

# 贵阳出台住宅质量投诉处理新规

## 构建“快响应”治理体系化解维权困境

本报讯 贵阳市住房和城乡建设局日前印发《关于加强住宅工程质量保修及投诉处理工作的通知(试行)》，针对当前房屋质量投诉激增、处理低效等突出问题，推出全链条治理方案，构建“快响应”治理体系，着力破解群众“投诉处理

冗长、责任单位推诿”的困境。

新规聚焦四大治理难点精准发力：在全市15个辖区统一公布投诉专线，建立“受理-核查-处置-反馈-回访”标准化流程，确保维权渠道畅通；明确建设、施工等单位的主体责任，实施“市区联

动+重点监管”机制遏制推诿扯皮；首创试行投诉处理效能排名机制，以投诉量、重复率、超时整改率为指标，公示优秀案例进行正向引导；要求新建住宅交付时设置保修公示牌，事前明确权责范围与时限。

据贵阳市住建局相关负责人介绍，新规多措并举，将倒逼施工单位提升服务品质。下一步，该局将强化房企行为监管，推动形成“重质量、守信用”的行业生态，为“宜居贵阳”建设筑牢质量根基。

(贵阳日报融媒体记者 王芳)

# 小区电梯梯控，有人欢喜有人忧

## 融媒问政观察员提出了三条建议

一部分业主觉得外卖送达受阻、亲友来访不便，另一部分业主则认为梯控安全性、私密性更强——近日，观山湖区远大美域观山府小区的电梯梯控引发业主争议，让物业“左右为难”。贵阳日报传媒集团“融媒问政面对面”栏目邀请融媒问政观察员、贵阳市人大代表陈飞，探讨梯控便利与安全的平衡之道。

### 业主：外卖只能自己“坐电梯”

远大美域观山府共有6栋住宅楼、460余户，2023年3月交房，2023年8月18日启用梯控。该小区多为一梯一户，居民们进电梯后需刷IC卡，而且只能到自家楼层。设置梯控系统，目的是便捷、安全、高效，但入住后，部分业主开始感到不便。“由于有梯控，外卖员没法配送上楼，我只能让外卖员把外卖放进电梯，我在楼上电梯口按上行键，等外卖自己‘坐电梯上楼’”。31栋业主刘小姐告诉记者，梯控使得点外卖、收寄快递都非常麻烦。业主秦先生也认为梯控很不方便：“每次亲戚或朋友来我家，我都得下楼去接。”

也有不少业主认为，梯控很有必要。“我家是一梯一户，一出电梯就是家门口，有了梯控，陌生人无法随意进入楼层，很有安全感。”30栋的业主林先生说。

### 物业：拟升级服务方便业主

业主的不同声音，也让小区物业有些“为难”。贵阳远大创新物业有限公司项目经理贺金龙告诉记者，安装梯控系统的初衷是为了保证业主安全。“安装梯控系统的确是一把双刃剑，在保证居住安全和私密的同时，也要考虑实际生活中可能带来的不便。”长岭街道办事处公共管理办公室工作人员陈肱宇现场提出，在保证安全的情况下，能否更好解决安装梯控带来的外卖配送、上门取件、亲友来访进出等问题。

对此，贺金龙回应：“为更好服务业主，今后有快递员、外卖员或者业主亲友要乘坐电梯时，业主可以事先联系楼栋管家，我们会安排大厅二十四小时值班人员去现场刷卡，让其乘梯。”

### 代表建议：优化梯控系统

在了解远大美域观山府梯控引发的争议后，融媒问政观察员、市人大代表陈飞从安全治理与便民服务平衡的角度出发，提出了三条建议——

一是完善梯控管理机制，分层分级权限设置。物业可优化梯控系统，为业主提供“固定楼层权限+临时授权”功能，业主保留固定楼层权限，可通过物业APP或门禁对讲系统向外卖员、访客发放临时二维码或动态密码，限时、单次使用，既保障安全，又避免频繁下楼取物。

二是可以设立公共中转层，如在低楼层设置外卖暂存柜或公共取餐点，由业主自主选择送货上门或自提。

三是技术赋能推动智慧社区建设，鼓励物业与科技企业合作，升级梯控系统为智能识别模式，通过人脸识别或蓝牙感应，实现业主无感通行；外卖员、快递员经平台认证后，



可自动获得限时权限，减少人工沟通成本。  
“梯控争议本质是基层治理中安全与便利的博弈，我也会持续关注此类民生问题，推动构建‘共建共治共享’的社区管理机制，既守护居民安全，又保留城市应有的温度。”陈飞说。

贵阳日报融媒体记者 刘欣宇 任璐瑶

## 工行贵州贵阳分行

# 金融赋能助力航天工业 锻造“国之重器”

航天工业是国家战略性产业，关乎国家安全和全局，金融赋能航天工业企业发展既是强军之策，又是兴国之举。

近日，工行贵阳分行成功为贵州某企业发放专项贷款3300万元，精准支持其高精密零部件生产线智能化升级。据悉，该企业作为航天工业领域供应商，承担着多项高精密零部件的研发生产任务。此次银企合作既是金融服务实体经济的生动实践，更是工行推动军民融合体系建设，践行“金融报国”使命、护航国家安全战略的担当之举。

伴随着科技进步，科技强军号角越发响亮，该企业所生产的高精密零部件如同高端装备制造领域的“神经末梢”，被广泛运用于航天工业、地面武器、医疗器械、半导体领域和工程机械等多个行业。在生产销售的同时，还为中国兵器、中国航发、中国航空等多个单位提供技术方案和产品制造配套服务，其技术突破的每一小步，都可能是我国国防科技工业自主可控能力前进的一大步。

面对精密加工行业“研发周期长、

资质门槛高、保密要求严”的特点，工行贵阳分行主动作为，提前介入，积极破解加工企业“轻资产、重技术”融资困境，深入研判企业特征和资金需求，制定出客户合理的融资方案。同时，为企业搭建全流程专属服务场景，建立“省—市—支行”三级联动机制；加大跟踪问效，构建行业专家、风控部门靶向施策的服务机制，以实现优化流程、加大投放、高效审批的目的，切实降低企业融资成本、提升资金使用效能，确保资金及时有效地投入到企业生产“一线”，为企业智能化升级按下“加速键”。

此次合作，该行通过金融杠杆放大了“小部件撬动大系统”的乘数效应，以点带面深入推进军民融合发展战略，为国防科技建设贡献了工行智慧。未来，工行贵阳分行将会继续秉持金融为民初心，赓续红色血脉，传承革命精神，以更优质的金融服务筑牢国家安全屏障，在助力实现高水平科技自立自强的新征程上谱写金融报国新篇章。

朱现丽

# 推动支持小微企业 融资协调机制走实

作为当地服务实体经济高质量发展的“主力军”，工行贵阳分行加力推动支持小微企业融资协调工作机制落实落细，持续开展千企万户大走访活动，精准为中小微外贸企业提供融资支持，以实际行动助力外贸高质量发展。

近日，工行贵阳分行为贵州某化工有限公司发放普惠“工业融合贷”500万元，及时满足了企业资金周转需求。高效的融资服务和专业的解决方案，获得了该企业客户的高度认可。

贵州某化工有限公司，作为一家在磷化工销售出口领域深耕多年的民营企业，一直是化工外贸行业内的中坚力量。然而，近年来随着国际贸易形势的复杂多变导致贸易壁垒不断增高，该企业订单数量也逐渐下滑，使得企业发展

举步维艰。

在得知企业处境后，工行贵阳分行第一时间组建由公司部、普惠部等专业骨干组成的专业服务团队，深入企业内部开展全方位调查研究，积极发挥自身在金融产品创新和服务优化方面的优势，配套制定科学合理的融资服务方案，为其推介该行“工业融合贷”普惠金融产品。同时，前中后台协同发力，运用科技化手段，优化贷款审批流程，提高审批效率，有效完成资金发放。除了信贷支持外，该行还为其提供汇率避险、跨境结算和出口信用保险等业务咨询，助力企业提升抗风险能力。

据了解，“工行融合贷”是该行针对专精特新中小企业、贵州省十大工业产业或省、市重点支持产业领域内优质企业，为符合条件的小微企业提供的创新型信用或担保的在线融资服务，满足该类客群短、频、急的日常生产经营资金需求。截至2025年3月末，此产品自投产以来已实现投放超9亿元，支持客户近200户。

展望未来，工行贵阳分行将继续坚守服务实体经济的根本宗旨，以更加坚定的步伐深入推动支持小微企业融资协调机制落地见效，助力外贸企业在国际市场中乘风破浪、稳健前行。

朱现丽 许竞丹



该企业出口销售的某港口场景一隅