

业主投诉物业光收费不作为，物业抱怨业主乱停乱放不配合，洛轴十四号院的物业和业主都有一肚子苦水。其实——

相互理解多一分，烦恼就会少很多



□记者 郑凤玲 实习生 李琪 樊欢欢

昨日上午，洛轴十四号院的业主杨先生给记者打电话，投诉物业“光知道收费，啥活都不干”。于是，记者赶往该小区了解情况。

看到记者，小区里的十几位老人立马围了过来，争相诉说小区物业的种种“不作为”。可当我们把他们说的的问题反映给洛轴物业公司十四号院综合办公室周主任后，周主任也有一肚子苦水。

关于小区的卫生问题

居民甲：我们小区的广场都成垃圾场了，卫生很差，狗屎、杂草、石块到处都是。冬天还好一点儿，到了夏天，苍蝇、蚊子乱飞。楼道卫生也不行，物业个把月才来清理一次。

记者实地探访：小区广场上，卫生情况确实不佳，有碎石、杂草和垃圾，有居民种的小片菜地，如果不小心还会踩到小狗埋下的“地雷”。

物业公司周主任：前段时间某公司在小区广场施工，完工后没有及时清理，确实是我们物业的责任。两天之内，我会安排人清理干净。

大家反映的狗屎问题，我们也很苦恼。因为我们无权查处狗，希望业主看好自家的狗，不要让它们随地大小便。

至于楼道，我们在前一段是下了一番工夫清理的。可让我们头疼的是，楼道里杂物太多，业主也不配合，有些业主甚至指着我们的鼻子骂，让我们的工作人员受了不少委屈。

还有，我们提醒了很多次，请大家倒煤渣时一定要等它们彻底熄灭，可有些人就是不听，导致垃圾桶被烧坏了好几个。

关于小区的老年活动场所问题

居民乙：小区的老年活动场所，都变成自行车停车场了。

记者实地探访：顺着居民指的方向，我们看到一个个小凉亭，下面安置有小石桌，可是却乱七八糟地堆满了旧自行车、电动车和旧桌椅。

物业公司周主任：我们当时建凉亭，是想给社区老人提供一个休闲娱乐的场所，但后来发现有人把它们当成车棚。我们曾多次劝说，但他们不听。既然凉亭已经失去原来的作用，我们准备向上级领导申请拆除，估计下周就开始了。

关于小区路灯和砍树问题

居民丙：小区广场上一共才安了4盏路灯，却坏了一对，物业也知道，就是不修。路灯不亮，导致小偷剪掉广场边二楼居民家的防盗网进去偷东西。

另外，前一段不知为何，物业把小区里种的几棵树砍掉了。

记者实地探访：小区广场上只有4盏路灯，距离较远，已经坏了两盏，二楼居民家窗户

上的防盗网坏了一半，已换成木板了。楼前树被砍掉的痕迹还在。

物业公司周主任：那两盏坏的路灯我已经向上级领导汇报过了，只要批示下来，我就立即组织人员修理，请业主放心。

前一段，因为有栋楼牵涉旧楼改造，物业就把院里的8棵杨树给砍了，但我们向市园林局报批了，并不是私自砍伐。

关于房屋漏雨和捆绑收费问题

居民丁：我住的房子漏雨很长时间了，报修了好多次，但物业一直不理。而且物业公司还把物业费和水电费捆绑收取，不交物业费就不收水电费。

记者实地探访：洛轴十四号院的房子破旧，部分居民家有漏雨痕迹。我们也了解到，物业确实把水电费和物业费捆绑收取。

物业公司周主任：十四号院一共有31栋楼，光20世纪50年代盖的楼就有10栋，漏雨、墙体脱落之类的问题确实不少。因为牵涉的住户多，需要的资金多，我们得一步一步来。一期工程我们已给90多户维修过了，现正在安排二期的85户维修。我们只有两个施工

队，速度可能会慢点，但是问题会给业主解决的，请业主耐心等待。

至于捆绑收费，是因为有些业主长期拒交物业费，我们这是“无奈之举”。

■记者手记：看了上面的对话，您是否和我们一样，觉得物业和业主都有难处，只是由于沟通不畅，才导致双方相互指责？其实，在生活中，有很多这样的例子，换个角度看问题，就会发现其实事情并没有那么糟糕。小区业主和物业联系密切，谁也离不开谁。如果只是一味地指责对方，不仅不利于问题的解决，还会让心情越来越糟。

设分行、请专家——

“时间银行”搞得红红火火



老外也成了「时间银行」的储户。

□见习记者 付璇 文/图

还记得本报11月2日A17版的《我市出现首家“时间银行”》一文吗？如今，距离上次报道已经过去一个多月了，洛龙区天元社区的这家“银行”发展得如何？记者带您一探究竟。

还记得本报11月2日A17版的《我市出现首家“时间银行”》一文吗？如今，距离上次报道已经过去一个多月了，洛龙区天元社区的这家“银行”发展得如何？记者带您一探究竟。

在交谈中，记者得知，Tim今年70岁，原籍英国，后移民到澳大利亚。已去过我国多个城市的他，对洛阳情有独钟，目前，在长城花园小区附近做红酒生意。13日上午，在天元社区听工作人员介绍“时间银行”后，他立刻萌生加入的念头。

Tim告诉天元社区主任刘洋，国外的社区有社工，没想到洛阳的社区会以“时间银行”的形式开展居民互助活动，他很高兴能成为“时间银行”的一员。由于中文讲得不是很好，Tim表示，他会抓紧时间学习中文，将来可以教社区居民学习英文。

开始设分行

记者从刘洋处了解到，目前，“时间银行”的储户已经有400多人，分布在8个小区。由于近两个月储户增多，为了规范管理，增加可操作性，“时间银行”从11月开始设立分行。目前，“时间银行”已形成以天元社区为总行，以勤政苑、在水一方、民馨苑等8个小区为分行的管理模式。

“设分行是为了提高服务水平和服务效率。比如我突然接到在水一方小区储户赵大爷来电说他这会儿想去医院检查身体，需要一位‘时间银行’的志愿者陪同。我就可以联系在水一方小区分行的负责人，

让其从该小区内选择志愿者，这样就能保证以最短的时间赶到现场为赵大爷提供服务了。”刘洋说。

目前，天元社区“时间银行”这种总行——分行的管理模式还在进一步规范和完善之中，刘洋告诉记者，相信随着时间的推进，“时间银行”的管理和服务一定会越来越成熟。

走向专业化

由于之前一直都实行居民之间互帮互助的模式，“时间银行”在专业性人才方面还很欠缺。“例如有储户想要咨询法律方面的相关问题，我们就会从居民中发掘有相关知识背景的人才，但其所提供的服务与专业的律师相比难免会有一定差距。”一位“时间银行”的工作人员告诉记者。

从12月起，天元社区与辖区内的单位、商户、民间组织以及学校等合作，力争使“时间银行”的管理和服务更加专业化。

“目前，我们已与律师事务所的律师、中药堂的老中医及市心理协会的相关负责人等达成合作协议。从12月19日开始，我们将实行社区内专家值班制度，每周一、三、五分别为专业律师、医生及心理咨询师的专场。”刘洋告诉记者。

刘洋说，虽然实行专家值班制度原是为储户提供服务，但我们也欢迎辖区内的其他居民参加，同时希望有更多居民通过活动了解“时间银行”并最终成为“时间银行”的一员！

■采访后记

记者在采访中了解到，这几天还有热心的储户在为“时间银行”制作相关的网络管理程序，其初步设想是希望将来能将所有储户的资料都存入网络，实现网络化管理、网络化操作。俗话说：众人拾柴火焰高。我们相信天元社区的这家“银行”一定会发展得更好。

洛阳网 www.lyd.com.cn

买车看车，上洛阳网汽车频道，信息真实，最具参考价值