

核心提示

有两个小区近日成为市民关注热点：一是海口现代花园小区。去年岁末，小区连续发生系列入室盗窃、抢劫案，警方破案后发现，小区物业管理在安全方面存在诸多问题，甚至聘请“黑”保安，以致有3名具有刑事犯罪前科人员担任保安。然而，业主们在维权时因没有业主委员会只能各自为战，他们迫切希望成立业主委员会；

一是海口怡和园小区。小区业主委员会列出物业管理“六宗罪”，包括服务态度冷漠，对小区管理不作为，对小区设备不维护不检修等。业主委员会征求业主意见后，炒掉原物业，换了新物业。在业主委员会的监督下，小区管理一步步得到改善。

以上可以看出，有没有业主委员会，小区的境遇大不一样。然而，记者在采访中发现，如何让组织涣散的小区业主拧成一股绳，让成立、运行都困难重重的业委会遍地开花，依然是一个难题：由于小区空置率高、申报手续繁多严格、部分业主参与不积极等原因，所有小区的业委会均面临着艰难成立过程，成立后的业委会行使职责的路也并不是一帆风顺，组织内部分歧不断、维权面临的阻力依旧不小……

安居才能乐业。小区的规范管理事关每一位住户，也事关一座城市的形象。在海口，政府职能部门已看到规范的业主委员会对城市管理的助推器效果，近日海口“双创”工作领导小组会议就提出，力争2017年成立业委会的小区达到80%以上。

从有业主委员会的小区占比35.7%提高到80%以上，数字的变化预示着后面还有一大波工作要做，还有一大段路要走。



业主期待物业做好“管家”这一职。 本报记者 张茂 摄



海口要达到80%以上住宅小区成立业主委员会这个目标还有多重障碍，还有一段路要走。 本报记者 张茂 摄

一方面小区空置率高、申报手续繁多、物业不配合、相关部门缺乏主动推动和指导，业委会成立难；一方面海口力争两年内让有业委会的小区达到80%——

成立业委会，路如何更顺？

■ 本报记者 刘操

困境

发起难 | 小区入住率低，难具成立条件

现状

全省推行物业管理住宅小区2263个，成立业委会的622个
不足三成小区成立业委会

2015年下半年，海口市龙华区现代花园小区接连发生多起入室盗窃案，小区住户与物业公司在小区安全问题上发生了分歧，因为小区没有业主委员会（以下简称业委会），受害的业主们自发集中向小区物业讨说法。

“这是一处入住率极高的小区，现在整个小区住户有2000多户，人口近万，然而，十多年来，一直没有成立业委会。”一位业主说，自己从2002年入住现代花园一期，从来没有参加过一次业主会议，小区邻居互不相识，业主之间缺乏沟通交流的平台，“权益受到损失，业主们只能各自为战，我们都希望尽快成立业委会。”

省人大常委会调研组近日公布的报告显示，据统计，目前全省推行物业管理的2263个住宅小区中，成立业委会的有622个，仅占总数的27.4%。海口、三亚、儋州、琼海、五指山、澄迈、定安、陵水、保亭9市县成立业主委员会的小区分别占上述9市县推行物业管理小区总数的35.7%、25%、11.5%、20%、15%、1.5%、4%、2.6%、5.5%。

小区业委会长期处于“真空”状态，给业主们维权带来了不少困扰。2015年元宵节期间，定安某小区因机房意外失火而造成发电机损坏，因未成立业委会无法启用专项维修资金进行维修，只能由物业先行垫付。

海口市物业管理协会副会长张明表示，更让人担忧的是，由于业委会“桥梁”作用的缺失，业主们有时采取暴力维权等手段与物业公司对抗。

譬如，海口市美兰区万恒城市花园于1999年建成，小区投入使用初期，因为没有业委会，业主们就时常遭遇维权难的窘境，业主过激维权、到主管部门上访的事情时有发生，业主与物业公司之间关系一度紧张。

另一方面，业委会成立后也并非一劳永逸，海南一些小区业委会刚成立就掉进了纠纷的泥潭，一些小区费尽千辛万苦成立业委会后，但业委会却难以发挥作用，甚至最终解体则更加让人惋惜。

调查报告显示，海口市住宅小区至今共成立业委会472个，其中344个任期届满未改选，改选率27%；琼海市住宅小区共成立业委会27个，其中14个已任期届满未组织改选，改选率48%；三亚市近两年共有16个业委会任期届满未改选。

海口琼山区天上人间小区交房已有将近6年时间，业委会一直没有成立起来。2015年以来，十几名业主站出来，决定牵头成立业委会，将一盘散沙的业主们拧成一股绳。

组织工作一开始就进行得不顺。按照流程，业主们首要任务是成立业委会筹备组，成立筹备组的条件是需要小区30%的业主同意，并由业主们亲自填写选票选举出筹备组的代表。

有热心业主统计，这项工作至少需要小区510户业主的支持。最终，热心业主利用节假日在小区门口动员业主们参与，并决定通过“上门扫楼”的方法获得更广泛的支持。周末全天、工作日晚上，热心业主分成多组，挨家挨户敲门协调业主们填写“业主代表推荐票”。

但热心业主发现，小区内实际入住的业主人数并不乐观。2015年12月23日晚，业主们在小区三期走访时发现，一栋单元楼只有几户业主搬进居住。另外的情况则是一

些房屋有人居住，但居住者是租赁房屋来海南过冬的“候鸟老人”，他们并不具备填写选票的资格。

省人大常委会在调研中发现，我省成立业主委员会的小区多为早期开发项目，规模小，本地居民占多数，而未成立业主委员会的小区多为候鸟型小区。

报告指出，我省商品房住宅小区业主绝大部分是内地各省区市的购房者，这些业主大部分冬天来夏天走，只有一小部分常年在海南居住，还有一部分在购房后从未入住，入住率低影响了业委会的成立。

小区业主与物业间的矛盾积累多了，万恒城市花园的业主们开始自发筹办业委会为自己维权。

“看似简单的几项程序，操作起来却十分费力费时，光准备资料就花了一个多月，工作量非常大……有时候一两个月才能完成一项工作。”回忆起当年成立业委会时的情形，业主们至今感到“无比艰难”。一位当年参与筹备业委会的业

筹备难 | 担心监督压力，物业不愿配合

南目前很多小区的前期物业是房地产商指派的，部分物业服务企业担心成立业主组织，会对他们的工作形成监督压力，因此不愿意，甚至阻挠业主委员会的成立。”

业主参与公共管理意识淡薄，是造成业委会缺位的另一个重要原因。在天上人间小区入户走访的过程中，大多数业主表示了支持，但有个别业主不愿意提供身份证号、房屋产权证号等个人信息。一户从北京来海口过冬的业主夫妇对热心业主表示：“我们的个人信息不能提供给你们。”

“我们白天都要上班，晚上回家还要带孩子，没有时间和精力去管业委会的事……”天上人间小区业主王先生的说法，代表了大多数业主的意见。

廖先生说，业委会成立的条件

运营难 | 运行不规范，合法性不被承认

质疑声。有业主表示：“既然不是我选的业委会主任，那他不能代表我”。最终，万恒城市花园小区业委会成立两年后宣告结束，成了“空壳”。

记者在调查中了解到，我省很多小区的业委会在任期内未按规定组织召开业主大会进行换届选举，导致任期届满后自动解散。

在维权的过程中，业委会的合法性同样会遭受物业公司的质疑。张明就表示：“业委会成立起来，想把物业公司开了，物业公司提起行政复议都是胜诉的，因为他可以找出诸多证据证明业委会成立就是不合规，这时你换物业公司，几乎是不可能的。”

方芳表示，在履职过程中，极个别

主说：“小区很多业主是‘候鸟老人’，他们一到夏天就不在小区里了，不得不用打电话录音的方式跟他们联系，但他们不信任我们摁电话的情况时常有。”

“折腾了两年，业委会最终艰难成型。”这位筹备人表示，一开始，业主们热情很高涨，铆着一股劲，但因为拖的时间太长，最后很多业主疲了。

业委会成立的另一个重要环节是成立业主大会。按照物业管理条例规定，应当有物业管理区域内专有部分建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加，通俗地说即住房面积、房主人数双过半，方可召开业主大会。由于一些业主长期不在小区居住，还有一些业主联系不上，开会无法达到“双过半”，无法召开业主大会。

“业委会成立申报材料多，要求严格。”海口市物业协会副秘书长方芳表示，对于市内大多数的候鸟型小区来说，达到“双过半”这个最基本的要求不是一般的困难。

复杂、苛刻，而小区内由业主自发形成的组织松散，没有凝聚力，这些使得业委会成立非常艰难。他表示，业主大会由少数热心业主自发筹备，筹备工作中发生的交通费、印务费、组织活动费往往由筹备者自行承担。不仅如此，热心业主有时还会遭到部分业主的质疑，这会使业主的积极性严重受挫。久而久之，愿意参与的人越来越少。

方芳表示，常住业主不愿“多管闲事”，候鸟型业主觉得自己不经常来往无所谓，不到自家利益被触犯时，很多人真的不是很关心。

省人大常委会的调研报告同样指出，一些小区业主参与意识不强，业主大会因多数业主不愿参加而无法召开。根据对业主的调查问卷统计结果显示，对小区业委会不了解的业主占到了60%。

业委会成员出于私欲不认真履行职责，变着法子只顾中饱私囊，给业委会抹黑，让大家对业委会多了不信任。

“从目前已成立的业委会运行情况来看，有相当一部分业委会未按规定履行职责，存在运行不规范、不作为，甚至乱作为的现象。”调研报告指出，一些小区的业委会没有制定管理规约，对业主反映的问题置之不理，对业主与物业服务企业的矛盾不管不问不协调。此外，由于业委会没有经费，无人监管，致使个别业委会委员利用续聘或选聘物业服务企业、与物业服务企业协商使用公共部位收益等时机，趁机谋取个人私利，损害了全体业主的利益。

出路

政府多措并举

加大指导力度
简化筹备程序
推动小区成立业委会

一个可喜的趋势，随着业主维权意识的逐步提升，我省住宅小区居民希望成立业委会的呼声也越来越高。

“业委会成立难一个原因是政府相关部门对业委会成立缺乏主动的推动和指导，相关部门职责落实到位。”记者在采访中，很多小区业主表示希望政府应在业委会的成立问题上发挥作用。

“指导和推动业主委员会的成立，这也是社区的一项重要工作之一。我国老百姓长期形成的传统习惯是把自己的事情交给政府去管，要培养业主自治意识、推进基层民主进度，需要一个渐进的过程。”滨江帝景小区一位业主表示，政府部门要按照相关的法律法规，推动成熟的小区按照程序尽快成立业委会，主动加大对业委会的指导力度。要制定既符合法规规定又相对简化的筹备工作程序，减轻筹备工作难度。

在提出问题的同时，省人大常委会在报告中同时给出建议：物业管理主管部门要加强管理和指导，充分发挥基层组织的作用，由基层组织联手前期物业服务企业，建立物业管理网络平台，通过电话、电子邮件、短信、微信等方式，开展宣传发动工作，加强与业主的联络和沟通，想方设法促进住宅小区业主委员会的成立，在这种情况下仍不能成立的，建议由街道办事处代为履行业主委员会职责，直至业主委员会能够成立。

省人大常委会还建议，要加强对业主委员会的监督和指导，对不履行职责的要依法启动处理程序，对乱作为甚至触犯法律的要依法追究。

一个好消息是，海口市“双创”工作领导小组第15次全体会议提出，海口市力争2017年成立业主委员会的小区达到80%以上。会议决定，将着力解决住宅小区物业管理中存在的核心问题，尽快研究出台适合海口的小区物业管理办法，按照先难后易的原则，对直接影响“双创”的“三无”小区和老旧小区规范管理，力争2017年海口市成立业主委员会的小区要达到80%以上。

明确各自定位

业主参与公共管理
与物业“管家”并存

海口南方明珠小区开发建设好已经10年了，小区内有4个园区共32栋楼，前后历经了3家物业公司。2014年4月，部分业主因不满物业管理服务，开始筹备业委会。2015年7月5日，小区进行业主大会投票选举，海口市美兰区住房保障中心对票箱全程监督管理，最后以公开的形式开箱唱票，现场公布结果。小区业委会2015年9月19日正式开始工作。

在小区生活了3年多时间的业主王一然被选举为业委会第一任主任，全职上岗处理事务。“业委会成员11人，一个主任两个副主任，其他8位是成员，成员分布在小区4个园区。”

“以往业主对物业有太多的不满意，业主们希望成立业委会的目的就是把物业赶出去。”王一然说，自己并不赞成业委会成立只为赶走物业公司的思路，“以前不管物业做得怎么样，业委会给物业公司时间改善，让小区的形象扭转过来。”

随后，业委会提出的有理有据的建议促使了物业公司的转变，物业公司负责人带头为小区修整绿化、引进亮化工程、粉刷单元口、建绿化垃圾站、安装七彩喷泉灯、为小区增设电瓶车棚，外墙渗水为业主申请维修基金修缮……“现在是良性的循环，物业的态度变了。”王一然说。

“业委会成立起来后，要让物业公司感觉到有人在帮他，不应让物业公司感到自己即将被‘赶走’。”张明说，目前，一些业委会成立的初始目的是为了维权，对物业公司掌握“生杀大权”。但实际情况是，物业公司是业主请的一个“管家”，业委会成立以后，涉及到对“管家”的管理，两者之间并不是对抗的关系。“管理是有方法的，业主需要告诉‘管家’该怎么做，为他设立一个标准，让他知道怎么做能做好，然后对‘管家’进行考核，考核总是不合格才有必要将其更换，而不是一开始就不给人机会。”

海口美兰区某小区，业委会成立的第一件事就是要“辞掉”物业公司。但在实际操作过程中，却因无法得到小区2/3业主的同意而作罢。“成立业委会的目的是大家一起督促物业将工作做好。”张明说。

另一方面，张明说，物业公司也要摆正心态，成立业委会对物业公司并不是坏事。“物业公司 and 业委会签订合同，出了问题完全按照合同来判定责任，物业公司也有权利和义务，收费标准对应是服务标准，这样小区工作会更加规范。”

“业主委员会的所有人必须要有一颗公益的心，愿意付出时间、精力来做。同时，在业委会开展工作的过程中，也需要业主们的群策群力。”王一然说，如今，南方明珠小区里有了微信群，有正能量的业主们经常在群里发一些有建设性的建议，然后由她收集起来，统一要求物业公司去执行、去整改。

王一然觉得，良性的互动久了，小区业主和物业的关系也比较正常了。不仅如此，她甚至还会为物业鸣不平，“有时业主会因为小小的事情对小区保安发脾气，我会声援他们，我们的目的是要把小区建设得更好，人与人之间需要和谐。”

（本报海口1月5日讯）