

# “灵魂砍价”后,更期待物业服务的质价相符

本报评论员 吴迪

米,并对此前总计360万元的物业费差额以

物业费被“灵魂砍价”一事能够成为公众热议的新闻,主要在于其突破了人们通常的认知——物业费还有降的?新闻的背后,我们更应看到当前不少小区物业服务的通病。具体来说,物业费定价“一口价”、涨价幅度和周期不透明,公共收益分配不公开等,业主缺乏“议价”的话语权;基础的水电管路、卫生、交通等硬件维护,要么不及时,要么糊弄事儿,甚至聘用缺乏资质的人员从事电梯维保等特种作业;对业主反馈问题含糊推诿。进而,类似问题成为一些业主不交物业费、不配合物业管理的“重要理由”,甚至导致双方陷入死循环。

跳出这一怪圈,是业主和物业公司共同的愿望。一方花钱购买相应服务,一方收费履行承诺事项,物业服务领域的交易过程说起来容易,做起来难。对于新建商品房小区,不存在历史遗留等问题,通常矛盾较少,相对容易实现较现代的管理模式。对于很多老旧小区、回迁安置小区、单位出资建设或管理的小区、楼栋规模较小的小区等,物业管理模式多样,也往往困难重重。比如,有的业主多年拒

不缴纳物业费,相当于由其他业主分担其物业成本,形成负面激励作用;有的小区不同业主享有不同收费政策或约定,因此对物业费、服务内容等出现争议;有的小区规模太小,收费不足以支撑物业日常成本;有的物业公司与小区存在纠纷、烂账,难以全身而退,等等。

近年来,不少小区尝试成立业委会来推动改善小区物业管理、优化人居环境。然而,业委会的成立和运行也存在诸多不确定性。比如,按照有关规定,需要召开业主大会,且三分之二以上业主同意,方能成立业委会。但“三分之二”的人数及不同人的真实意愿等,往往是动态变化的,最终人数要求成为一个难以逾越的程序瓶颈;又如,旧物业公司因费用尚未收讫、合同尚未终结等不退出,新物业公司难以入驻,业委会无法开展工作;此外,业委会的稳定运行需要相对专业的人员,且拥有相对充裕的时间和足够的热情投入等,而这些并不容易保证。

正是因为现实中的种种不易,新闻中业委会的“灵魂砍价”才显得格外引人注目。新闻中小区物业费的谈判也许没有太多可复制性。现实中,更多业主也未必对“我们小区物业费也降一降”抱很大希望,业主们更希望的是物业费的收取能公开透明且质价相符。

“灵魂砍价”其实给了我们一种希望,即

业主与物业公司可以有一种理性、双赢的合作模式,让更多业主在法治的框架内更有动力参与小区公共管理。我们可以通过这个例,来探讨创建一种平衡业主与物业公司关系、双方和谐共生模式的可行性。比如,物业公司要针对业主的“槽点”改进工作,满足业主的知情权、参与权,公开物业服务成本明细、定价调价机制,履行服务承诺,明确长短目标等。业主按照相关服务约定按时缴纳物业费。说白了,“不怕涨价,就怕物业不干事却暗地里算计业主”。

不同于顾客到水果摊前买几个苹果,双方只是一手交钱、一手交货的一次性买卖关系,业主与物业公司往往是拆不开的相对长久关系。和谐、成熟、富有品质的生活环境,需要现代化的物业服务公司提供多元、周到、智慧的服务。同时,业委会的力量也越来越不可或缺,其公共服务意识、专业水准等,是对物业公司的激励与监督。

服务行业涉及价格调整的问题向来都是敏感的事。希望此事带给更多物业公司一定启发,服务业最终还是要回归到服务的本质上,提升服务品质 and 用户体验,才是真正的竞争内核和生存之道。建设和谐小区、提高物业管理水平,落实质价相符原则应是各方努力下努力的方向。

## 社评

中国新闻名专栏

业主与物业公司可以有一种理性、双赢的合作模式。和谐、成熟、富有品质的生活环境,需要现代化的物业服务公司提供多元、周到、智慧的服务。同时,业委会的力量也越来越不可或缺,其公共服务意识、专业水准等,是对物业公司的激励与监督。

业委会“灵魂砍价”,360万元差额物业费“退还”业主——据2月4日《新华每日电讯》等媒体报道,最近,四川成都某小区物业发出的一份《住宅物业费价格处理方案》让业主兴奋不已,方案显示,去年4月小区首届业委会成立后,基于“质价相符”原则,将原来3.2元/平方米的物业费,调整为2.81元/平方

## 医生发布患者隐私照不是“放浪形骸”而是违法

胡欣红

据澎湃新闻网报道,近日,有网友爆料称,江苏省昆山市某医院的妇产科医生姜某(男性)在个人社交媒体账号上公开发布了两张照片,左侧是一张患者就诊照片,涉及隐私部位(未做马赛克处理),右侧是其本人的赤膊生活照,配文“上班面对严肃,下班放浪形骸”。目前,涉事医生已暂停执业,相关部门启动调查。

这不由令人想起一度引发全网愤怒的“男医生直播妇科手术”事件——一年前,网友爆料女患者手术期间在完全不知情的情况下被男麻醉师偷拍并直播。事发后,涉事医生被刑事拘留,并被依法注销执业医师资格证书、被开除,负有领导责任和直接管理责任的11名相关人员也被严肃处理问责。

我国民法典规定,医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私和个人信息保密,泄露患者的隐私和个人信息,或者未经患者同意公开其病历资料的,应当承担侵权责任。治安管理处罚法规定,对偷拍、散布他人隐私者,处以行政处罚。执业医师法规定,泄露患者隐私,造成严重后果的,吊销其执业证书;同时,医生只能在执业规则的范围内为了疾病的诊治使用“患者的隐私或者个人信息”,如果发生“患者的隐私和个人信息”外泄,无论泄露形式、方式是否故意,是否获利,以及泄露是否产生损害后果,都将承担相应的责任,构成犯罪的还将依法追究刑事责任。

医生也是普通人,下班后可以有不同于上班时的状态,但绝不能因为职业身份的特殊性随意侵犯他人的合法权益。

进而言之,对医生持有的包括患者隐私信息的照片、视频、病历等资料,如何在医学研究的必要性与消费他人隐私之间划清界限,值得深思。对于关键信息保密、保护特定人员隐私权,各地公安机关做出了较好的示范:在诸如警情通报等文本中,涉案人员不标注真实姓名,不展示脸部肖像,不公开涉密地点及情节——在司法机关判定有罪之前,每个人的名誉权、肖像权等合法权益都受法律保护。

互联网不是法外之地,无论是直播还是在社交媒体上发布照片,都不能没有边界。上述事件和处罚,对诸多人都是一记警钟。



## 图说

## 任性

据多家媒体报道,近日,某博主晒出自己在西藏那曲纳木错保护区旅游的打卡视频,画面中的圣象天门景区其实早已关闭。面对网友质疑和追问,该博主称“是从小路进的”。当地相关部门表示,将调查擅闯行为并对相关游客进行处理。

“虽然景区早已关闭,我却可以创造‘奇迹’”——近年来,一些游客或大摇大摆闯入、或偷偷摸摸溜进已关闭景区的事不时发生,不仅扰乱了景区管理秩序,而且对生态环境造成了不同程度的破坏,个别游客非法擅闯景区后遇险遇难,更为这种任性行为敲响了警钟。此番事件中,涉事者的博主身份值得关注,其擅闯景区行为背后或许隐藏着强烈的流量冲动——为博眼球、引关注,一些博主已然到了无底线、不守法的地步。刹住这股歪风,景区、文旅部门要堵漏洞、严惩戒,网络平台则要切实做好内容把关,别让类似隐蔽性强的博出位行为轻易蒙混过关。

李法明/图 福超/文

## 善于科学管理的企业何惧员工“下班到点跑”

丁慎毅

据2月3日九派新闻报道,近日,四川成都一公司因在招聘信息中写道“早九晚六、双休(效率极低者除外),上班爱摸鱼,下班到点跑的请绕道”引起广泛关注。不少网友表示,“既然到点不能走,为啥又要写个朝九晚六”……随后,该公司相关负责人回应称,公司员工基本不会加班,但有工作还是要以任务进展为主,“如果因为当天没有完成任务造成加班,是没有加班费的。”

时下,不少公司存在加班过多、强制加班、隐性加班等问题,企业的理由要么是员工“摸鱼”导致效率低,要么是临时任务重,需要短期内加班完成。理性来看,在日常经营过程中,哪个企业还没有点特殊情况呢?需要员工临时加班实属正常,员工对加班也不能一律抵制。问题是,如何界定员工加班是因

为工作效率低还是公司给的任务重?由于话语权往往不在员工手里,企业不论是“画饼”还是“挖坑”,求职者和员工基本没有讨价还价的余地。

就员工而言,能准时下班的人可能是工作效率高或者责任心强的人,也可能是无所事事“混日子”的人。前者的工作方式更科学可持续,后者能“混日子”成功往往与公司的管理不无关系。而不能准时下班的人情况也不同,有的是被强迫加班的人,有的是为讨好领导积极表现。前者是“在人屋檐下不得不低头”,后者是“坐班不做事”“领导不走我不走”。

准点下班,本来不应是个问题,以工时长短来判断一个员工的好坏才是问题。优秀的管理者看重的应该是让员工在有限的工作时间内,高效高质量地完成工作,把精力放在企业和员工的发展上。优秀的员工也应把提高工时效率作为自己的分内事,加强

自我约束,如果当天能够完成的工作因“划水”而没有完成,就应自觉加班完成,不给企业制造低效负担。

让企业管理者和员工都优秀起来,关键是要推进协商机制、完善企业考核机制等。比如,上海针对一些职业学校教师在工作中出现的压力较大、未来发展不明确等问题,编写了“意向4.0教师发展方案”,引入教师胜任力模型,从专业素养、专业知识、专业技能3大维度的27个子维度出发,分析教师在教师胜任力上的优势和短板,为有关方面提供教师分层分类培养方案提供精准的建议。对企业来说,同样需要类似的模型。

时下,一些企业之所以被员工吐槽,多是在管理上缺乏科学性和人文性。某种角度上,诸如“下班到点跑的请绕道”“强制加班是公司内部事”等奇葩表态引发的质疑,不失为企业思考如何通过提高管理水平挖掘效益潜力的契机。

部门此次印发的裁量基准表,无疑给了相关部门更确定、精准的处罚依据。比如,该文件除明确单位以性别为由拒聘妇女最高可处以5万元罚款,还明确违法行为没有造成严重后果,但涉及5人以上的,处一万元以上至5万元罚款,每增加一人增加两千元罚款;经责令限期改正拒不改正的,按违法行为涉及人数处一万元以上至五万元罚款……

有了这个“裁量基准”,执法部门对侵害妇女劳动权益的违规行为用人单位开具罚单,就有了明确的指导标准,既能避免处罚过轻,也能防止处罚过重,进而体现法律的公平性和执行的严肃性。这对落实妇女权益保障法、保障妇女就业权益、规范劳动执法等,都非常重要。期待更多地方能够积极作为,结合本地实际,及时制定类似的处罚裁量基准表,让修法成果早日惠及更多女性劳动者。

需要指出的是,无论是职场妇女,还是有关部门,识别显性的劳动侵权行为都比较容易,而如何防止隐性侵权或者变相侵权,值得进一步重视和探索。

网评:“男童进女卫生间”起争执,真不是一件小事。近日,在黑龙江哈尔滨一地铁站,一女子发现一名6岁男童在女卫生间中,表示男孩子不能进来。男童家长认为该女子此举对孩子造成伤害,双方因此发生激烈争执。类似事情之所以引发争议,最根本的是这关乎性别意识和个人隐私问题,这并非“矫情”或“小题大做”,反倒可以看作是当代人个人隐私保护意识增强的表现。在得出一个大家普遍能接受的方案之前,至少,我们现在可以倡导更多的父母要懂得尊重孩子、尊重他人,注意给孩子提供健康的性别意识教育。

## “民意不缺席”让民生工程更名副其实

郭元鹏

“拉力器材有点太高,能不能调整一下高度?”“广场东侧大树旁应该装一盏灯”……去年以来,浙江省宁波市白鹤街道对13个老旧小区18处公共空间隙地、公共用房、绿化景观进行提升改造。2月4日,白鹤街道通过自愿报名形式征集的一批“居民验收官”,走访了9个已投用的文创旧改空间,让他们对这些民生工程进行验收。(见2月5日《宁波日报》)

民生工程是百姓建设的,其目的也很明确:造福百姓。“民生工程让居民验收”体现了对民意的充分尊重和敬畏,值得更多地方学习。

为进一步为百姓办实事、办好事,各地政府和有关部门纷纷立项民生工程,拿出专门资金开工建设。但在一些民生工程的建设过程中,个别地方出现了“好心办坏事”“百姓不买账”“民众有意见”的情况。比如有的地方的农田灌溉和安全饮水工程因距离远、费用高等问题,被百姓弃用;有的地方在城市基础设施设置数量和位置布局上不尽合理,导致百姓埋怨较多,等等。某种角度上说,一些民生工程没能让百姓满意,问题恰恰出在缺少“居民参与”这一环节。

让民生工程更贴近民意、靠近民生,一者,民生工程的上马需要征求公众意见。各地不妨在民生工程规划和实施之前,甚至可以在全过程中适时听取百姓的想法,让百姓投票选出自己“喜欢的”“需要的”民生工程,把资金投入“百姓最需要的地方”。其二,民生工程验收可以邀请居民参与。民生工程建设好了,有关部门验收的往往是“质量标准”,这些专业的事情当然需要交给专业的机构和人员来做,但在此基础上也要让百姓觉得实用,最大限度放大民生工程的建设效果。为此,应创造条件,让民众通过亲身体验发现可以改进的地方。如此,民生工程方能在更大程度上方便民众。

“民生福者在宇下,知政失者在草野”。民生工程,需要经得起市民的检验,“民生工程让居民验收”这种模式和理念可以也应该在更多地方、更多关乎百姓利益的公共议题上得到推广应用。

## 媒体声音

### 扩大消费要打破隐性壁垒

近日,北京发布《清理隐性壁垒优化营商环境实施方案》,为企业和消费者创造便利条件,为市场主体拆除隐性壁垒,将进一步激发消费活力。

《经济日报》评论说,所谓隐性壁垒,就是人为设置的不合理限制。如准入准营制度方面,存在审批效率低、地方保护等问题;监管执法方面,存在监管执法频次高、标准不一致,重罚轻监管。我们既要落实促消费政策,也要排查制约企业发展的管理制度机制障碍,将清理隐性壁垒与恢复扩大消费有机结合。

### 预备性工作时段受伤认定为工伤体现公平正义

江苏省《关于执行工伤保险有关政策的意见》2月1日起正式施行。条款明确,职工在上班前和下班后的一段合理时间内,为完成工作所作的其他准备或者后续事务,在此期间受到的伤害均可认定为工伤。

《劳动报》评论说,受制于法条过于原则的掣肘,实践中工伤认定往往较难。如此背离了工伤保险制度保护劳动者权益的立法意图,也对劳动者享受工伤保险待遇造成了不公平。江苏省出台相关政策,扫除了劳动者申请此类工伤认定方面的实务难题,期待更多地方让公平正义的阳光普照更多劳动者。

### 让“金字招牌”更加闪亮

商务部、文旅部等部门联合印发了《中华老字号示范创建管理办法》,对中华老字号示范创建的总体要求、基本条件、申报认定、动态管理等内容作出明确规定和要求。

《法治日报》评论说,部分老字号企业面临着品牌老化严重、产品创新能力不足、营销渠道滞后等问题。通过示范创建活动,可以在老字号行业,再次打造一批知名品牌,树立一批标杆企业,培育壮大一批“百年老店”。老字号企业要树立创新意识,职能部门要进一步加强对指导和,对市场表现优秀、口碑良好的老字号持续敞开“大门”,推动老字号走进千家万户,丰富百姓生活,让中华老字号这块“金字招牌”更加闪亮。(弓长整理)

## 明确处罚裁量基准,精准保障妇女就业权

冯海宁

据2月4日《工人日报》报道,日前,北京市人力资源和社会保障局印发《北京市人力资源和社会保障局行政处罚裁量基准表(涉及妇女权益保障法部分)》,其中明确,用人单位在招录(聘)过程中,以性别为由拒绝录(聘)用妇女或者差别化地提高对妇女录(聘)用标准或因结婚、怀孕、产假、哺乳等,降低女职工的工资和福利待遇等行为,最高可处五万元罚款。

去年修订通过,今年1月1日起实施的妇女权益保障法,由过去的九章61条增至十章86条,亮点之一是明确了就业性别歧视的具

体情形,这对于防止和纠正就业性别歧视,为妇女创造公平的就业环境,意义重大。其相关条款和内容如何从纸上真正落地,无疑是对各地有关部门的一种考验。

妇女遭遇职场性别歧视现象存在已久。比如《2017中国女性职场现状调查》报告显示,七成受访者感受到就业性别歧视,两成女性称就业遭严重性别歧视。对此,人社部等九部门于2019年印发《关于进一步规范招聘行为促进妇女就业的通知》,明确禁止招聘环节限定性别。近年来,生育政策调整后,职场性别歧视的情况可能加剧引发了不少讨论,对妇女劳动权益强化法律保障显得更紧迫。妇女权益保障法第四十三条明确,用人

单位不得限定为男性或者规定男性优先,不得将限制结婚、生育或者婚姻、生育状况作为录(聘)用条件,不得以性别为由拒绝录(聘)用妇女或者差别化地提高对妇女录(聘)用标准等;第四十三条规定,用人单位违反本法第四十三条的,由人社部门责令改正,拒不改正或者情节严重的,处一万元以上五万元以下罚款。

上述规定不但有利于保障妇女的劳动权益,也有利于三孩生育政策的落实。但人们也注意到,法律只是原则性规定了处罚的幅度,假如各地没有细化的行政处罚裁量标准,就有可能存在弹性执法的问题,引发人们对公平性的质疑。从这个角度上说,北京人社