

物业费被“灵魂砍价” 谁说只能涨不能降

何勇海

业委会“灵魂砍价”，360万元差额“退还”业主。最近，由小区物业发出的一份《住宅物业费价格处理方案》，让成都绿地锦都小区业主兴奋不已。《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/平方米，并对此前总计360万元的物业费差额以免除物业费的形式予以冲销，“一户至少可以7个月不交物业费”。

多年以来，人们见惯了物业费涨价的新闻，有的小区甚至连年涨物业费，让业主感觉吃不消，却鲜有物业费降价的做法。因此，成都绿地锦都小区被不少网友称赞为“别人家的小区”，“这才是真心实意为小区服务的业委会，关键时刻真靠谱！”

物业费适度涨价有其合理性，因为随着物价、人力资源成本的上涨，物业公司的物力、人力等管理成本在逐年增加。但是，涨物业费一定要公正客观评估物业服务质量，并遵循依法合规、质价相符的原则理性调整费用。质价相符就是服务标准、品质

与物业服务费用相符合，让“花钱买服务”的业主觉得价有所值，这是一个非常重要的定价机制。成都绿地锦都小区物业费从原来3.2元/平方米降为2.81元/平方米，就是基于质价相符原则作出的调整。

这次调整是基于业委会在监督、协助物业过程中，发现了一些管理与服务“漏洞”，明显属于质价不符。物业管理关系到广大业主的切身利益和生活质量，关系到小区、社区乃至社会的和谐稳定。在不少地方，业主付出的高价物业费并未获得等值的物业服务，这样的“不对等”造成业主与物业服务企业的矛盾日益突出，物业服务纠纷不断。而让物业服务质价相符，不仅可以维护业主利益，还可以推进物业管理不断规范和完善，为小区、社区乃至社会治理凝聚人心，为小区、社区乃至社会的和谐稳定奠定基础。

希望像成都绿地锦都小区这样的小区更多。谁说物业费只能涨价不能降价。按质论价、优质优价、低质低价，适用于所有商品与服务。然而近年来，一些物业公司的服务带给业主的感受度越来越差，却还想着一再涨价；业主缴纳的物业费越来越高，所收获的服务却不见明显好转，这就影

响到物业费缴纳的积极性，双方就这样陷入一种难以破解的死循环。

在这种情况下，就需要成立一个不受制于物业服务企业的、能真正代表业主的业委会。业委会也要多渠道、多方式提高监督的专业性，对物业服务的内容、标准和成本构成等充分了解，以增强自身的“议价”能力。面对有物业费纷争的小区，街道、社区也支持指导业委会“议价”。只有业委会这种业主自治组织成长起来，自治能力更强，能够与物业服务企业更加理性地交流和交往，小区、社区才会更加和谐。

据报道，绿地锦都小区的11名业委会成员，年龄基本在30至40岁之间，本科以上学历占一半，职业有教师、律师、心理咨询师、财务、建筑专业人员等，“专业搭配合理，年轻、有朝气”。业委会成员专业素质高，业委会自治能力强，被网友称为“最硬核的业委会”。

故而要提升业主监督物业的效果，推选业委会成员既要考量是否有时间、是否热心公益事业、责任心强、公正廉洁等，也要考量专业知识和履职能力。业委会专业、硬核一点，物业服务就会“小心”一点。

“信用游” 创新文旅消费

拓兆兵

近日，安徽黄山等景区先后上线“先游后付”系统，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付，预订后刷身份证就可以进景区。此举受到了游客欢迎，被称之为“信用游”。

2021年9月，文化和旅游部发布《关于开展文化和旅游市场信用经济发展试点工作的通知》，鼓励和支持文旅企业探索推出以信用为基础的产品和服务，向信用状况良好的消费者提供“先用后付”“先游后付”以及减免押金等便捷消费服务，形成促进信用消费的相关政策。从相关风景区试点情况看，“信用游”值得大力提倡。

此举有利于构建快捷便利的旅游方式。在现代社会，人们生活节奏加快，旅游时也都希望能够“快旅慢游”，即旅游手续简便，将时间主要用在深度旅游体验上。景区上线“先游后付”系统，依托大数据和云计算在开放的互联网平台上形成功能化金融业态为其服务体系数字赋能，游客只需点点手机即可完成购票、订酒店等，而且行程的安排更加灵活，能够实现一场说走就走的旅行。如果修改或者取消行程，省掉了付款、退款等环节，退房的时间也大为缩短，游客游得轻松舒心。

此举有利于带动“全域旅游”大文旅产业发展。先旅游、后付款是旅游业的一种创新，试图破解目前游客、旅行社、目的地间的信任危机，使游客有了更多主动权，从而倒逼景区和商家提高服务质量和效率。通过旅游联盟等平台，“信用游”通过“信用赋能”可有机统筹整合文、旅、商等服务体系，并统筹整合某个地区甚至一个省的旅游资源，有利于形成“全域旅游”模式。据了解，目前“大黄山”区域安庆市、池州市、宣城市和黄山市的景区、酒店、文创商品等商家已签约入驻“黄山旅游官方平台”。

此举有利于信用社会建设。“人无信不立”，信用是无价之宝，建设信用社会是建设现代化强国的重要一环。因而，众多行业都在大力推行信用建设。这其中，文旅业涉及千家万户，面广人多，是便于培养公民信用意识的最佳行业之一。通过发展“信用游”，不但有利于推动旅游市场信用体系建设，也易于营造“诚实守信，一路畅通；一处失信，处处受限”的良好社会氛围。

当前，文旅业正在发生深刻变化。因此，各地要聚焦满足人民群众文化生活新期待，加快推进文旅体制改革探索，加大数字赋能、信用赋能力度，推进理念融合、产业融合、服务融合，进一步创新文旅消费模式，培育新型业态，促进文化旅游消费提质升级。



快速恢复

国家邮政局监测数据显示，农历新年以来全国快递业务量连续稳步上涨，1月29日至2月2日连续5天每天超3亿件。

新华社 朱慧卿 作

让孩子远离“开学焦虑”需要综合施策

付彪

即将迎来新学期，不少孩子突然出现“开学焦虑”。近日，广东的中山大学孙逸仙纪念医院神经科心理门诊接诊了不少学生，有些学生担心作业太多、起床太早、跟不上学习节奏、处理不好同学关系等，从而引发紧张、不安、烦躁等情绪反应，甚至抵触、逃避开学。心理门诊主治医师提醒，家长要重视孩子开学前出现的情绪反应。

轻松的寒假生活即将结束，紧张的学校生活又要开始，多地医院心理门诊迎来就诊小高峰，不少人都是因为“开学焦虑”而来的。孩子们的“开学焦虑”，与许多上班族的“节后焦虑”相似。只是孩子的焦虑感更甚，自我调节能力不足，出现的情绪反应更明显。比如，放假期间晚上熬夜打游戏刷刷刷，而开学需要规律作息；寒假作业还没有完成，担心开学后被

老师批评；面对“开学考试”，有的同学焦虑考试成绩，等等。

心理医生表示，在孩子的视角里，进入学校意味着与安全舒适的家庭分离，对即将面临的新环境、新人物、新要求等，普遍会表现出一定程度的心理压力。这是因为孩子对学校生活缺乏必要的心理准备，从而产生紧张、不安、烦躁等情绪。有孩子曾给《中国青年报》写信说：老妈每天唠叨N遍，“要开学了，你的暑假作业完成得怎么样了？”一听到要开学了，心里就非常抵触；一想到还有那么多作业没完成，浑身就瑟瑟发抖起来，头皮发麻。

对于“开学焦虑”，家长不能一味埋怨孩子，也不能只靠孩子自己克服，还需要和孩子共同化解，避免他们开学后的正常学习生活受影响。对此，心理医生为家长开出一些“处方”。比如，家长要认识到孩子出现情绪问题需要心理帮助，接纳、认同孩子的压力，切忌过分批评、指责、打

骂孩子；增加户外活动，放松身心，帮助孩子体验更多的积极情绪；以身作则，规律作息、不沉溺电子产品，共同调整学业期望值，营造和谐家庭氛围等。

让孩子远离“开学焦虑”，学校和老师也非常关键。给学生们一些缓冲时间，多做一些心理建设。比如，上好“开学第一课”，循序渐进安排教学进度，精心设计课堂教学，广泛开展文体娱乐活动，营造愉悦的学习氛围。

当然，孩子也要自己调整好心态，遇事抱有积极乐观的态度，处理好与同学、老师之间的关系，并勇敢展现自己的优点。其实，紧张、不安、烦躁等情绪源于诸多潜在失控和不确定性，每一个有“开学焦虑”的孩子内心深处都渴望健康的学校生活。希望家长和学校共同努力、综合施策，让开学打开的不是焦虑和压力之门，而是快乐之门。