



本版图片均由本报记者 袁琛 摄

A 成立难

热心业主谋划十余年，两度放弃，业委会成立依旧在路上

2009年，海口高新花园小区交付使用，魏雪峰是首批入住的业主之一。他还记得，那年去兰州的同学家玩，发现他们的小区管理得很好。经打听，原来同学家小区在交房不久后就成立了业委会，并跟物业公司签订服务合同。“按照物业服务合同走，出现了问题业委会就会找物业解决。”魏雪峰说，有了业委会的小区，不仅小区管理得好，物业人员对业主们的态度也不错。

从兰州回来之后，魏雪峰决定在自己的小区成立业委会。2010年初，魏雪峰利用晚上的时间跟新邻居们交流，告诉大家成立业委会的好处。很快，他得到很多邻居的支持。但意想不到的，过了几天他家大门被贴了一张“大字报”，上面警告他不要再宣传成立业委会。

魏雪峰立即报警。警察调出监控发现，贴“大字报”的是小区里的一名物业人员。“当时小区入住的人不多，我担心自己的人身安全。”魏雪峰说，“大字报”事件之后，他放弃了尝试，小区第一次组织成立业委会的努力就这样付之一炬。

2015年，高新花园小区物业公司在未征询业主意见的情况下，将小区2000多平方米的架空层改建成办公用房和物业员工宿舍。事发后业主意见非常大。魏雪峰再次站出来，带着业主们进行长达两年的维权。最终在辖区街道办、海口住建部门的调解下，小区物业公司拆除了一部分建筑。

“这件事让业主们发现，大家同心协力监督物业总是有成果的。”魏雪峰认为，这是一个成立业委会的好时机，他决定再次召集业主成立业委会。但后来发现，高新花园小区一共有900多套住房，当时入住的业主才300多户。

根据《海南经济特区物业管理条例》规定，成立业主委员会，首先需要召开业主大会选举出业委会委员，至少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参与并同意。由于业主人数不足，且收集业主资料非常困难，魏雪峰的第二次尝试再次搁浅。

时间一晃到了2020年。“这两年，小区入住率提升了，已经有近700户入住，我们就开始谋划重启业委会筹备工作。”魏雪峰说，为了少走弯路，这次，他和几名积极的业主还特意去海口市业委会协会咨询相关事宜。近两月，高新花园小区业委会筹备组成员几乎放弃周末休息时间，草拟小区《管理公约》和《议事规则》，同时不断收集业主身份信息和相关资料，为召开业主大会做准备。

“成立业委会的路，我们走了10年，希望这一次能够成功。”魏雪峰说。

成立难运转难管理难……没有时发愁，有了后闹心

业委会「成长的烦恼」

■ 本报记者 张期望 见习记者 邱江华



近日，在海口市南海大道旁高新花园小区，为筹备成立小区业主委员会的10多名业主，几乎每晚都碰头开会。“我们小区谋划成立业委会已经快10年了，但业委会应该是啥样，业主们至今还不清楚。”作为发起人，业主魏雪峰打趣道。

业委会成立难，在海口已经是个不争的事实。海口现有的2800多个小区中，已成立业委会的小区仅420个，占比仅15%。反观上海，1万余个小区中有超90%成立了业委会，业委会成为上海居民小区管理的一支重要力量。跟内地一线城市相比，海口的小区自治化管理还有相当长的路要走。

“用‘难上加难’来形容海口及省内各市县业委会的成立和成长，一点也不过分。”海南省业主委员会协会秘书长、海口市业主委员会协会会长肖江涛坦言，业委会不仅成立难，运转起来也同样艰难。对内要整合业主、业委会委员的意见，对外要监督物业公司、维护全体业主利益，哪一方面做得不够好，都会造成“里外不是人”的局面……正因如此，海口业委会成立的数量及比例多年“双低”，这也亟须政府相关主管部门出台相应措施，为小区业委会的成立和运营铺平道路。

B 运转难

物业公司“漠视”监督，业委会内部“杂音”多，运转两年濒临解散

相比高新花园小区业委会成立时的“一波三折”，海口椰海新城小区业委会成立时可谓“一帆风顺”。

2018年5月，海口市业委会协会成立。有椰海新城小区的业主参与了协会的筹备。因此当椰海新城小区筹备自己的业委会时，就有了更多经验。

“有海口市业委会协会的指导，我们少走了很多弯路。”椰海新城业委会主任韩林怡回忆道，从向街道办申请召开首次业主大会，到成立筹备组，再到召开业主大会……业委会筹备工作流程严谨、资料齐全，30多名热心业主一鼓作气，用不到3个月时间，于2018年10月成立了小区业委会。

“业委会刚成立时，15名委员都充满激情，但具体怎么开展工作，我们是一头雾水的。”韩林怡称，一开始，业委会通过微信群了解业主们反映强烈的问题，决定先从收回小区公共收益、监督物业公司加强小区卫生与安保工作等方面着手。

但实际过程中，由于新生的业委会与物业公司没有签订物业服务合同，这导致了后者并不重视业委会的作用，对业委会下达的监督与整改函敷衍了事。举一简单的例子：为了弄清并收回椰海新城小区自2015年下半年至今的公共收益，业委会前后向小区物业公司下达了两份函，等待近3个月，才得知一个收益总数，却未有详细的支出清单。

物业公司不仅“漠视”业委会的整改要求，业委会委员们还发现了物业公司一个让人吃惊的做法：在2019年6月，管理椰

海新城小区的原物业公司，私下将自己的股权转让给另一家物业公司。在小区业主不知情的情况下，小区物业公司不仅更了名，内部管理和服务人员也几乎集体“换血”。等于原物业公司变相替业主选聘了新物业公司，同时也绕开了业委会的监督。

这让业委会委员们感到非常气愤。“成立业委会第一年，我们可以说一事无成。”韩林怡叹了口气，这种事事被动的局面，让很多委员变得消极，成员之间也互相埋怨，每月的委员例会难以召开。

为了摆脱这一局面，椰海新城业委会决定重新召开业主大会，自主选聘新的物业公司。但让韩林怡没想到的是，业委会及小区业主内部从此走上了“分裂”之路。

韩林怡回忆道，先是反对解聘现物业公司的委员辞职，接着，业主微信群也出现了“杂音”。业主们就如何管理小区各持己见，部分业主开始指责业委会，认为业委会监督物业不力，种种做法是瞎折腾，想通过更换物业公司谋取个人利益等。

“至于怎么解决小区现存的问题、业委会应该如何开展工作，业主们谁也没有好办法，微信群里每天就是争吵，争论了3个月，啥结果也没有。”韩林怡说，直到今年初，选聘物业的招标工作仍没有进展，有部分委员提出让韩林怡辞职，大多数委员开始泄气。

“缺乏必要的指导，我们做事也没有章法可依。”今年8月底，筋疲力尽的韩林怡，向业委会递交辞职书后总结道。椰海新城业委会自此进入“瘫痪”状态。

C 怎么办

亟需职能部门指导，呼唤完善法律法规保驾护航

如何解决业委会面临的种种难题？海南一直在寻找解决方案。

2019年7月14日，省业委会协会联合海口市信息中心共同开发了“海口12345+业主决策平台”电子投票系统，通过链接公安身份识别和人脸验证系统，打通不动产数据和住建部门网签数据，并引入律师事务所和公证处全程参与监督，让业主可以通过手机进行线上投票，参与小区业委会成立等一应公共事务决策中，同时确保业主信息准确、投票合规、结果公正。

今年3月底，海口海悦国际小区借助这一系统顺利成立业委会，成为我省第一家全流程线上操作成立业委会的小区。

“目前，海口采用‘海口12345+业主决策平台’成立业委会还处于试点阶段。”海口市住建局相关负责人表示，未来海口有可能将该电子投票系统全面应用到各小区中，为业委会的成立解决组织难、投票难等问题，为业委会的运作提供更便捷的公共决策机制。

但业委会的各种难题，仅有信息技术的支持还不够。肖江涛介绍，小区业委会面临的种种困难，也与管理制度的缺陷和执行不足有关。比如，尽管海口已明确，由街道办指派专员指导辖区的小区成立业委会。但实际上，很多街道办指导专员不仅未开展指导工作，甚至指导专员自己也不太清楚业委会繁琐的成立程序，在收到小区业委会筹备申请后，仅将相关资料交给业委会筹备组了事。

为加强对小区业委会的专业指导，2018年6月，海南省业委会协会刚一成立，就聘请多名专家定期指导省内各小区业委会解决各种难题。2019年9月，海口市业委会协会成立。在两级协会的推动下，海南的小区业委会数量近两年出现明显增长。根据省业委会协会截至2019年底的统计，全省4246个小区中，已有600个小区成立业委会。海口的小区业委会从2018年的218个增至目前的420个。

海口还在探索从制度层面解决业委会成立和运转的难题。目前，《海口市住宅专项维修资金管理暂行办法（征求意见稿）》（以下简称《办法》）已公示并公开征询意见。《办法》支持业委会和业主大会管理小区住宅专项维修资金，实施后将从制度层面保障业委会参与小区事务决策的权利。

不仅如此，海口市政府相关部门也在起草新的物业管理细则，进一步细化业委会的工作内容，方便其监督物业公司的工作。

“业委会的成立和运转要坚持‘依法办事’，不能想当然。”广东深天成（文昌）律师事务所律师许春珍称，海口从制度层面解决业委会的难题，其工作经验可成为其他市县学习的模板。

业委会的成立，物业公司怎么看呢？苏州华新物业有限公司海口区域负责人杨同孝认为，一个正常运转的业委会，对于物业公司来说不仅是监督机构，其实也是很好的工作帮手，“好的业委会能让物业及时知晓工作上的不足，同时也能为物业公司 and 业主搭建一个良好的沟通平台。”

“海南还要多借鉴国内其他省份的经验，要让物业管理、业委会成立等工作顺利开展，政府职能部门要更加积极作为，比如颁布更易操作的法律法规，在业委会成立之初和成立之后加强指导培训等。”肖江涛说。

（本报海口9月21日讯）

融媒·延伸

扫一扫看视频
业委会要如何从困境中突围



如何引导小区自治管理
将业主的诉求凝成合力
如何化解居民与物业的矛盾
携手经营好百姓的安康生活
业委会的成立与运作
背后是千家万户的幸福
如何解决业委会的种种难题
海南在寻找解决方案

深读

海南日报
融媒工作室

总策划：曹健 韩潮光 罗建力 齐松梅
执行总监：林容手
主编：孙婧
版面设计：张昕
视频剪辑：吴文惠
视频拍摄：袁琛
视频文案：孙婧

视频配音：史雅洁



小区的业主们实现了社区自治，幸福生活写在脸上。
→ 成立了自己的业委会，海口市琼山区华荣府