



市民留言板

楼道灯不亮 老人上下楼不便 社区:协调单独装电表,已恢复照明

市民留言: “楼道感应灯突然都不亮了,老人们晚上上下楼提心吊胆。”近日,市民杨女士通过武汉城市留言板反映,楼栋楼道感应灯已经有将近一个月不亮,给出行带来安全隐患。杨女士说,该楼栋为原洪山区老教委宿舍,没有电梯,住户以退休教师为主,年龄普遍较大,视力和行动不便者较多。夜间缺乏照明,他们上下楼极易发生磕碰、摔倒等意外情况。希望相关部门尽快排查故障,恢复楼道照明。

记者探访: 近日,长江日报记者在现场测试发现,整栋楼的楼道感应灯确实都不亮。2楼居民李先生说,住在这栋楼的老人年龄多在70岁以上,其中一部分已经80多岁了。“楼栋没有电梯,万一晚上老人爬楼摔倒,怎么办?”

楼道灯为何突然断电?记者从洪山区街道社区了解到,该楼栋楼道灯是旧城改造时所装,一直运行正常。相关部门工作人员近期检修时发现感应灯电源接线不符合规定,随即剪断线路,导致楼道灯不亮。为尽快恢复照明,社区联合楼栋居民代表与周边商户协商,最终在相邻商户处单独安装电表,由居民分摊电费。目前,楼道灯已恢复照明。(长江日报记者许魏巍)

垃圾临时堆放点设置近3年 社区:需召开业主大会定地点

市民留言: 近日,市民白先生等人在武汉城市留言板上反映,武昌区积玉桥街道蓝湾俊园小区19栋业主深受楼下生活垃圾堆放点困扰,天天不敢开窗。

记者探访: 1月29日上午9时许,长江日报记者在蓝湾俊园小区19栋了解到,这栋楼与武昌临江大道仅一墙之隔,旁边是湖北省文物保护单位“武昌第一纱厂办公楼旧址”。19栋后面有一栋两层闲置小楼,小楼前摆放着大量垃圾桶和废弃物。物业公司工作人员正在冲洗垃圾桶,空气中散发着异味。业主白先生说,小区6栋旁边原先有一个生活垃圾堆放点。2023年,新的物业公司进驻后,把垃圾桶集中堆放到19栋后面。天气炎热时,垃圾的臭味让人无法忍受,他只能天天将靠这边的门窗关闭。更让他担心的是,这里还经常堆放着泡沫盒等易燃物品,存在安全隐患。业主梅阿姨也一直在为此事奔走,特意下载了小区当初的设计规划图。按照设计规划图,小区设计预留了两处密闭式清洁站。由于种种原因,只有6栋附近一处密闭式清洁站建成。19栋周边并未预留堆放垃圾的位置。记者在6栋附近看到一座两层密闭式清洁站,其大门上锁,楼内堆放着一些建筑垃圾。19栋业主们反映,当初将垃圾桶转移到19栋附近堆放时,大家被告知只是临时放置。现在已经过去将近3年,业主们希望早日迁走这个生活垃圾临时堆放点。重庆新东原物业管理有限公司武汉分公司负责人邹王丹告诉记者,公司于2023年3月20日入驻时,小区6栋附近的密闭式清洁站已荒废。2003年小区业主刚入住时,垃圾桶都被放置在单元门口,物业公司工作人员逐单元清运。改成集中清运后,小区垃圾桶集中于6栋东面。随着垃圾桶数量增加,小区设置3处点位分散放置垃圾桶,其中包括19栋楼后区域。小区在2024年和2025年进行了旧改,需要给施工单位提供场地,物业公司就把小区所有垃圾桶集中到19栋附近堆放。“这个地方确实只是生活垃圾临时堆放点。”金都蓝湾社区党委书记李云娟解释,第一任物业公司将密闭式清洁站改成食堂,后来因扰民关停。社区也想寻找新的垃圾堆放点,但查看很多点位后觉得都有风险,想重新使用密闭式清洁站又遭到6栋业主反对。同时,小区当初设计的密闭式清洁站标准并不符合现在的要求,要重新使用必须改造升级,需要投入不少资金。这些都需召开业主大会。社区将推动业主大会召开。(长江日报记者史强)

多部门现场办公办好民生实事

小区新大门3个星期开通

这些事办得怎么样

长江日报讯(记者尹勤兵)“上午打电话,下午就来了;前一天看现场,第二天所有部门都到齐了。不到一个月,新门就开通了。”2月3日,看到小区车辆进出新开的道口,武汉经开区沌口街道紫郡兰园小区一期3栋业主赵女士连连说“没想到这么快”。

紫郡兰园小区一期共有420户家庭。2020年8月交房以来,该小区业主主要依靠靠近沌口路一侧的临时大门进出。2025年1月临时大门封闭后,所有通行压力都集中到了南门。

2025年10月,随着小区南门的瑞林路完成“刷黑”并正式启用,新问题接踵而至:人口空间不足导致车辆回旋余地小,人车混行带来安全隐患。赵女士表示,业主们希望能在地下车库入口旁新开大门,解决“人车争道”问题。

其实,小区在原始规划中预留了一个车行道口,只是受限于配套道路条件,一直没建。物业公司与开发商协商筹集了16万元建设资金,计划将图纸上的出入口落地。

资金到位了,手续怎么办?“一想到开个新门要跑好多部门,大家迷茫又着急。”小区物业公司经理范甜甜说。

今年1月7日上午10时,接到物业公司求助后,永合社区党支部书记王雅薇抱着试试看的想法,打电话联系了沌口街道综合执法中心。当天下午2时30分,该中心负责人黄友纯带队来到现场勘查,并征询交管部门的意见。

“我们了解到这是民生急需,且原始规划就有,具备快速办理的条件。”黄友纯介绍,通常新开一个市政道口需要经过



紫郡兰园小区一期开通的新道口。

范甜甜 摄

过多个部门审批。如果按部就班,最快流程也需要半个月时间。当天,黄友纯现场联系了相关部门。1月8日上午9时,在沌口街道牵头下,行政审批、城管、交管、规划、水、电、气等部门20多名工作人员齐聚小区门口,现场联合办公。

“现场看规划图、查地下管网、评估交通影响、征求意见,所有环节一次性完成。”范甜甜回忆,1月8日中午,物业公司提交了申请报告。各部门基于现场确认的情况,认为符合规划且管网安全,具备施工条件,当场拍板。

1月9日,施工队伍进场。1月29日,新道口正式通车。改造后的出入口还通过隔离花箱和护栏实现了人车分流,居民出行安全和效率大幅提升。

“我们作为职能部门应当主动对接。”2月1日,黄友纯对长江日报记者道出了“快”的关键:一是该道口属于规划

已有,无需新增审批。二是多部门联合现场办公,变“串联审批”为“并联服务”,避免了申请单位来回跑。三是前置排查清晰,现场确认无重要地下管线,不涉及绿化占用,扫清了技术障碍。

据介绍,过程中也曾出现“插曲”。由于新门位置靠近小区2栋,部分业主担心有噪声。物业公司、社区、住房和城市更新部门联动,及时沟通协调,出示原始规划图纸,说明人车分流的设计方案,很快得到业主的理解和支持。

紫郡兰园小区“开门记”并非孤例。在武汉经开区,类似通过社区上报,街道牵头、多部门联合快速解决企业或社区需求的情况正逐渐增多。黄友纯说:“我们的日常工作理念就是‘主动对接,避免空转’,不能让群众抱着材料来回跑。职能部门只有高效务实地办事,才能真正让群众有获得感。”

“吴大姐”巧解邻里烦心事

诀窍:细心 公正 爱心

长江日报记者史强

城市主人翁

在江汉区北湖街道横堤社区,居民们有烦心事都喜欢找吴大姐调解。该社区“邻里管得宽”志愿服务队长吴恒英被不少居民亲切地称为“吴大姐”。5年来,吴恒英和队员们调解邻里纠纷300多起。2月3日,吴恒英告诉长江日报记者,她的诀窍是“细心、公正、爱心”。

上门化解邻里噪音纠纷

横堤社区共有11个小区,其中有3个老旧小区,居民结构比较复杂,时不时会发生邻里纠纷。

湖影公寓2栋住了一户人家,楼下有一位独居老奶奶,两家相处多年关系较为融洽。后来,这户人家添了一个小孩,小孩喜欢穿着鞋子在室内到处走动。楼下的老奶奶觉得影响自己休息,就上门理论。结果,问题非但没解决,双方矛盾还加深了。

吴恒英和队员们上门调解。经现场调查,她们建议楼上住户铺隔音垫,但楼上住户不同意。“买一块隔音垫不需要多少钱,这户人家为什么反对?”细心的吴恒英发现这户人家经济条件并不好。小男孩送快递,收入不高,而女主人带小孩没收入,买隔音垫的钱可能是一家人几天的生活费。

于是,吴恒英和队员们一起出资买了隔音垫,再分别做两个人的工作,矛盾得到彻底化解。

入户聊天找到矛盾源头

凤凰城小区住户李先生出于安全考虑,在自家门口装了一个摄像头。摄像头可以转动,视野较开阔,装好后引来邻居董女士的反对:“我家客人多,进进出出都被拍了。这是侵犯了我的隐私权。”两家因此发生口角,矛盾激化。

吴恒英和队友第一次上门调解失败了——李先生表示自己只拍自家门口,并未拍到邻居,而董女士对此并不认可,双方在争吵中多次提到了“鞋子”。

这和“鞋子”有什么关系?吴恒英为了搞清楚矛盾的根源,又上门找董女士聊天。原来,两家人之前就有矛盾:李先生在门口装了一个鞋柜,董女士认为这是侵犯了公共区域。老问题未解,新矛盾又起。

搞清原委后,吴恒英和社区、物业公司工作人员一起再次上门调解。最终,李先生答应调整摄像头角度并清理了鞋柜,两家矛盾就此化解。



吴恒英(右)和队员们在横堤社区凤凰城小区巡查。

长江日报记者史强 摄

自购礼物化解高空坠物纠纷

去年11月,一次大风天,湖影公寓住户任师傅在楼顶堆积的杂物被刮落,砸伤楼下住户周师傅。周师傅被送到医院,伤口处被缝了七八针。事后,周师傅提出赔偿要求,双方因此产生矛盾,关系非常紧张。

得知情况后,吴恒英和队友介入调解,并邀请社区公益律师共同参与。她们

先找周师傅谈心,了解她的恢复情况和损失情况,还找到她的女儿进一步了解其想法。随后,她们上门找任师傅了解情况,发现这户人家的经济比较困难,他本人对此事非常后悔,但赔偿能力有限。

摸清两家人的情况后,吴恒英和队员自费买了水果、牛奶等礼物,上门慰问周师傅。同时,她们帮忙制定了新的解决方案。深受感动的周师傅答应退一步,而任师傅不仅及时做出赔偿,还主动清理了自己堆积的杂物,以免再次发生意外。(长江日报记者史强)

小区物业公司『年终总结』晒了什么

社区圆桌会

圆桌主持人: 杨荣峰 长江日报记者

圆桌嘉宾:

蔡亚东 洪山区洪山街道明泽第六区业委会主任
谢丹 武汉伟秀物业管理服务有限公司明泽第六区项目经理

【问题一】

我发现最近武汉很多小区物业公司陆续向业主公布了2025年工作总结。你们是否注意到这个现象?

谢丹:确实是这样的。2025年6月,省住房和城乡建设厅印发《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》,明确了物业服务公开内容、公开主体、公开渠道、公开时限、信息审核、答疑沟通等信息公开工作要求,并提供了公开公示内容参考清单和基本信息公开栏参考模板。所以,各个小区物业公司都在陆续公布2025年“年终总结”。我们公司从2020年开始主动公示季度工作情况。今年,在新规指引下,我们公司公示了合同履行情况、公共收益、投诉处理、设施维护等核心内容,显得更规范、更细致。

蔡亚东:是的,最近各个小区物业公司都在晒“年终总结”。像我们小区,物业公司按照新规指引进行了相关公示,尤其是在投诉处理情况公示中公布了2025年收到的业主反馈数量、解决数量、没解决的原因以及下一步整改计划等。

【问题二】

对于你们小区物业公司晒出的“年终总结”,各方面的反馈是怎样的?

谢丹:我们公司与小业主的关系一直比较融洽。这次晒出“年终总结”后,我们公司主动安排客服管家上门倾听业主的心声、收集意见和建议。针对业主提出的意见和建议,我们会逐一整改,把工作做得更细致,促进业主满意度的提高。

蔡亚东:我们小区业主的反馈整体是正面、积极的。大部分业主觉得内容说得明、数据列得实,合同履约、公共收益、投诉处理等核心内容都讲得清清楚楚,直观了解到小区的物业服务。部分业主对公示里的细节提出一些疑问,比如部分公共收益的使用明细、个别设施维护的后续计划等。还有业主希望后续公示得更细化,比如增加一些服务指标的对比。业委会及时收集了这些意见和建议并与物业公司沟通。物业公司承诺会尽快详细回应,并进一步完善公示内容和形式。

【问题三】

从今后,物业公司每年都要在年中、年终晒两次“总结”,会不会有压力?

谢丹:我们肯定是有压力的,但有压力才有动力,这是对物业服务工作的鞭策。现在定期公示,相当于把工作置于全体业主监督之下。物业公司做得好不好,有没有落实到位,业主一眼就能看到。我们不能有丝毫松懈,必须实实在在地做好每一项工作。公示也能让业主更了解我们的工作,多一分理解和包容。后期,我们会把每一次公示都当作一次升级,总结经验、查找不足、及时整改。

蔡亚东:对业委会而言,物业公司每年晒两次“总结”并非负担,而是推动小区物业工作、维护业主合法权益的重要抓手。以往,业委会监督物业公司主要依靠日常巡检和收集业主的反馈,经常面临信息不透明的困境。物业公司定期公示“总结”后,业委会可对照总结内容,逐一核实工作落实情况。若发现物业公司未按计划履职或数据不实,业委会可依据相关规定要求其限期整改、补充说明。同时,业委会可以引导业主共同参与监督,形成“物业履职、业委会监督、业主参与”的良好氛围。

【问题四】

晒“年终总结”得到大部分业主好的评价,接下来在小区公共事务中怎样进一步推动“公开”?

蔡亚东:首先,我们业委会将联合物业公司制定详细的信息公开清单。其次,业委会将拓展公开渠道,除了小区门口公告栏、业主群,还会在小区公众号平台公示。第三,对所有公开信息分类整理、长期留存,方便业主随时查看。第四,将建立“定期公示+临时公示”相结合的制度,定期公示常规信息,随时公示重大临时事项。最后,在公示过程中会收集业主的意见和建议,不断完善公开工作。

谢丹:我们物业公司将更主动、更积极地配合业委会,进一步深化信息公开工作。首先,严格按照《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》的要求,按时、按标准完成公示,不仅要公示“做了什么”,还要公示“完成效果”“下一步工作计划”。其次,主动拓展公开内容,比如明确公示公共收益每一笔收入的来源和支出用途。第三,优化公开方式,确保每一位业主都能及时了解到相关信息。最后,主动接受监督,公示后及时回应业主的疑问,及时整改工作中的不足并公开整改情况,共建和谐美好的小区。



武汉市一小区物业公司在小区大门口公示“年终总结”,包含物业公司收支、公共收益账目、物业服务合同以及日常工作照片。长江日报记者杨荣峰 摄