!”张兴龙笑着应道。走出书屋,暮色中的村庄宁静安详。

在沛县,像这样的农家书屋已经实现全县356个行政村全覆盖,藏书62万余册。五段镇的书屋,是这356个“文化客厅”中的一个缩影。从一个人读书,到一群人读书;从看一本书,到办一场场活动——农家书屋,逐渐成为乡村生活的一部分。

“大熊”“大利”守了九年的味道

本报记者 龚明黎

10月6日下午4点,祥和路西头,“大熊家的鸡”店门前排起长队,红油的焦香混着花椒的麻香漫了半条街。

橱窗后,高利手脚麻利地斩鸡、浇汁、打包,嘴上还和老主顾唠着:“王姨,今天还是半只?多给您舀些料汁。”“好嘞,就惦记你家这一口。”

熟客都喊她“大利”。丈夫谢磊,大伙叫他“大熊”,守在后厨叮着咕嘟翻滚的老母鸡。夫妻俩一个前厅一个后厨,隔着一方出菜口,一个眼神便懂彼此。

这间铺子,九年前只是街边一处不起眼的鸡摊。那时候,一天最多卖出去六七只鸡。

一只鸡的“笨功夫”

“我们只用两年以上的老母鸡。”说起食材,大利语气笃定。

每天凌晨5点多,大熊便起身备料。鸡到馆后,他要逐只检视:个头要匀称,表皮要鲜亮,有外伤的一律退回。“供货商都说我难缠。”大熊憨憨一笑,“食材根基打不好,再好的手艺也做不出地道的口味。”

四道清洗工序,一道不省。煮鸡要掐着表,多一分肉柴,少一分不熟。煮好的鸡立刻浸入冰水,鸡皮骤然收紧,人口才够爽脆弹牙。

当日做的鸡,力争当日卖完。实在卖不完的,留给自家吃或分给邻里。“绝不留到第二天。”大利一边打包一边说。曾有人劝她,放冰箱冷藏第二天再卖,外人也看不出来。大利说:“别人知不知道不重要,自己心里得有杆秤。”

家住祥和小区的朱女士,从地摊时就认准了这一口。“有段时间他们搬去九里,我还专门跑过去买。”她拎着刚买的半只鸡,笑意盈盈,“干净,味正,吃着踏实。这一晃,吃了九年。”

一只鸡的“取经路”

九年里,两口子一边守摊谋生,一边四处学艺。

为钻研红油配方,他们专程远赴四川,找到一家经营几十年的老店。起初店家不愿传艺,大熊几次登门恳切求教,留下联系方式。师傅被这份执着打动,将熬制红油的核心要点倾囊相授。大熊想表达谢意,师傅执意不收,只叮嘱一句:“看你实在,好好把生意做下去。”时至今日,二人依旧

保持往来。

之后学麻辣鸡,他们奔赴河南——麻辣鸡是道卤菜,讲究麻辣并重、肉烂脱骨;精进椒麻鸡,大熊又把目光投向乌鲁木齐——那是道新疆凉菜,鸡皮要脆弹,麻味要“触电”。两种佳肴,一热一凉,一卤一拌,天南地北,他们跑了个遍。

2024年,大熊腿部骨折。术后才半年多,腿脚尚未恢复,可得知新疆有师傅愿意教,他执意买了火车票,坐30多个小时奔赴当地。

“我劝他,腿伤没养好,别折腾了。”大利说起往事,言语间满是心疼。大熊却很执着:“人家真心愿意教,错过这次,就难有下次。”

每一次学艺归来,他们从不生搬硬套。四川红油虽香气浓烈,但原版麻度让徐州人受不了。夫妻俩反复调试,抬高辣度、降低麻度,贴合本地口味。“徐州人爱吃辣,但对麻的接受度有限。”大利解释道。

一只鸡的“小日子”

开店这些年,最让大利感动的,从来不是挣下多少收益,而是众多顾客给予的善意与信任。

“很多老顾客,我们甚至叫不上名字,店里也从没给过特殊优惠。只因为认可这口味道,便主动把亲戚朋友介绍过来。”有的顾客早已搬离,隔些时日依旧专程折返。

大利还感念当地市场监管部门。2024年3月,夫妻俩拿出多年积蓄想建小型加工厂,可办证流程一窍不通。部门负责人得知后,利用下班时间上门指导车间布局、消杀流程。“前后跑了好几趟,全是利用休息时间。”夫妻俩想当面致谢,被他婉言谢绝。

加工厂顺利拿到小作坊许可证,真空包装的口水鸡,方便老客带走;逢年过节,本地人买礼盒馈赠亲友,外地游客也打包带走,把徐州的这口味道捎回家乡。

暮色笼罩街巷,祥和路的店招亮起暖融融的灯光。大熊依旧在热气腾腾的后厨忙碌;大利站在柜台前,迎人一拨又一拨客人。

一只鸡,一间小店,一对夫妻,日子没有轰轰烈烈,却步步扎实。如同徐州城里许许多多扎根市井的小店,不事张扬,不靠噱头,凭一份实打实的吃食,撑起一户人家的烟火生计,也构筑起这座城市最质朴动人的人间温度。

村口那间亮堂的书屋

本报记者 郭旭雯