

崇川区178个旧改小区中,已有88%的小区成立了业主委员会或物业管理委员会——

能人上线,带动小区实现“共治”

崇川区在旧改小区创新建立物业服务社,近日被住建部向全国推广。崇川的探索中,老旧小区如何从“失管”变成“共治”,关键之一在于选出小区能人,成立业主委员会。

目前,崇川区178个旧改小区中,已有88%的小区成立业主委员会或物业管理委员会。

金鑫苑小区曾因物业公司撤出小区工作“停摆”,新一届业委会主任施伟带领大家精打细算实施“自治”;70后亚太苑业委会主任李娟、80后圆融公馆业委会主任仇婧走马上任后,组织居民重新招标选聘物业,小区重焕新生……

小区事宜。
金鑫苑业委会与业主商议



▶ 金鑫苑:小区自治业主打了100分

“作为一名党员,在小区最困难、业主最需要的时候,要勇于担责。”

当选为学田街道南川园社区金鑫苑小区的业主委员会主任后,施伟带领大家精打细算实施自治,将曾经的“失管”小区变成远近闻名的示范小区,物业缴费率3年前不到30%,现在连续几年达到100%。

今年10月,业委会在全体业主中进行工作业委会满意度调查,结果显示:小区11幢楼30个单元292户业主,无一名业主表示不满意。这其中,有的业主被催缴过物业费;有的业主因车辆违规被处置过……然而,面对小区自治前后的对比,大家都信服了。

时间拨回到2021年9月,业主拒缴物业费、物业公司撤出,小区物业管理一度停摆,卫生脏乱差、车辆乱停乱放严重。原业主委员会因决策不公开、财务不透明,丧失了公信力而解散。

关键时刻,南川园社区党委在金鑫苑建立“业主微信协商群”,发动线上线下的业主为小区治理献计献策,在人武部部门退休的业主施伟提出依法成立业委会、业委会决策要公开公正公平以及财务全透明等建议,得到大家认同。在社区党委指导协助下,小区选举新一届业主委员会。

由于诸多原因,新一届业主委员会成立伊始就面临“无米之炊”的窘境。

“没有足额的物业费作支撑,寸步难行。”施伟表示,业主拒缴物业

费的原因主要有三类:一是对原物业服务不满意而拒缴,二是拆迁户缺乏主动缴费意识,三是个别公职人员不缴费。

对此,新一届业主委员会齐头并进、多管齐下。

业委会成立车辆管理、保安保洁、财务管理以及宣传、创收5个小组,开展业主座谈、整理问题清单、组织现场整改……一开始,招聘保安、保洁,大家怕拿不到工资,没人报名。施伟承诺:“如果收不到物业费就用我的退休金发给大家。”

小区的大门有人守了,卫生有人打扫了。看到小区的变化后,近半的业主主动缴了物业费。对拒缴物业费的业主,业委会采用微信群内公示楼室号、到业主单位追缴等方式催缴,坚决做到“不漏一户,不欠一分”。

业主缴了物业费,钱用到哪里去?还有多少业主没缴?这是全体业主最关心的。对此,业委会对每一笔收支的来龙去脉都做到线上线下“双公示”、全透明。

面对车辆管理“老大难”,业委会分别针对外来车辆、业主车辆的收费制定细则,并对无车业主给予每户每年120元的补贴。同时明确,小区的停车费作为公共收益,定期发放给业主。

服务到位、决策公开、财务透明、收益共享,业主委员会的公信力与日俱增。如今,金鑫苑经过老旧小区改造,面貌焕然一新。施伟充满信心:“将在小区的精细化管理上下功夫,把金鑫苑打造成一个更优美、和谐的幸福之家。”

▶ 圆融公馆:实现从“脱管”到“妥管”

“裸露的黄土变成绿化带;监控探头安装到位;有诉求和业委会说一下,物业立马解决;上次家里差点着火,幸亏物业及时发现……”走进圆融公馆,谈起近两年的变化,业主吴建华竖起大拇指。

变化缘于80后业委会主任仇婧的上任。

圆融公馆有4幢楼、200多户,换过两次物业。尽管交着不菲的物业费,但原物业是否履约无人过问、无人监督,服务“名不副实”,业主与物业矛盾重重。2022年,原物业两年期满要续约时,业主们强烈反对。

“必须得有人站出来了!”在社区指导下,仇婧等多名热心业主经过自荐等系列程序,成立了新一届业委会,仇婧担任业委会主任。

“一定是团队的力量,不能个人主义。”作为年轻一代的业委会主任,仇婧提倡凡事一起商量、投票决定。首先要解决的便是更换物业。“成立业委会,要履行好监督职责,让小区里大小事‘桩桩有人管、件件有着落’。”为此,仇婧带着业委会的成员们自学《中华人民共和国民法典》《江苏省物业管理条例》等,为小区量身定制物业合同。通过竞标,在业主监督下,当年11月,新物业到岗。

完善的考核机制是监督物业做好服务的抓手,良好的联系沟通机制更是重中之重。仇婧提出了“线上沟通联系机制”。

小区建立微信业主群、业委会群,以及有物业和业委会在内的工作沟通群。除了重大事项、议题外,一般情况下业委会通过工作沟通群线上处理、流转相关事务。“业委会成员中,由两人不定时在小区巡查,发现问题,第一时间发到沟通群;业主们发现问题的,发到业主群,我们也会及时反馈给物业相关负责人。”

近日,业委会收到多名业主对地库环氧地坪破损的反映。次日,仇婧在沟通群内向物业反馈了该问题。目前,破损地坪正在修缮中,预计下月初完工。

围墙四周装上防爬刺、所有灭火器换新、增设28个监控探头、地下电瓶车车库增设喷淋系统、黄土裸露地方变成绿化带……两年来,圆融公馆居民的合理诉求一一得到回应,不仅小区颜值持续刷新,安全系数也大大提高。针对大家关心的公共收益以及支出情况,业委会定期公开,确保“人人都有知情权、决策权”。

从“脱管”到“妥管”,生活环境的提质引来业主好评连连。在2023年的业主满意度测评中,业主对物业的参与率和满意率测评分别达到80%和99%,除空关户以外的物业收缴率达到98%。

“业主和物业公司并非对立,而是双向奔赴。”仇婧坦言,这其中,业委会的“监督沟通”尤为重要,“希望通过大家的齐心协力,创造更加和谐美好的家园”。

▶ 亚太苑:小区从“无人问”到“大家管”

干净平坦的路面、整洁有序的停车位……走进学田街道果园社区的亚太苑小区,说起小区的变化,业主们纷纷竖起大拇指:“业委会把小区管理得井井有条,让我们住得十分舒心。”

亚太苑小区建成于2005年,高层、小高层、联排别墅等多类型建筑共有14栋,业主375名,物业费一直是每平方米0.6元。2022年9月,亚太苑第四届业委会班子选举,李娟当选业委会主任。

“卫生死角、腐烂落叶怎么处理?”“塌陷的道路怎么修?”“电梯总是出故障怎么解决?”“业主房子外墙、屋顶漏水怎么办?”……面对一堆问题,李娟和业委会一致认为,物业公司的服务已经无法满足业主需求。

经过讨论,业委会决定重新选聘物业公司。为此,金融律师出身的李娟拟定招标文件,面向市场,公开招聘,包括原物业在内的4家物业公司缴纳10万元保证金,进行竞聘宣讲、接受业主代表打分。

“最重要的就是信息公开。”李娟说,从报名参与竞标的物业公司的营业执照到缴纳的保证金明细,乃至业主代表的打分情况,所有程序均在业主代表群中公示,最终南通瑞鸿物业中标。

新的物业公司入驻,给亚太苑带来新变化。启用门禁智慧安防系统、维修破损公共设施、开设“24小时”服务热

线……瑞鸿物业逐渐挑起“管家人”的担子。“花同样的钱却能享受到更优质的服务,这物业公司换得值当。”黄阿姨赞道。前不久,物业公司上门免费为她修好了家里的水阀。

为更好地解决小区存在的各类“疑难杂症”,李娟建立了微信报修群,由物业公司和业委会共同解决亟待修理的工单。

修路、修电梯、修整绿化等都需要用钱,钱从哪里来?为此,李娟和业委会成员们积极盘活闲置资产,将位于亚太大厦四楼200平方米的会所租出去。“这里没有门面、没有产权证,闲置了近5年。”李娟介绍,业委会发动人脉资源,帮商户解决领取执业证照,并通过减免房租、协助装修等条件吸引一家棋牌室入驻,加之租给一家酒店做早餐厅的部分面积,亚太苑实现了每年5万元的自有收入。

如今,在业主代表群、报修群里,业委会的决策都能得到积极响应,大家共商共议,小区管理也走上了正轨。

此前,李娟最头疼的小区4幢小高层地下车库消防泵房设施废弃的安全隐患问题,在果园社区、学田街道相关部门的大力支持帮助下,9月底已经整改完工。这让李娟松了一口气:“安全问题是放在首位的,有了安全保障,接下来我能放心地去为业主们争取权益。”

本报记者 苗蓓 陈静 卢铖卉