【灯下随笔】

“三车六马”的启示

文 唐秋生（天原二村居民区）

物业管理对城市治理具有举足轻重的作用，由于物业管理涉及广大群众的根本利益，物业又承接了大量的城市基层管理任务。如何做好这项工作，浦东新区周家渡街道的“物业＋”模式和经验，给人们打开了思路，受到了启迪。所谓“三车六马”，即物业管理由行政、市场和社会这“三驾马车”，以及街道办事处、房管办事处、物业管理公司、专业服务公司、居委会、业委会这六匹“马”构成。周家渡街道的经验，其核心内容是“党建＋物业”、“改革＋物业”以及“治理＋物业”。笔者仅从党建、改革、治理三方面，谈一些不成熟的想法。

一是党建的引领。社区是城市建设的基层组织，当前“单位人”逐渐转变为“社区人”，社区越来越成为人们的主要生活空间。要推进社区建设，必须完善和加强基层服务和管理网络，建立新型社区管理和服务体制，这是确保社区有序运行和群众安居乐业的重要措施，也是构建和谐社会的重大任务。业主委员会是社区的新事物，如何让其健康发展则是一个重要课题。而物业管理和服务涉及社区民生工作，如何做到规范化、法制化、有待实践中逐步解决。目前有些社区业委会与物业引发的矛盾时有发生，从而引发社会的广泛关注。社区党组织如何在新的形势下加强党的领导，是有现实和积极意义的。习近平总书记强调指出，党的领导必须全面系统整体加以落实。而某些业务部门对此不很理解，认识上存在很大差距，认为“行政业务与党建工作有区别”，“居民区党组织领导不了业委会和物业公司”，“业委会和物业只要搞好水电煤就可以了” 等等。随着《物权法》以及《物业管理条例》的颁布和实施，党的许多文件规定，认识差异、体制不顺、机制不全的问题得到逐步解决，在社区实践中形成了独具特色的 “四位一体”管理模式、社区党组织、居委会、业委会、物业公司四方，在相互依靠、相互配合下，进一步发挥了社区党组织的领导核心作用，居委会的指导作用，物业公司的管家作用，业委会的主人翁作用。党建引领走在前面的社区，在街道党工委领导下，加强对物业企业党的建设，开展党建联建，建强红色物业，将物业管理融入社会治理，共同创建了一个社区和谐的宜居环境。

二是改革的契机。发展要通过改革来促进，物业管理行业也不例外，回顾以往走过的道路，均与改革密切相关，出现四大变化：首先，企业地位变了。在计划经济时代，企业是行政机构的附属物，没有什么自主权，通过改革企业已成为相对独立的经济实体，自主经营、自负盈亏、自我改造、自我发展。其次，管理方式变了。在计划体制下，习惯于“朝南坐”，唯我说了算。通过改革，房管所转变为物业公司，并引入竞争机制，推进物业市场化、规模化、区域化，增强了物业竞争力。特别是公有住宅出售后，建立了业主委员会，业主成为物业管理的主体，有权决定一切重大事情，包括聘用物业谁来管理，或实行业主自治机制。再次，服务宗旨变了。物业在“以人为本”思想指导下，物业服务业主成为第一位任务。居住涉及民生，安家才能幸福，因此业主的需求是物业服务的目的，归宿和动力。优秀的物业企业“以服务为精神力”，不断提高物业服务品质，为业主提供优质服务，立足本职，乐做“份外事”，实现并满足广大群众的需求，做好一切服务工作，“物业管理”实际上已成为“物业服务”。第四，参与意识变了。物业原来那种纵向的，封闭的体制已经改变，现在已经建立起一种新型的、横向的、开放的企业结构。物业密切联系业主，走进社区，了解社情民意，走访慰问群众，扶贫帮困，开展各种联谊和志愿者活动，积极参与社区管理和建设。

观念是改革的先导，现在，物业的市场观念、价值观念、竞争观念、投入产出观念等等，已进入物业全体员工的脑海之中，这正是改革的动力。在新的形势下，深化改革的窗口已经开启，物业正站在新的历史起点上，进一步探索改革路径。

三是治理的民主。基层民主是全过程人民民主的重要体现，协商民主是实行全过程人民民主的重要形式。物业管理是服务群众的民生工作，当下，广大群众涉及的利益多元化，表达的意愿时常千差万别，如何关注不同群众的利益，做到各得其所，是物业工作的重中之重。物业一线人员，有时会感到如今的工作越来越难做，难就难在 “百姓百心”，如何在纷繁复杂中找到符合绝大多数群众利益的需求，这是突破的关键所在。因业主之间、业主与业委会之间、业主与物业之间存在的矛盾或意见分歧，常常成为治理的难点。现在物业经过实践探索，总结出一个行之有数的办法，那就是在党建引领下，持续多年开展的“听证会”、“协商会”以及“现场办公会”制度，已成为面对面知晓民情、解决民需的有益探索。基层民主协商以及社会组织协商，能使发扬民主和增进团结相互贯通、建言共识和凝聚共识双向发力。治理的民主、增强了社区群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的实效，从而使物业在为民服务方面，再上一个新的台阶。

【生活札记】

莫生气

文 应佳如（茅台新苑居民区）

我的一位朋友的姨妈，自己的子女老伴都已过世，而她却活到高寿 103 岁。

朋友把她接到家里，她每天自己起床洗漱，还时常能帮着摘摘菜，除了听力差些，一切均安好。

问及有何秘诀？说是老太太整天脸带微笑，每天还慢条斯理地对镜化些淡妆，望望窗外，看看电视，对身边的事保持着好奇心。

朋友说她姨妈一辈子做个小职员，就是性格好，再难再苦，她总说睡一觉，明天又是新的一天。

相比这位睿智的老太太，我们有时觉得真的不如她，常常为一些小事生气。被领导批评，让同事调侃，回家另一半没做好本分的家务，孩子拖拉着不肯做作业，甚至路上堵车，被人无故碰了一下，什么事都可以让你生气。

是的，生活中，不如意之事十有八九，为此你可天天生气，时时难过吗？

其实，想穿了，生气，是这世界上最折磨自己，最傻的事。

别人之错，你生气，是为别人的错误买单，气坏了身体，别人得意，而你却没人在意。

生气，让负面情绪上了头，看什么都不顺眼，干什么都不顺心，负能量循环，麻烦会越来越多，百害而无一益。

生气，解决不了麻烦，却让自己气血不和。不如换个角度看问题，挨批评，错失在己，就去改正重启；错不在己，就当风吹过耳，不留痕迹。

亲人之间，有事就说，有理就讲，平心静气解决问题。

总之，别生气，要气也就一瞬间，然后再想辙，转换心情，淡定处理，要像上述那位姨妈那样，想开一点，快乐过好每一天。

【好书推荐】

翦商：殷周之变与华夏新生

本书主要讲述华夏文明的萌生与转型。从距今四千年前夏朝（二里头文化）的出现，到三千年前商朝的灭亡、西周建立，时间跨度一千余年。从新石器时代以来，华北地区形成了杀人献祭的原始宗教。第一王朝夏朝（二里头）也沿袭了这种人祭文化，并在随后的商朝登峰造极。周族僻处西部，本没有人祭传统，但他们曾投靠商朝，为商朝捕猎用于献祭的羌人。周文王因受到商纣王怀疑，被作为人牲拘禁在殷都，最后，文王的长子伯邑考被纣王献祭。文王学习了商人的易卦占算技术，发展出《易经》的卦、爻辞体系——记录周文王亲历和认知的诸多事件，最终目的是推算“翦商”的战略。武王灭商后，曾模仿商人的人祭行为；武王死后，由周公辅政，彻底禁绝了人祭宗教，销毁了有关商代人祭的文献记录，并制造出一套没有人祭的理想化历史叙事，以及基于“德”的世俗政治与道德体系。周公的这些举措，开创了新的华夏文明。五百年后，孔子编辑儒家“六经”，系统整理周公的理论成果。周公和孔子塑造了儒家学派，其影响一直持续到现代。

概而言之，本书借助考古材料和传世文献，梳理了上古人祭风俗产生、繁荣和消亡的全过程，以及人祭与华夏早期文明从伴生到分离的伟大转折，再现了古人（周人）为终结商朝和人祭风俗付出的巨大努力，使我们对华夏文明的起源有了全新的认知。

【文化仙霞】

听易中天谈读书

文 沈建中（虹纺居民区）

近日听了厦门大学教授易中天谈读书的讲座，易中天深入浅出的讲演使人受益匪浅。一开头，易中天就问读书有用吗？他回答是无用的。是的，用功利观念看读书是无用的。读书不像工作赚钱，一下子就能收到很多的效益，但你说它是无用的，读书又使千百万人解决生活，工作上的疑难困惑，走出思想上的迷津。易中天教授说得对，读书要读经典，读书能养心。在有限的人生，想掌握世界上广博的知识是不可能的，只有根据个人所需要的专业知识和解决困惑的要求，选择性地去阅读、思考，提高自己的修养学识，不然阅读得再多，也只是一个书橱或书呆子，没有自己的东西。易中天谈到读孔子读到“仁”，读孟子读到“义”，读老子读到“反向思维”，读庄子读到“诗意与诙谐”，读墨子读到 “大侠”，读韩非读到“冷峻”，都是讲他读书的针对性和收获。但讲到读书马上就能增值是不可能的事，就是孔子当时也得不到重用，累累如丧家之犬。宣扬孔子是万师之表，孔子学说是治世之道，那是后来的统治阶级发挥利用的事。

读书犹如割稻割麦前的磨刀，打仗前的休生养息，是一种无形的潜移默化的积累，所谓“书到用时方恨少”是也。所以读书没有荣耀的名利，轰轰烈烈、热热闹闹的场面，只有坐冷板凳的苦差事和寂寞的修行。所以易中天最后告诉大家，在物欲横飞和充满诱惑的世界里静下心来读书是件很不容易的事。

【诗歌】

绿道

文 张立德（仙二居民区）

乐在仙霞绿道跑，冬晨迎来老中少。
体坛跑道千万条，此道独享无喧闹。

冬

文 张新根（虹旭居民区）

冬月冬寒冬思侬，冬霜冬雪冬刮风。
冬树冬花冬挺立，冬情冬谊冬更浓。

梅

文 林杰（仙逸居民区）

寒梅傲雪迎新春，独自花开不畏寒。
园林艺中有英赞，喜得世人说到今。

【笔墨横姿】

书画 胡善昌（仙二居民区）