



## 无物业老旧小区维修难，「共享物业」当管家

### 社区圆桌会

圆桌主持人：  
史强 长江日报记者

圆桌嘉宾：  
张媛媛 汉阳区杨泗社区党委书记  
甘睿 汉阳区钢管社区党委书记

**【问题一】**  
听说你们针对无物业老旧小区维修难引入了“共享物业”，情况怎样？

张媛媛：金江公寓是1998年建成的老小区，120多户人家，没有物业。去年4月，我们牵线隔壁世茂锦绣长江的大型物业公司，签了“共享物业”协议，效果立竿见影。以前公区半夜停电，金江自管委搞到天亮也没有找到师傅来处理，现在世茂物业24小时响应，顺手还帮我们修好了一楼居民家中阳台的裂缝，并做了全小区消杀，换了所有故障路灯。专业事交给专业人，居民没多花一分钱。

甘睿：我们社区有钢管小区和旅游小区两个老旧无物业小区，建成约40年，以前维修难题突出，引入“共享物业”后，效果显著。以前小区下水道堵塞问题频发，居民只有各自找人维修，不仅费用高，还难以找到合适的人员。去年引入“共享物业”后，小区建立了快速响应机制。去年一年，两个小区共处理下水道堵塞问题50余起，平均响应时间从原来的两三天缩短至两小时，维修费用平均降低了30%，居民满意度从原来的60%左右提高到了90%以上。

**【问题二】**  
居民们目前对“共享物业”的反馈如何？

张媛媛：居民们都反映新模式“管用”。4年前搬来的王师傅说，他家阳台下的裂缝招虫鼠，外面找人修要几百元，一直拖着。签约第二天，世茂物业带着材料上门，不要钱，一次性补得严严实实。王师傅现在逢人就说：“到底是专业的，比我自己折腾强多了。”大家发现，楼道灯坏了有人修，白蚁季节有人防，那种“没人管”的心慌感没了，心里踏实了。

甘睿：反馈都很好，该模式解决了小区环境卫生差、设施损坏无人修等痛点。以李阿姨为例，她所居住的钢管小区过去长期缺乏物业管理，楼道里堆满了杂物，不仅影响通行，还存在安全隐患。自从引入“共享物业”后，工作人员清理了楼道杂物，定期进行清扫和消毒，小区环境焕然一新。李阿姨逢人便夸：“现在楼道干净整洁，我们住着也舒心多了。”

**【问题三】**  
“共享物业”在推进中有没有碰到难题，你们是怎么解决的？

张媛媛：说实话，最难的是开头。一个问题是人大家物业凭啥管你？我们带着自管委人员多次上门沟通，最后和企业找到了共赢点：世茂物业伸出援手后既能解决居民的实际需求，又可拉近同周边居民的关系，还彰显了企业的社会责任和品牌形象。另一个难题是世茂物业怎么管？最后协议写明白了，世茂服务落实免费人工服务、节假日安保巡查等，共享其维修团队和技术，承接公共区域维修与居民日常报修，金江公寓负责物料采购，实现资源与服务的高效共享。

甘睿：推进中确实有难题。我们引入锦绣雅苑和1889小区的物业，免费对接钢管小区和旅游小区，这本是一件好事，但部分居民不理解，担心服务没保障，质疑物业动机。我们逐户上门讲清模式，说明免费服务范围 and 保障，没急着推进，慢慢打消居民的疑虑，居民最终顺利接受了服务。

**【问题四】**  
你们认为在无物业老旧小区推行“共享物业”模式有没有可行性？

张媛媛：有可行性，但不是所有小区都行。金江公寓能成，主要是三个条件：一是必须挨着一个成熟的大型物业小区，人家有富余的人力物力顺手帮忙；二是自己得先立起来，金江公寓一直是自管队自治，居民缴费率95%，心齐好说话，不能当甩手掌柜；三是边界得清，只帮扶公区维修和应急这种“硬骨头”，日常卫生这些得自己干，别把人家当免费保姆使。

甘睿：在无物业老旧小区推行“共享物业”模式确实具有可行性，但需要满足一定的条件：一是要得到社区居民的广泛支持与参与，这是推行该模式的基础；二是要建立一套有效的沟通机制，确保居民、物业团队和社区管理部门之间的信息畅通，及时解决问题；三是要社区和相关部门牵头支持，帮着协调矛盾、搭建平台，这样才能推得开、走得远。



世茂物业工作人员对金江公寓公共区域进行全面消杀。

## 停车缴费莫名多出1元“商品费” “扫码缴费捆绑广告”已展开治理

长江日报记者商佩



近日，市民王先生（化名）在武汉城市留言板反映，他在白沙洲一小区扫码支付停车费时，原本8元的停车费却被扣了9元。多出的1元显示为“商品费”，实则是被加购的“出行保障”。他认为缴费设置不合理，希望相关部门加以规范。

“去白沙洲大道的天地源荷景苑小区走亲戚，开车出来扫码付停车费，扫这个码跳出要你人会员，又跳出要注册。为了不影响后面的车子，我只好随便点击交费，结果被多收了1元商品费。”王先生回忆说，“钱虽少，但我估计每年像我这样被多收收费的外来车至少有大几百上千台，应该管管！”

“我们扫码都不点广告，点直接付款就可以了。”小区物业经理表示，物业严格按照标准只收8元停车费，多出的1元可能是车主误点广告所致，费用未进物业账户。广告由停车系统服务商“一码通行（深圳）网络有限公司”自带，非物业植入。

长江日报记者随后联系该服务商，客服称多收的1元是用户加购的“出行保障”，如需退款可提供车牌号、支付宝账号等信息，公司将同步合作方退还加购款项，但其对广告问题未作回应。

王先生态度明确：“退不退钱无所谓，重点是设置只收停车费的二维码，不加其他东西。”物业经理回应称，门岗24小时有人值守，车主如有疑问可现场咨询，也可用岗亭其他支付码。物业曾就广告问题与服务商沟通，但对方案无法移除广告。

近日，记者前往小区探访发现，停车场出口贴有收费标准及扫码支付二维码。记者停车47分钟扫码，页面弹出“停车券5元”“2元停车券待领取”等广告，记者未点击，直接点击下方支付按钮，支付3元出场，未产生额外费用。但记者扫码后看到，页面显示“该小程序近期评价不佳”，不少用



付款截图显示车主被多收1元“商品费”。

户留言反映被默认多扣“1元商品费”。有用户晒出截图：页面显示“多项出行保障”，原价69.9元，折扣后实付1元。用户“速急追风”留言称：“这是利用车主着急离场，没时间细看设下的陷阱，太坑人了。”

武汉市机动车停车场行业协会工作人员表示，其本质是“扫码缴费捆绑广告”。尽管物业称“不点广告即可支付”，但将广告嵌入支付核心路径的设计本身就不合理，而且停车场运营方对缴费环节的合规性也负有主体责任。

该工作人员指出，车主反映的重点并非“多收1元”，而是“广告无法一键关闭”或“诱导点击”，这侵害了消费者的权益。他透露，涉事公司在武汉已有投诉记录，曾有用户因误点广告被开通扣费服务，平台退款后，相关广告投放已整改。

据了解，此类问题已展开治理。青山区相关部门接到类似投诉后，要求物业在收费系统显著位置张贴“扫码直接付费，请勿点开广告”提示，直接引导车主避免误触。汉阳区则明确要求停车场与系统平台公司协调，减少广告投放，确保弹窗广告可一键关闭。

## 从照顾患病老人到美化小区 “闲不住”的他服务居民乐在其中

长江日报记者史强



在江汉区北湖街道正街社区和凤里小区，63岁的李道义被居民们送了个外号“闲不住”，从照顾患病独居老人到清理小区垃圾，李道义看到了就会管。3月16日，李道义告诉长江日报记者，自己为居民服务乐在其中。

### 患病老人的“好搭子”

和凤里小区始建于1979年，既有一些企业单位的宿舍楼，也有还建楼，2000余户居民中一半多是老人，一些特殊老人的看护并不容易。

67岁的毕安（化名）老人是一位“三无”老人，平时一个人住在6楼。2022年左右，他患上了丙肝，发病时难以下楼，只能卧床在家，日常生活无法自理。

李道义和毕安并无深交，得知他的情况后，主动伸出援手，上门照顾毕安。

毕安可以拄拐上下楼时，李道义就在旁边搀扶，鼓励他多下楼运动。毕安走不动，李道义就背着他上下楼，每走一层就歇一会儿。

毕安卧床时，李道义就帮他擦洗翻身，还帮他代买饭菜送上门。毕安有时候想吃点好菜，他就到附近的餐馆排队购买，也不收毕安的钱，“我有退休金，他吃低保困难得多”。

### 小区绿化的“义务园丁”

小区这些年通过改造增加了不少绿植，有花有树，一年四季“美得很”。李道义平时没事就喜欢看园林人员如何浇水、除草和修剪，时间一长，很多诀窍他也学会了。

天气炎热时，看到园林人员忙不过来，李道义会主动站出来，拿出社区准备好的水管，接上水龙头，按要求给绿植浇水，减少工作人员的劳动量。

此外，拔草、松土、修剪等工作，李道义干起来也不含糊。他经常劝导居民要爱护植物，“每棵植物都是有生命的，请不要伤害它们”。很多人问他为什么要“多管闲事”，他总是笑着说：“反正我也闲不住，只是举手之劳而已。”

### 半夜清垃圾的“环卫工”

虽然小区有人清扫，但李道义每天早晨都



李道义给绿植浇水。 长江日报记者史强 摄

会将自家门口一区域清扫干净，他觉得这是自己的分内事。

从7时起床到21时上床睡觉，李道义没事时都会在小区里一圈圈巡查，发现地上有垃圾就捡起来丢到垃圾桶。“我尤其注意丢弃的果皮，小区老人孩子多，踩上滑倒可不得了。”李道义说。

一次，他晚上巡查时发现一处垃圾桶旁边有放置的垃圾，很脏气味也很大。23时30分许，原本已经上床的李道义翻来覆去睡不着，起床穿衣出了门，独自将垃圾清理干净。

## 这些事办得怎么样

### 乘客抄近道走轨道险象环生 有轨电车汤逊湖站增开新通道

长江日报讯（记者商佩）“现在方便多了，不用再走轨道，也不用跟有轨电车‘赛跑’了。”近日，在光谷有轨电车汤逊湖站东侧新开的出入口旁，一位乘客进站时嘴里念叨着方便。此前，这个站台还让附近的通勤者挺头疼，如今被夸“改到了心坎里”。

1月底，市民杨女士在武汉城市留言板上反映：“有轨电车汤逊湖站只有西侧有进出站口，东侧没有设置。每天到该车站乘车都要从东侧绕行很远到西侧进站。很多人图方便会选择从东侧轨道上进站，有时候会遇到电车正在进站，存在一定的安全隐患。”她建议改造站台，在东侧开通进出站口。

杨女士上班的地方就在汤逊湖站旁边。“绕这一下，少说三四分钟，有时候五分钟都打不住。”杨女士告诉长江日报记者，“多走几分钟还是小事，关键是走轨道太危险。”

记者在汤逊湖站看到，一些赶时间或不愿绕路的市民，直接走上轨道，再从轨道跨进站台。“我们也知道危险，有时候看到车来了，怕赶不上，一着急就……”一位不愿透露姓名的市民话说一半，摆摆手走了。

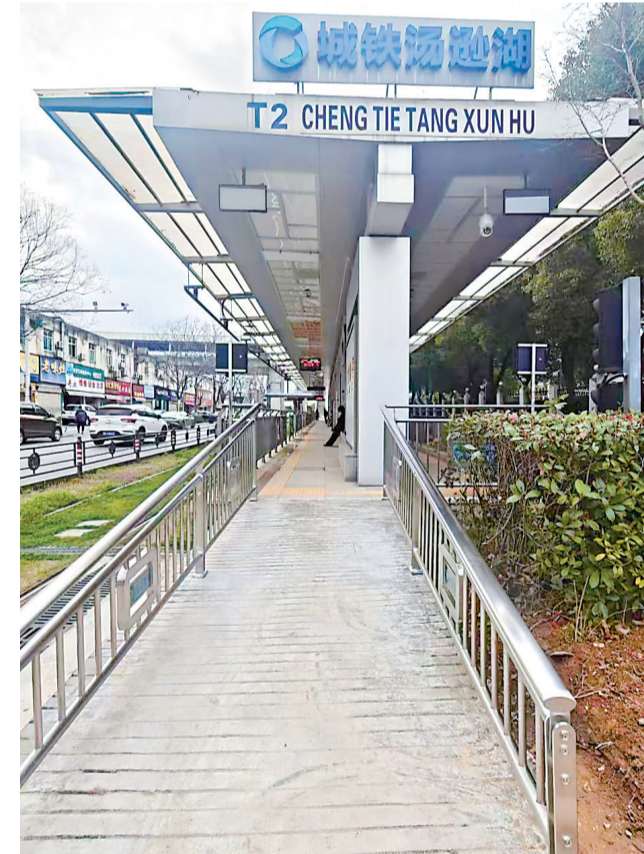
杨女士的建议很快有了回音。2月2日，武汉光谷交通投资集团有限公司回复说：“我司已收悉并高度重视。通过收集各方意见，在综合调研与分析的基础上，经认真研究，现决定采纳您的建议，计划于近期在汤逊湖站站台东侧端头处增设进出站端口。”

就在回应的两天后，2月4日，记者在现场看到，站台东侧外的绿化带已经移走一半，露出平整的地面。工作人员告诉记者：“口子位置定好了，绿植也清了，接下来就是铺砖、装护栏，争取过年前弄完。”

2月9日，杨女士再次在武汉城市留言板上写下这样一段话：“没想到交投公司这么快就采纳了建议，并修好了东侧进站口，响应速度非常快。”她说，看到反馈的问题一天天解决了，心里觉得很温暖。

近日，记者再次来到汤逊湖站。这回站台东侧完全变了样：曾经封闭的护栏被一个宽约一米的崭新斜坡取代，斜坡两侧装上了锃亮的金属扶手，和站台连成一体。市民进出站时，顺着斜坡上下，再也不用绕远路。

“你看，一分钟都不要就能进站。”刚从东侧进站的李先生指着斜坡说，“现在的工作人员真听劝，改到了我们心坎里。”



汤逊湖站东侧新开的出入口。 长江日报记者商佩 摄

## 市民留言板

### 千元燃气费误充旧账户 工作人员高效退款

市民留言：

“以为会很麻烦，没想到这么顺利就给我退费了。”近日，家住东西湖区的刘女士，因为将1000元燃气费充错账户，到营业厅办理退费，工作人员热情接待，毫无推诿，在很短时间里为她办理好退费，为此她特地到武汉城市留言板留言致谢。

1月27日晚，刘女士因家中燃气即将用完，在支付宝上缴费，不小心将1000元燃气费充到以前在硚口租住的房屋账号中。

“房子不在一个区，退款会不会很周折？”刘女士心里有些忐忑。次日，她到位于汉阳区的开来都市丰景营业厅办理退费手续，工作人员热情接待，耐心地告知她要填写情况说明，并主动协助处理后续流程，同时告知退款将在15个工作日内到账。

记者探访：

近日，刘女士告诉长江日报记者，误缴的燃气费已退回账户。“整个过程中，工作人员态度亲切，一点没为难，真的很感谢！”她在留言中特别为营业厅的高效与贴心服务“点赞”。

对此，武汉市燃气集团有限公司表示，非常感谢刘女士的认可，他们将做好客户服务工作，市民如遇燃气问题，可拨打公司客服热线96511或通过公司微信公众号“武汉燃气”咨询。

（长江日报记者许魏巍）