

A  
夏日炎炎  
我家却断水断电

物业纠纷投诉量连  
续两年排名居前,成立  
业委会实行小区自治管  
理呼声高涨

6月15日,海口市海信华庭小区部分业主家里停水停电已经好几天了。业主詹德高很是窝火:“这么热的天,没水没电,老人小孩哪受得住!”

今年4月,由于不满物业公司未及时公示小区公共空间水电费和电梯使用费,海信华庭小区部分业主与物业公司起了纠纷,物业公司暂停了部分欠缴公摊水电费和电梯使用费的业主水电缴纳服务,不少业主因此停电,业主多次投诉物业公司无果。

6月16日,在城西镇政府、龙华区政府相关职能部门组织下,海信华庭小区业主代表及物业公司代表聚集一起召开物业纠纷协调会。经过2个多小时的协商,业主代表同意缴纳自2019年以来的小区公摊水电费和电梯使用费,物业公司需要恢复业主缴纳水电费服务,至于2019年前的物业费用纠纷,需要联系开发商进行协调。

6月25日,海南日报记者接到詹德高的电话:“物业公司又反悔了,到现在还没有给我们提供小区公摊水电费的相关数据,我们不能补缴费用,到现在也没有恢复水电。”电话的那头,詹德高无奈地说,这已经是第五次调解纠纷失败。

类似这样的纠纷,并不少见。根据海口市12345市民服务热线统计,2017年、2018年热线投诉类型数据排名,海口市民对物业纠纷投诉都排在前两位,大部分纠纷起源于小区管理不到位、收费混乱。

海口2868个小区,其中有签订商业物业管理的小区1573个。近年来,因物业公司不作为、乱作为而产生的物业纠纷话题不绝于耳。随着业主的维权意识增强,通过成立业委会监督物业管理、维护业主权益的诉求越来越大。据省业主任委员会秘书长肖江涛介绍,自2018年6月该协会成立以来,业委会咨询微信群已经开了3个,800多个小区陆续成立业委会筹备组,迄今该协会已经指导100多个小区成立业委会。

“我们正在收集业主意见,成立业委会筹备组,希望通过业委会提出我们的管理诉求。”詹德高表示,小区筹备成立业委会,以业委会名义向物业公司要求公开所有管理支出,提高服务水平,如果服务仍不让人满意就终止合作,选聘新的物业公司。

找不到业主参与投票,找到业主后,业主大会投票又容易引发“暗箱”操作风波,此类问题导致我省很多小区迟迟无法成立业委会,那么,“投票难”的问题如何解决?

今年1月份,在省“两会”期间,有省人大代表提出建设“物业云”电子议事系统,通过电子议事系统让小区业主参与成立业委会、选聘物业、维修资金管理等事项。

据了解,在上海、深圳、广州等城市

已经开始推广使用小区电子投票议

事系统,业主通过手机、电脑登录

系统就能完成电子投票,参与

决策小区的公共事务,

比之前通过

“扫楼”

式书面投票更高效也更有公信力。海南的“候鸟型”小区很多,业主无法到现场参与业主大会,如果能试行电子议事系统,小区公共事务决策的参与率将会大幅提高。

2018年5月,三亚市物业综合管理平台开始上线试运行,成为我省首个试行小区电子议事系统的城市,但三亚市住建局相关负责人告诉海南日报记者,由于三亚的一些小区业主数据信息搜集不全,且职能部门之间在信息系统导入上也有对接问题,导致系统的信息录入进度比较缓慢,目前仅有10个小区完成了业主身份信息数据录入,还没有小区利用该系统顺利开展投票表决。

今年7月14日,由省业主任委员会协会联合海口市信息中心共同开发的“12345+业委会——业主决策平台”系统在海口市海岸塞拉维小区启用,试点后,从发起成立业委会到备案,业主只需要3次投票即可。投票结果还可得到公证处公证,避免人为操作“投假票”的可能。

据悉,目前海口正逐步在4个小区试点电子投票系统,试点工作结束后,将总结试点情况,修改完善工作流程,并在全市推广“12345+业委会——业主决策平台”。



房屋空置率高、成立程序繁琐、利益冲突大……海南小区业委会成立比例不到三成

## 【难产】的业委会

本报记者 孙慧

近日,海口两个关于小区业委会(以下简称业委会)的消息引起社会广泛关注。一个是7月14日“12345+业委会——业主决策平台”系统启用,有了这个电子投票系统,召开业主大会商讨成立业委会将不再面临业主组织难、到场难等问题。另一个备受关注的是《海口市住宅小区环境卫生整治工作方案》出台,今年7月底前要有50%以上的“三无”小区成立业委会,实行业主付费自治。

小区业委会,是代表业主利益的组织,能够对物业管理发挥有力的监督作用。然而,据海南日报记者走访了解,由于房屋高空置率、人口流动性大,加上成立程序过于繁琐等原因,目前海南小区的业委会成立比例不到三成,成立比例相对较低。缺乏了业委会作为沟通平台,小区业主的诉求无法凝聚成一股力量,散沙式的小区管理方式也频频导致纠纷发生。

小区是城市的社会细胞,也是新时代社会治理的基本单元。如何引导小区做好自治,关系到千家万户的幸福,也考验政府在基层治理上的执政能力。

## B “呼声”频频 “征程”漫漫

成立业委会,最难  
三大关:业主参与关、政  
策法规关、利益冲突关

6月15日,海口市昌茂花园牡丹园小区举行首次业主大会,不少业主来来往往,为是否同意成立小区业委会进行投票。“筹备了大半年,终于忙到这一步了!”牡丹园小区业委会筹备组成员王创国感慨,自去年6月物业公司要求提高物业费后,大家决定成立业委会对物业公司进行监督管理,从成立筹备组到召开业主大会,花了将近一年时间。

根据统计,海口目前成立业委会的小区有386个,占比仅13.4%,而其他市县成立业委会的小区比例更少,初步估计全省成立业委会的小区比例不超过三成。为何成立业委会的比例如此之低?

根据《海南经济特区物业管理条例》规定,成立业委会需要召开业主大会选举业主委员会,这需要达到“双三分之二”和“双过半”的规定,“双三分之二”是指“部分事项的决定程序要求应当经专有部分建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二的业主同意”;“双过半”是指

“部分事项的决定程序应当经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同意”。这两个硬性指标对于很多“候鸟型”小区而言,无疑难度很大。

琼海市森海湾小区业主陆卫超告诉海南日报记者,小区成立业委会工作流程的第一步是需30%以上业主联名填写申请表向所在的街道办事处提出申请,森海湾小区有8000多户业主,现在仅有100多户常住,大多数都是“候鸟”。对于长期不在此居住的业主,志愿者们通过电话形式沟通,但目前也才搜集到1600多户业主的同意申请书,成立业委会还有漫漫“征程”要走。

对于业主们来说,“弄懂吃透”有关成立业委会的政策法规也不容易。海口市金宇街道办城建办主任习以才说,由于成立业委会环节多,街道办作为监督指导部门,需要花费大量精力去组织协调,但目前街道办负责业主大会事务的机构编制、人员也很缺乏,目前辖区有100多个小区,仅有30个小区成立了业委会。

此外,一些小区成立业委会,还遭到了物业公司的阻挠,因为一旦业委会成立,意味着公共收益可以由业委会管理监督。

## C 两次破解“投票难”的尝试

电子投票系统的上  
线使用,不仅给业主选  
举成立业委会提供了方  
便,也为政府部门指导  
和监管业委会成立过程  
提供了有效抓手

找不到业主参与投票,找到业主后,业主大会投票又容易引发“暗箱”操作风波,此类问题导致我省很多小区迟迟无法成立业委会,那么,“投票难”的问题如何解决?

今年1月份,在省“两会”期间,有省人大代表提出建设“物业云”电子议事系统,通过电子议事系统让小区业主参与成立业委会、选聘物业、维修资金管理等事项。

据了解,在上海、深圳、广州等城市  
已经开始推广使用小区电子投票议  
事系统,业主通过手机、电脑登录

系统就能完成电子投票,参与

决策小区的公共事务,

比之前通过

“扫楼”

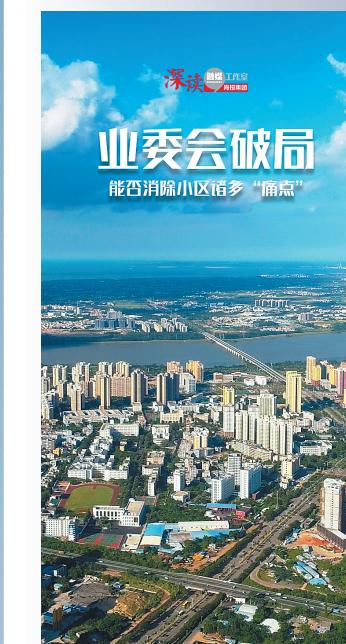
式书面投票更高效也更有公信力。海南的“候鸟型”小区很多,业主无法到现场参与业主大会,如果能试行电子议事系统,小区公共事务决策的参与率将会大幅提高。

2018年5月,三亚市物业综合管理平台开始上线试运行,成为我省首个试行小区电子议事系统的城市,但三亚市住建局相关负责人告诉海南日报记者,由于三亚的一些小区业主数据信息搜集不全,且职能部门之间在信息系统导入上也有对接问题,导致系统的信息录入进度比较缓慢,目前仅有10个小区完成了业主身份信息数据录入,还没有小区利用该系统顺利开展投票表决。

今年7月14日,由省业主任委员会协会联合海口市信息中心共同开发的“12345+业委会——业主决策平台”系统在海口市海岸塞拉维小区启用,试点后,从发起成立业委会到备案,业主只需要3次投票即可。投票结果还可得到公证处公证,避免人为操作“投假票”的可能。

据悉,目前海口正逐步在4个小区试点电子投票系统,试点工作结束后,将总结试点情况,修改完善工作流程,并在全市推广“12345+业委会——业主决策平台”。

海南媒·延伸



扫一扫H5产品  
业委会破局



关于业委会  
你有什么话想说  
作为城市治理的基本单元  
成立业委会的小区  
和没成立业委会的小区  
各有各的烦恼  
小区自治本就是个复杂的问题  
各方博弈  
如何才能走向互利共赢



扫一扫看视频  
小区成立业委会有多难



7月6日,海口市琼山  
区华荣府小区举行第二  
届业主任委员会选举大  
会,小区居民填写选票。

本报记者 袁琛 摄

D  
反思:  
成立时万众一心  
成立后一片茫然

业委会运行仍需  
专业培训以及相关部门的监督指导

“启用电子议事系统,可以解决业主召集难、业主身份确认难等棘手问题。但是解决不了业主自治议事意识低,业委会组织运作不规范等问题。”习以才说。

对此,海口东盛名苑业委会主任张文君深有感触,“成立时万众一心,成立后一片茫然。”大部分小区是奔着解决物业纠纷成立的业委会,但成立后发现治理一个小区的难度不亚于管理一家公司,大家全凭一股热情在干活,一旦不规范运作,就很容易激化矛盾,也打击班子成员的积极性,业委会仍需要进行专业培训以及相关部门的监督指导。

长期以来,业委会成立难,成立后运行也难,小区治理矛盾困局如何破解?中国物业管理协会客座讲师刘强认为,小区治理种种纠纷矛盾的背后,一定程度上反映了我国基层治理面临的困境。一方面,是业主维权意识和组织化程度在提高,另一方面,是基层法制建设整体上相对滞后,存在立法空白、法规条例相互冲突等问题。

业内人士表示,物业管理条例规定中对业委会成立和执行工作没有具体的监管规定,导致政府职能部门对业委会的监管无法到位。该业内人士建议,政府应重视对业委会成立以及运行工作的相关资源支持,尤其是增加对直接负责指导和协调工作的基层街道办事处处事的人力投入。

2018年6月,在省住建部门指导下,我省成立全国首个省级业主任委员会协会,对小区业主、社区管理部门进行指导、培训以及提供专业咨询,加强相关政策法规的宣传,推动小区自治管理,探索解决目前小区管理的各种“痛点”问题。

此外,刘强认为,在小区矛盾中,物业纠纷最为突出,这背后也暴露出了物业行业服务能力和素质“双低”问题,而此现象在老旧小区尤其突出。相关部门也应该做好监管并逐步引导物业行业朝透明化、规范化发展。

海口华宇名第物业服务有限公司项目经理刘楠认为,随着小区自治管理的规范化,也在倒逼物业行业市场趋向开放化、专业化,“物业行业的观念会从管理小区转变为服务小区”。

(本报海口7月18日讯)

总策划:曹健 董纯进 张杰  
执行总监:齐松梅 许世立  
版式设计:张昕  
H5设计制作:陈海冰  
视频拍摄:袁琛  
视频剪辑:李玮竞  
实习生:陈思玉 王湘湘