

物业公司干起了“城管”的活儿

郑州尝试“物业城管”已有8个月,运行情况还不错 没有执法权的他们最常用的招数是“唐僧式劝阻法”

2009年10月16日,郑州市金水区花园路办事处正式运用“物业城管”,将部分城市管理的业务承包给物业公司,在全省率先开始了城市管理市场化运作的尝试。如今,8个多月过去了,更多的人开始认可这种新型的城管模式。“物业城管”在一定程度上缓冲了城管与商贩之间的正面冲突,实现了管罚分离。同时,物业公司要想“持续经营”下去,必须提供优质的管理服务,从而突出了城市管理的服务功能。不过,“物业城管”还没有形成长效机制,尚存难题有待破解。

本报记者 袁帅 文/图

物业公司接手“城管”

6月22日下午,郑州的天气异常闷热。

纬五路上,两位皮肤黝黑、身穿制服的小伙子在巡逻。当他们经过一家水果店时,发现有几箱水果摆放在人行道上,便上前告知店主,人行道上不能摆放东西,并帮店主一起把水果搬进店内。

两位小伙子分别叫彭京伟、张骞,他们是郑州市金水区花园路办事处的“物业城管”。

2009年10月16日,通过招标,花园路办事处与两家物业公司正式交接,该办事处辖区内的市政道路清扫保洁、市容环境维护等城市管理工作将由这两家物业接管,“物业城管”正式在此试水。

一个多月后,一家公司由于“精力不足”,选择了退出,留下了郑州金顺物业公司一家负责此业务。

“物业城管”模式看似复杂,其实很简单。

花园路办事处把辖区的日常市容维护工作,分成道路清扫保洁、市容维护、公共外环境“四害”消杀3部分,并对外承包。

郑州金顺共派出了374名职工负责这些工作,其中,97人负责市容维护,彭京伟和张骞都属于市容维护人员,277人负责清扫保洁。

具体承包内容包括:道路清扫保洁及路面污染清理;维护道路等市政设施,制止占压、损害行为;管理机动车辆停放;劝导流乞人员;治理沿街立面的乱涂、乱画、乱贴、乱挂等行为;维护沿街绿化带、游园花草树木和绿化设施,制止占压和损坏行为等9项业务,每年的承包费480万元。

480万元包括固定经费和考评费两部分,固定经费按月划拨,考评费相当于“奖金”。花园路街道办事处组织人员对中标企业进行监督考核,根据考核结果划拨考评费,并将发现的问题及时反馈,并相应扣减考评费。

“干得越好考评费就多,干得不好考评费就少,这样能调动物业公司的积极性。”花园路办事处副主任曹建刚说,清扫保洁其实就是环卫工人,工作很辛苦,不过,相对而言,市容维护的工作更难做。



一家商户的东西摆在了人行道上,彭京伟和张骞两位“物业城管”队员,帮助商户将东西搬到店内。

两大原因催生“物业城管”

长期以来,城市管理都是由政府来负责,花园路办事处为什么要把这些工作“外包”给物业公司?

该办事处城管科长李玉兰告诉记者,该办事处辖区有3平方公里,道路保洁面积54万平方米。执法中队只有20个人,城管科只有10余人,全部人员两班倒仍然捉襟见肘。

每天只能在几个难点地带“死盯硬守”,很多地方根本顾及不到,而城管执法,不光是处理占道经营这么简单,还有其他工作要做,比如乱搭乱建、噪声扰民等,然而,“光占道经营一项,执法人员就难以应付”。

通常执法人员刚走两分钟,小摊贩就开始活动,执法人员只能对市容管理难点、乱点死盯硬守,因此建立一种长效机制迫在眉睫。

唐僧式劝阻法“烦”走商贩

花园路办事处执法中队队长李化付深有感触地说:“物业公司的工作人员,弥补了我们执法人员的不足,把事后处理变成了事前预防,这样就可以避免出现矛盾,原来的突击检查也变成了常态化管理,群众满意度在提高。”

因为没有执法权,物业城管员对流动商贩的工作方法只能是劝阻,遇到难以处理的事项,才报执法中队处理。

张骞是花园路办事处“物业城管”中资格最老的队员之一,他每天都会在纬五路上巡逻,流动商贩、占道经营、店外经营、乱贴乱挂、小广告等,都需要他去管理。

“刚开始,确实有不少商户不听我们的,感觉我们没有执法权,就不把我们当回事,我们一遍遍劝说,时间长了,商户们不但态度慢慢变好,也自觉了。”张骞说。

除了人手不足外,还有一个更深层的原因,城管在执法过程中,与商贩的冲突也让执法中队颇受非议。

一位知情人士透露,2007年和2008年,金水区曾发生两起执法冲突事件,社会影响很坏。官方开始全力探索城管创新,选择在花园路办事处尝试“物业城管”模式。

“物业城管”在一定程度上缓冲了城管与商贩之间的正面冲突,实现了管罚分离。

同时,物业公司要想“持续经营”下去,必须提供优质的管理服务,从而突出了城市管理的服务功能,因此,变管理为服务是城管改革的大方向。

这种“物业城管”模式,在河南全省是一个创举。

“估计近期,我们办事处这种模式,要在金水区全区推广。”曹建刚说。

让他印象深刻的一次经历发生在去年11月份。

一位卖红薯的妇女,经常把摊位放在人行道上,张骞和他的同事们多次劝说,就是不听,后来,队员们想出了一个“妙计”。

“我们五六位队员脱下制服,一起出动,围住卖红薯的妇女,也不说让她把摊位挪走,只是问东问西,和她聊天,让她没法做生意,两次后,她自己把摊位移走了。”张骞至今都记得得意此次行动,“如果以后再遇到顽固的,我们还要用这招。”

队员们还总结出了秘诀,先上前劝阻,劝阻无效,便采用“内外圈”人海战术。对商贩内围一圈,继续劝;外面再围一圈,提醒过路市民不要买。商贩脸上挂不住,又做不了生意,自然就不再摆卖了。

就这样,物业城管队员们,采用“唐僧式”的劝阻方法,逐渐把辖区范围内影响市容的现象消除。

变“管理”为“服务” 是城管改革的大方向

在“物业城管”的努力下,如今,花园路办事处辖区内,秩序整洁有序,占道经营、乱贴乱挂的现象很少出现。

“过去8个多月了,现在是时候出成果了,这种城管新政值得肯定。”李化付说,一开始,他就看好这种新的城管模式。

他的理解是,只要劝说得勤,别人总有一天会听的,早晚也会接受的。“在没有违规前就劝说,比违规后再治理效果要好得多,也容易让人接受。”李化付说,只要让商户们养成好的习惯,一切就都好办了。

虽然“物业城管”模式收到了阶段性成果,但李化付心里还有担忧。

因为“物业城管员”全部是招聘来的,素质良莠不齐,所以在日常管理中,使用的方法各不相同,有的人会很耐心,但有的人可能会因为管理方法不当引发冲突。

队员们此前没有接受过专业培训,对城市管理的法律法规、知识和管理技巧没有进行过系统地学习,在管理过程中,单靠软磨硬泡,或许可以达到一时的效果,但很难从根本上规范商户行为。

都是临时聘用人员,有的人不愿意干了,就得重新招聘,重新培养,因此队伍不稳定,不利于形成长效机制。

对此,郑州金顺副总经理周振勇表示,公司也正在想办法解决这些弊端。

队员上岗前,都要进行严格的培训,每周还要对所有队员进行一次思想教育和法律法规的学习,聘请一些老城管执法人员介绍经验等。

河南大学公共管理学院教授杨仪祥表示,“物业城管”在一定程度上缓冲了城管与商贩之间的正面冲突,实现了管罚分离。同时,物业公司要想“持续经营”下去,必须提供优质的管理服务,从而突出了城市管理的服务功能,因此,变“管理”为“服务”是城管改革的大方向。不过,建议政府部门在选择物业公司的时候,要严格限定准入门槛,对物业公司派驻人员的素质要严格把关,加强专业知识的培训,提高城管员的管理水平。

有关植物甾醇的四大真相

植物甾醇被科学家们誉为“生命的钥匙”;世界心脏组织、美国心脏协会、英国心脏基金会、德国营养医学和食疗学会、澳大利亚心脏学会等世界权威机构均大力推荐;全球47个国家认可并将其应用于食品领域。植物甾醇到底是什么?这首先要从了解胆固醇开始。胆固醇过高和心血管疾病的关系,已经是大多数人都知道的常识了。世界卫生组织的调查也显示,全球范围内三分之心的血管疾病均源于高胆固醇。但事实上,胆固醇也有好坏之分:其中的高密度胆固醇被称为“好胆固醇”,可以帮助构筑细胞膜、合成激素,清洁疏通动脉,而低密度胆固醇也就是“坏胆固醇”则刚好相反。

第一大真相:

植物甾醇是“除恶扬善”型类胆固醇

植物甾醇是一种活性成分,在植物的根、茎、叶、果实和种子中均广泛存在。植物甾醇在结构上与动物性胆固醇相似,而且它能“识别”血液中的坏胆固醇。植物甾醇能抢占坏胆固醇在肠道中的位置,并促使其排出体外,从而降低血液中总胆固醇和坏胆固醇的含量,同时并不影响好胆固醇的含量。

世界顶尖脂质代谢专家、华盛顿大学医学院理查德·奥斯兰教授给了一个形象的比喻:“这就好比是在一辆驶往心脏的‘公车’上,植物甾醇能够与胆固醇交换位置,占领座位,还能将胆固醇赶下车。”

第二大真相:

植物甾醇的“智能管理”方式
有趣的是,只有当人体每天摄入的胆固醇

量高于400-450毫克时,植物甾醇才会“工作”,展现它阻碍胆固醇吸收的作用。这意味着,如果人体本身胆固醇的摄入量不是很高,植物甾醇就不会影响胆固醇的吸收,从而帮助体内胆固醇始终保持正常的水平。

第三大真相:

植物甾醇无法被人体合成

早在1953年,国外就开始了植物甾醇影响胆固醇水平的研究,如今被全球范围内的学者、专家誉为“生命的钥匙”。不过,这个对人类如此重要的营养成分却无法通过人体自身合成,唯一的途径是通过膳食获取。

然而,随着生活水平的提高,人们饮食结构的变化,加上食品加工对植物甾醇的破坏,人们平均每天摄入植物甾醇的量只有200到400毫

克,无法达到降低胆固醇的效果。针对这种现状各国专家倾向于建议通过多种饮食渠道增加植物甾醇的摄入量。

第四大真相:

植物甾醇是平衡膳食的“好帮手”

美国布兰代斯大学的研究人员通过研究发现,10名参与者连续4周每天吃两份30克的富含植物甾醇的墨西哥炸玉米片后,他们的“坏胆固醇”平均减少15%,而“好胆固醇”没有发生变化,胆固醇总量减少了10%。近几年,世界各国根据当地居民的饮食习惯,在面包、酸奶、牛奶、食用油、橙汁等日常食品中加入植物甾醇(脂),作为平衡膳食的有效补充,特仑苏、联合利华、达能等品牌均有相关产品不断问世。在我国,植物甾醇已经获准新资源食品认证。 李丽/文