



小区物业服务管理  
调查

# 物业怎么样 居民来打分

## 丰台物业管理纳入信息“快车道” 整改不积极纳入“黑名单”

“院里就像个小小社会，我们祖孙三代的需求足不出户都能满足。”从老年食堂打完饭，住户王军说，很幸运当年挑选了怡海花园社区。如何提升居民对物业服务的满意度？丰台区打造了本市首个区级物业企业信用信息管理系统，居民可打分，街道可“吹哨”，让物业管理也纳入信息的“快车道”。

### “上调物业费，我们都同意”

从2000年住进新村街道的怡海花园社区，王军在这里已经住了19年，眼见着社区不断壮大，物业服务质量也一天天变好。“我们这儿不仅有幼儿园和中学，还有老年大学和老年餐厅，我就是老

年大学的学员，声乐、朗诵、摄影都是我的课程。”老年餐厅是2017年才有的社区新事物，物业公司利用现有员工食堂的便捷条件开设而成，为老年人提供早、中、晚餐，一荤一素的一份饭只卖12元，还接受老年卡刷卡消费。“这里的饭菜可口，价格也不贵。”周五中午，不少老人带着饭盒来到餐厅，土豆鸡肉、西红柿炒鸡蛋、包菜炒肉丝，将饭盒装得满满当当。

“因为物业服务好，我们信任他们，所以2017年物业公司提出因服务成本上涨需要适度上调物业费时，我们都签字同意了。”王军说。

### 居民自己给物业打分

在丰台区，像新村街道怡海花园社区这样有“好物业”口碑的社区不止一个。记

者在丰台区物业企业信用信息管理系统中看到，有四个社区的物业服务都获得了满分，而打出这个分数的都是居民自己。

“随着大伙儿对居住环境的要求由‘民有所居’向‘居有所乐’转变，近两年物业管理矛盾纠纷数量也在激增。”丰台区房管局物业管理科科长郭喆向记者披露了一组数据：2016年丰台区物业矛盾纠纷达6000余件，2017年3000余件，处理这些矛盾纠纷仅靠区级物业行业监管部门人手明显不足。

为解决这一难题，丰台区去年建立了全市首个物业企业信用信息管理系统，由内业类、设备设施维护类、环境卫生类、投诉反馈类、社区共建类和群众满意度等“五维+一度”的体系构成，社区居民通过该系统给自己社区的物业服务打分。“系统运行不到一年，丰台区的物业投诉量就下降到1200余件。”

### 拟出台住宅小区职责清单

居民通过打分“投了票”后，表现不好的物业企业谁来监督？据介绍，街道可以根据系统排名情况、群众反映问题转办情况，及时发现问题较多的小区，并针对存在问题“精准吹哨”。对排名靠后且不积极整改的物业企业，街道将名单报给房管局，房管局可将其列入区内物业企业黑名单，通过信用信息督促企业履约。

郭喆也透露，丰台区已经成立了由房管、城管、市场监管等部门组成的物业管理专班，研究起草住宅小区内职责清单和业主示范文本，“初步梳理出7大类、97小项问题，每个问题是谁的职责管理范围都清楚地列明，让居民知道有问题该去找谁。” 本报记者 赵莹莹



今天上午，2019花绘北京·悦跑大兴半程马拉松在大兴区魏善庄镇鸣枪开跑。本届赛事设有21公里半程马拉松、10公里花海跑和5公里体验跑及亲子跑4个项目。北京大兴国际机场建设者跑团、国际友人跑团、医疗跑团、媒体跑团等特色跑团与市民共计3500名跑者，开启了一场全民共享的体育盛宴和一次花海赛道的马拉松狂欢。孙颖文 安旭东 摄

## 奔驰被约谈了

### 市场监管总局将对汽车销售行业开展专项整治

本报讯(记者杨滨)昨天，市场监管总局就“西安奔驰漏油事件”及相关问题约谈奔驰并提出具体整改要求。市场监管总局相关负责人强调，汽车厂家及经销商不得曲解汽车“三包”规定，交付不合格汽车产品的就应当依法退换货。奔驰4S店以“金融服务费”、“贷款服务费”等名目向消费者收取费用，违反了法律规定。

约谈会上，市场监管总局相关负责人指出，“西安奔驰漏油事件”发生一个月以来引发社会各界持续关注，在全国范围内造成重大影响，暴露出汽车行业一些长期、普遍存在的问题，特别是4S店收取“金融服务费”、曲解汽车“三包”规定、捆绑销售、强制消费、价外加价、售后服务质量差等问题。该负责人表示，奔驰4S店为消费者办理贷款已向奔驰金融机构收取相应报酬，再以“金融服务费”、“贷款服务费”等名目向消费者收取费用，违反了法律规定。任何汽车销售企业收取任何名义的费用，都必须严格遵守《价格法》、《消法》等法律规定，确保事先明码标价、消费者自主选择、提供质价相符的真实商品或服务，不得违规收取费用；不得巧立名目，误导消费者；禁止强制或者变相强制搭售、虚假宣传、诱导式交易等。

所有汽车厂家及经销商必须正确理解并严格执行《消法》、《产品质量法》、《家用

汽车产品修理、更换、退货责任规定》等规定。适用汽车“三包”规定的前提是交付合格汽车产品，交付不合格汽车产品的应当依法退换货，不得曲解汽车“三包”规定来减轻自身法定责任，不得无理拒绝或者故意拖延消费者的合理要求。

市场监管总局要求，奔驰要认真自查和整改生产经营过程中存在的问题；加强对经销商的管理，杜绝各类不合规、不规范行为；改进售后服务体系，畅通消费者维权渠道，妥善解决消费者诉求。据悉，目前，奔驰正在开展全面自查自纠，已明确要求全体经销商不得以提供金融服务为由收取费用。下一步，将发布《服务公约》和收费清单，确保收费公开透明；为消费者提供优于法律规定的“三包”服务；全面优化售后投诉渠道；对经销商进行专项复核，完善准入审核、日常管理和退出机制等。

市场监管总局表示，下一步将会同相关部门对汽车销售行业开展专项整治，破除消费者反映强烈的潜规则，查处侵害消费者权益的违法行为；加快修订汽车“三包”规定，推进建立第三方质量担保争议处理机制；开展消费投诉公示，更好规范汽车行业发展，保障广大消费者的合法权益。

## 看文物碎片如何拼出昔日“容颜”

### 圆明园修复6件瓷器文物 团队可预约参观

本报讯(记者叶晓彦)从即日起，圆明园对公众开放6件精品瓷器的修复过程，团队可预约参观，暂不对散客开放。

昨天下午，记者来到圆明园管理处办公楼大厅，上百平方米的修复场地用透明玻璃墙隔开，身穿白色工作服的文物修复专家有的拿着残破的瓷碗小心操作，有的在数百个残片中查找与手中文物可以补配的残片。圆明园管理处文物考古科科长陈辉介绍说，正在修复的6件精品瓷器包括1件青釉鼻烟壶、两件青花八宝万福如意瓷碗、1件康熙青花龙纹碗、1件康熙红釉碗以及1件青花缠枝莲纹瓷绣墩。“当时英法联军将园内的物品能带走的就带走，像瓷器这种不易保存、运输的就打碎，因此圆明园出土的瓷器文物，无一完整的。”陈辉说，圆明园遗址内出土的瓷器碎片高达10万片，这6件瓷器均破损缺失严重，其中鼻烟壶断裂有冲线；两件瓷碗断裂，釉面多处冲线；瓷碗严重破碎，已从280多块碎片中查找，并拼出大致结构；红釉碗破碎并有多处缺损；绣墩碎成130余块碎片并有多处残缺。

“文物修复是一件耗时长、费精力的细致活儿。”陈辉说，文物修复既要保持文物历史真实性，同时还要体现



其美学价值，文物修复专家要经过分拣、清理、粘接、补配、做色、绘纹饰、上釉等多个步骤，才能将破碎的文物修复完好。据悉，这6件文物预计5月底完成修复。修复后，将在圆明园展出，同时圆明园管理处将对它们进行3D扫描，并收入到圆明园线上数字博物馆，游客将来可在圆明园官方微信公众号上观看。

王海欣 摄

## 94座旅游厕所标识“换新”

本报讯(记者傅洋)如今您到北京景区的一些厕所，可能会被惊艳到。不少厕所不但干净明亮无异味，有的还经过精心设计，成为景区内的一道风景。记者从北京市文旅局获悉，近期经过对本市14家4A级以上封闭式景区、96座旅游厕所开展等级评定，最终评定出符合标准的A级厕所共计94座，已于今年5月颁发旅游厕所等级标识牌。

在动物园景区内，人们能看到各种充满童趣的动物造型厕所，大多数厕所都与周围的景观形成呼应，比如火烈鸟馆旁边的厕所就设计了各种各样的鸟类造型，犀牛馆外的厕所则设置了标志性的牛角，让游人在使用卫生间时候也赏心悦目。而在陶然亭、龙潭公园等旅游景点，厕所除了被设计成古典造型，还根据园区老人多的

特点，设置了多个无障碍通道以及设施。北京市文旅局去年共对核心区14家4A级以上封闭式景区、96座旅游厕所开展了等级评定工作。根据《旅游厕所质量等级评分细则(试用版)》最终评出符合AAA级标准的22座，AA级标准的69座，A级标准的3座，共计94座。根据评分细则，满分为600分，AAA级标准旅游厕所的分值要达到500分以上且具备第三卫生间等硬性条件。“第三卫生间”是在厕所中专门设置的、为行为障碍者或协助行动不能自理的亲人尤其是异性使用的卫生间。

据悉，2018年本市完成55座第三卫生间改造，做到5A级景区第三卫生间全覆盖。两年之内4A级景区以上第三卫生间也将达到全覆盖。今年还将继续开展朝阳、丰台、石景山3个区的旅游厕所等级评定工作。