

推动物业服务优胜劣汰，省内多地正在积极探索——

一份“红黑榜”，服务见高低

湖南日报全媒体记者 刘乐

经济视野

小区物业关系千家万户，其服务质量直接影响居民的日常生活体验。近年来，物业服务企业“红黑榜”制度在省内长沙、邵阳、娄底等地陆续推行，并逐步从市一级延伸至区县乃至街道。

这份榜单究竟如何运行？能否改变小区的治理生态？9月下旬，记者走访湖南湘江新区、长沙雨花区的多个上榜小区发现，一份物业“红黑榜”，远非仅仅一纸通报，更承载了推动物业服务生态向好的探索和期许。

“红黑榜”如何“评”出来

一套细致的考核体系是“红黑榜”公信力的基础。记者了解到，榜单的评定并非依靠主观印象，而是基于多方参与的量化考评。

在湘江新区，现场考核通常由住建部门委托第三方专业机构执行，住建部门、街道、社区共同参与监督，同时消防大队也会派员参与消防设施专项检查。

“每个季度的考核重点也会有所不同，比如有的季度侧重消防安全，有的季度聚焦环境卫生或公共收益等。”洋湖街道一名工作人员介绍，动态调整使考核更贴近民生实际。而考核的结果，更是与企业的信用评价等直接挂钩。

9月26日，记者走进雨花区三万英尺小区。这个已有近18年历史的小区，多次登上雨花区“红榜”。物业经理彭细

贞介绍，他们为独居老人建立帮扶档案，提供陪同就医、代购生活用品及慰问关怀等服务，每季度还开展免费洗车、洗地毯、洗风扇、磨刀等便民活动，并整合商家资源提供理发、义诊等服务。

“物业之前帮我一起找丢失的手机，还主动协助解决我们小区的学区调整问题，服务还可以呢。”该小区业主刘女士告诉记者。这些超出基础服务的举措，除了让小区物业上“红榜”，也让小区物业费收缴率连续多年超过99%。

与之形成对比的是曾登上长沙市“黑榜”的洋湖公馆一期小区。据了解，2023年前，该小区因前期物业服务几近瘫痪，单元门口垃圾堆积、地砖破损严重，公共收益长期为负。

榜单约束力从何而来

公布榜单只是开始，关键在于后续如何发挥作用。记者走访发现，“红黑榜”的影响来自“声誉+制度”的双重作用。

记者从省住房和城乡建设厅了解到，目前全省正在探索建立物业服务行业信用管理制度，强化信用信息在招投标、选聘物业服务企业、双随机一公开抽查等领域的应用，逐步建立物业服务行业优胜劣汰的市场环境。

业内人士表示，对“红榜”企业而言，上榜能提升业主信任度，间接促进物业费收缴。同时，这也是行业内的专业认可，有助于企业拓展新项目。

而对“黑榜”企业，影响则更为直接。湘江新区住建部门工作人员告诉记

者，湘江新区相关政策明确，“黑榜”物业参与新区物业项目招投标将受到限制。

更大的压力来自诚信体系。“黑榜”物业的不良记录被纳入企业诚信档案后，还将影响企业在行业的信用评级，形成“一处失信，处处受限”的约束。

监管并非只有惩罚。对于“黑榜”企业，一套“柔性执法”机制也在同步运行。主管部门会组织约谈，下达整改通知书，定期复查，帮助企业找出问题、督促其“硬整改”。

洋湖公馆一期的转变，就实现了由乱到治的实质性改变。该小区所在龙脊寺社区书记陈意告诉记者，在湘江新区以及下属街道社区的指导下，新物业应急接管后，垫资解决停水停电问题，清理垃圾、更新消防设备、加装监控，让该小区物业从“黑榜”典型跃升为洋湖街道的“红榜”项目。

据统计，上半年长沙市共54家企业登上“红榜”，32家企业被列入“重点监管”，12家企业被“黑榜”曝光。湘江新区合区以来累计发布10期“红黑榜”，其中“红榜”项目104个、“重点监管”项目94个、“黑榜”项目30个，分别对物业服务企业采取通报表扬、约谈整改、限制项目投标资格等不同措施。

“红黑榜”能否重塑行业生态

“红黑榜”的推行，正在悄然改变业主、物业与管理部门之间的互动方式。

对业主而言，榜单提供了权威、直观的评价依据，以往信息不对称的局面

有所改善。登上长沙市物业“红榜”的象山国际小区的物业，通过建立微信专栏、发放近千份调查问卷等方式提升服务透明度，将业主满意度提升至96%。

对物业行业来说，榜单正在推动形成以服务质量为核心的市场导向。无论是三万英尺小区将设施保养安排在凌晨的“零干扰服务”，还是各小区不断拓展的便民服务项目，都表明行业的竞争焦点正回归“服务”这一本质。

对管理部门，“红黑榜”则通过细化的考核数据，使之得以从繁杂的投诉处理中抽身，实现更有针对性的监管。

不过，走访中也有业内人士指出，部分物业服务企业陷入服务困境、乃至登上“黑榜”，背后归因于行业性的客观制约。

一位从业多年的物业经理坦言，不少前期物业与开发商关联密切，近年随着地产行业整体承压，来自母公司的资金支持减弱，导致在人员配置、设施维护等方面投入不足。此外，一些老旧小区入住率不高、业主缴费意愿较低，物业费收缴规模有限，容易陷入“收费少—投入少—服务差—收费更难”的恶性循环。

这些现实困境也表明，在发挥“红黑榜”监督作用的同时，还需要关注物业服务企业面临的实际经营环境，为服务质量的持续提升创造更可持续的条件。

值得注意的是，记者在走访中发现，部分业主对榜单本身的关注度有限，他们更看重的还是日常服务体验。如何让榜单更贴近业主感受，进一步激发业主参与的积极性，是未来可以探索的方向。

三湘时评

在节日的仪式感中活出热气腾腾的人生

湖南日报全媒体评论员 欧阳金雨

看天气预报，今年中秋夜，湖南大部分地区天空晴朗、云量较少，抬头可见皓月当空的美景，让人充满期待。除了赏月，中秋这一天，人们还可以与家人一起赏桂、食蟹、饮新酒、吃月饼等。以往，不少人称中秋的节日氛围越来越淡了，过节不过是“吃块月饼、看眼月亮”，走过过场便算完事。如今，随着传承和弘扬中华优秀传统文化之风日益兴盛，传统节日越来越被重视。这次中秋、国庆连放8天假，大家不妨慢下来，从节日的仪式感中收获亲情、幸福和勇往直前的底气。

分食月饼：“分”的是饼，“合”的是心。月饼“酥与馅”的风味，不仅来自馅料，更来自与家人分享时，你推我让、说说笑笑里的心意。常言道“家和万事兴”，中秋佳节风尘仆仆回家，与家人围坐一桌吃月饼，为父母捶捶背，把几个月来的喜怒哀乐与兄弟姐妹诉说说，各自讲讲身边的变化，很多负面情绪便烟消云散了。家庭团结的力量，就蕴藏在这些用心经营的细节里。

赏月祈福：“望”的是月，“盼”的是安。月圆时分，带上露营装备，装上一点瓜果，爬到天台赏月，心里满满的都是对未来的期许。石榴多籽，盼的是家

族兴旺；柚子谐音“佑子”，愿的是孩子康健；毛豆青嫩，求的是日子清爽无虞。白居易有诗云：“无论海角与天涯，大抵心安即是家”，正是对内心安宁的深刻理解。即使身处艰苦的环境，只要内心感到安宁，就会有一种强烈的归属感。中秋夜人们望向皓月，不仅祈愿家人平平安安，也期望着亲朋好友都事事顺遂。

家人团聚：“聚”的是人，“暖”的是情。年岁渐长，脑海里不时会冒出一个终极之问：人生的意义到底是什么？是传承与延续？还是体验和经历？其实答案也包含一个“情”字。假期在小区散步，不时见到紧紧牵着母亲手的儿子，与婆婆一起遛娃的媳妇，以及跟在孩子后面奔跑、玩耍的夫妻。节日的仪式感，在每一位家人的心里都点了一盏灯。你是有人爱的，有人毫无保留地爱着你；生活是美好的，是值得期待的……节日的仪式感，让每一位沉浸其中的人，内心有了温情满满的回忆，未来在应对人生的风浪时，每个人都有了底气。

让一块月饼的酥甜、一桌家宴的热气、一场团聚的欢笑来得更猛烈些吧！在这样美好的情境中，让我们共同期待：生活像开了挂一般，滚滚向前。

长沙：应急安全守护始终在线

湖南日报全媒体记者 李治

国庆中秋双节，橘子洲头游人如织，五一商圈人潮涌动，浏阳河畔烟花璀璨……长沙市的街头巷尾，应急系统守护始终在线。

10月4日晚，长沙市应急指挥中心，系统提示音与电话铃声交织成“节日背景音”。巨大的电子显示屏上，交通流量、气象数据、重点区域监控画面实时跳动、清晰呈现。

正在应急值守的马权2020年入职，节假日加班是常态。作为突发事件信息的首审人，他的手机从不调静音，“哪怕是凌晨两三点，铃声一响，短时间内就进入应急工作状态。”

杨顺从事防汛抗旱工作已有26年，他介绍：“节假日值班值守是工作常态，有时候碰到突发情况，半夜都要赶往现场。”在他眼里，“责任”二字重于泰山。

最近两天，五一商圈等迎来日均百万客流，预计国庆中秋假期长沙市游客量超千万人次。

长沙市应急指挥部着力“防风险、查隐患、遏事故、保安全、保畅通”，严格执行领导干部在岗带班和24小时值班制度，每日“朝九晚八”视频连线会商调度。

“9月30日起，长沙启动为期10天的双节安全防范工作特护期。重点保障车辆进出城高峰期通畅，重点加强‘两站一场’、轨道交通、五一商圈、岳麓山、橘子洲等重要商区、景区的客流监测、预警和疏导，重点排查大型游乐设施和高风险项目设备隐患，重点加强消防、文旅、交通等重点行业领域和‘九小场所’等人员密集场所安全监管。”市应安委办相关负责人介绍。

“10月2日晚的浏阳河畔，烟花火星引燃附近山坡枯草。火情突发瞬间，现场安保人员迅速冲向起火点，消防应急队推着水带紧随其后，观众在工作人员引导下有序疏散。短短几分钟，明火被彻底扑灭，过火区域仅局限于小片地表植被。

10月3日，浏阳焰火晚会如期上演，“五彩琉璃塔”“七彩廊桥”等创意烟花再次点亮夜空，安全保障融入每个细节。

节日里的安全守护，不止在烟花秀现场。10月3日21时10分，乔口镇一建材门面蚊香引燃纸板突发火情，市应安委办迅速通过视频连线锁定现场，调度属地力量与消防队伍火速救援，明火很快被扑灭。

截至10月5日17时，五一商圈实时人流量155311人次。应急执勤人员穿梭在长沙商圈街巷，应急指挥中心监控画面不断更新，安全温馨守护始终在线。

涟源晚稻新品种试验示范成果喜人

5个品种亩产均超690公斤

湖南日报10月5日讯（全媒体记者 姚昕玥 通讯员 杨春焕 曾建成）“今年早稻、晚稻亩产超500公斤，现在试种的新品种晚稻也丰收在望！”10月3日，涟源市观塘农机专业合作社种植基地负责人李志明开心地说道。该合作社200亩晚稻新品种示范基地，晚稻穗头饱满、长势喜人。

作为产粮大市，涟源今年在示范基地对24个晚稻新品种进行试种。在涟源市农业农村局的技术指导下，示范基地实行统一播种、移栽、施肥与病虫害防治，确保各品种在同等栽培条件下“同田竞技”。

经理论测算，2个品种亩产突破700公斤，18个品种亩产超600公斤。综合田间表现与数据，长田优228、泰优农39、万丰优丝占、垦优18、珑香优4876等5个综合性状突出、产量高、抗性强品种脱颖而出，亩产均超690公斤。

此次成功的示范，得益于涟源市近年来持续推动农业基础设施建设与技术创新。通过加大水稻新品种、新技术推广力度，推进高标准农田建设，完善水利道路设施，并足额落实农机购置补贴，有效激发了农户种粮积极性，为新品种、新技术的示范推广奠定了坚实基础。

依然在30摄氏度以上，西瓜批发价已迈入“4元时代”。红星大市场总经理助理张晓玲介绍，为确保水果供应，市场成立专班，外拓货源、缩短流通链条，日均水果销量逾万吨，价格整体平稳。



①



②

欢度佳节

图①：10月5日，澧县澧浦街道黄沙湾社区屈原路，亲子骑行队伍正快乐行进。当天，澧县捷安特骑行俱乐部组织6至12岁儿童及其家长开展亲子骑行活动，以健康运动的方式共庆国庆中秋佳节。

柏依朴 摄（湖南图片库）

图②：10月5日，洞口县南泥园艺场，演员在表演文艺节目。国庆中秋假期，该县组织文艺工作者深入乡村开展送戏下乡演出活动，丰富群众假期文化生活。

滕治中 摄（湖南图片库）

图③：10月5日，游客在湖南美术馆参观。国庆中秋假期，不少市民和游客选择到访各类博物馆、美术馆，在文化的浸润中度过假期。

湖南日报全媒体记者 童臻熙 摄



③

节假日，更需要守护

湖南日报全媒体记者 周阳乐 通讯员 赵思佳

10月1日清晨，湖南省康复医院神经重症（HDU）病房的走廊已响起熟悉的脚步声。神经康复科主任王艺霖身着白大褂，轻轻推开病房门，目光落在监护仪跳动的曲线与患者平稳的呼吸上——这个特殊的假期，她的值守从这一刻正式开启。

“宋阿姨，能试着握握我的手吗？”王艺霖俯身在病床前，声音温柔而充满鼓励。病床上的老人因脑出血术后转入神经康复科，前几天还处于昏迷状态，此刻听到声音，手指微微动了动。王艺霖立刻握住老人的手，说：“咱们再加把劲！再坚持几天，就能和家人一起说话了。”

一旁的护士悄悄告诉记者，为了观察老人的病情变化，王艺霖头天晚上还来病房巡查过，手机里存着每位患者的病情记录，连细微的指标波动都记得清清楚楚。神经重症病房里，每一秒都关乎生命，而王艺霖就像一位守护者，守护着每一位患者的生命安全。

上午10时，电话突然响起，“王主任，监9床呼吸急促，需要救援。”王艺霖抓起听诊器就往重症病房里跑。“准备上呼吸机，查血气，调整呼吸机参数，密切监测病情变化！”她的声音冷静有力，双手稳稳地为患者做检查，额头上很快渗出细密的汗珠。

抢救持续了1个多小时，当监护仪

上的心跳曲线逐渐平稳，患者的生命体征趋于正常时，王艺霖才松了口气，靠在墙角喝了口水——这是她今天喝的第一口水。

休息间隙，王艺霖的手机响了，屏幕上跳出儿子发来的视频通话请求。她走到走廊尽头，轻轻按下接听键。儿子轻声问：“妈，你回来吃饭吗？”王艺霖笑着揉了揉眼睛，声音有些沙哑：“儿子，你们先吃，不用等我。”挂了电话，她低头看了看手机里的全家福，又转身走进病房——那里还有更需要她守护的“家人”。

下午3时，王艺霖带领值班医生进行疑难病例讨论。办公室的显示屏上，

密密麻麻的监护数据闪烁着。她指着其中一行曲线说：“这位患者的血压升高了，咱们得调整用药方案，再多翻身拍背，预防肺部并发症。”年轻医生问她：“王主任，国庆假期本来该陪家人，您就不觉得累吗？”王艺霖抬头笑了笑，“我们穿着白大褂，就得守护好每一个患者的心跳，这是责任，也是使命。”

傍晚时分，病房渐渐安静下来，王艺霖又开始逐个巡查病房。她轻轻为患者掖好被角，仔细观察病人的呼吸，在每个病床前停留的时间都不少于5分钟。当走到最后一个病房时，患者家属突然递来一杯热牛奶：“王主任，知道您忙得没顾不上吃饭，这杯牛奶您趁热喝。”王艺霖连忙摆手拒绝，家属却执意把杯子塞到她手里：“您为了我们家人的健康连假期都不休息，这杯牛奶是我们的一点心意。”握着温热的牛奶，王艺霖的眼眶有些湿润——她知道，这份温暖，是患者对医者最大的信任。