

好的物业服务怎样实现

独家专访全国人大代表樊芸

下一步该考虑解决物业服务的一些深层次问题。不同的社区对物业服务有不尽相同的要求，因此要细分“服务”的内容。

□主笔 | 姜浩峰

一位71岁的老人，送自己90余岁的母亲回家。汽车开到小区门口，保安却愣是拦着不给进。这是个建成于20世纪70年代的公房小区，规定外来车辆不得入内。老先生不得已，只得看着母亲步履蹒跚的背影进入小区，而自己则落寞地开着借来的车离去。次日，老先生再从远郊的家中乘坐地铁，将给母亲买的吃食、用品等等送上楼。

“如果车子能进小区停一停，老先生就可以将物品送进老母亲家中。可由于物业管理僵化，保安光顾着遵守‘相关规定’而导致老先生次日跨越城区多跑一趟！”4月1日，在应约接受《新民周刊》独家专访时，樊芸刚一落座，就跟记者讲起这一件小事。

从2008年当选第十一届全国人大代表，到连续当选第十二、十三、十四届全国人大代表，樊芸在履职过程中，特别是倾听民声，收集社情民意的过程中，了解到许多由物业管理缺乏服务



意识而起的问题。单以这位老先生的遭遇来看，如果保安有服务意识，在遵守相关规定的情况下，是否可以护送老先生的母亲进家门？物业公司是否可以配置爱心轮椅？

今年3月，在第十四届全国人大第四次会议期间，樊芸提出将“物业管理”改为“物业服务”的建议。住建部迅速答复，

上图：樊芸出席十四届全国人大第四次会议。

“正着手将《物业管理条例》修改为《物业服务条例》”。而采访全国两会的各路媒体也纷至沓来采访樊芸。相关稿件迅速在网上成为热搜。如《新民晚报》的一条报道，数小时内就达到了上千万点击量。这说明什么？在樊芸看来，这说明物业行业广受瞩目——老百姓关心，政府部门关注。