



关注物业那点事

物业服务不跟劲,小区自管行不行?

记者探访一个住宅小区十年自管路

□ 本报记者 陈磊

在北京海淀区中关村有这样一住宅小区,自2012年物业公司接管以来,小区由业委会接管并依靠业主自行管理(以下简称自管),自物业公司向业主提供物业服务,至今已走过10个年头。

在业主们看来,10年间,小区的物业费没有上涨,物业服务却有焕然一新之感,破旧电梯得以更换,小区环境得以改善,生活秩序得以维护。

这个小区就是东升园公寓小区。近日,《法治日报》记者实地走访该小区,探寻其自管之路。

业主拒绝物业涨价 物业不再提供服务

资料显示,东升园公寓开发于1996年,1999年全部建成入住,共有10幢住宅楼,4座配套设施建筑,有881户业主。

最早入住的业主对物业公司的印象并不好。今年70多岁的业主李全(化名)告诉记者,他人住时,开发商要求领取钥匙需要和前期物业公司签订物业服务合同并预交一年的物业费,否则不给钥匙。物业公司于2000年9月开始提供物业服务,但服务质量很差,业主们很不满意。

多名业主回忆说,那时候小区经常没有人打扫卫生,环境脏乱差;秋天落叶多,因不及时清扫,常被大风吹进楼道里,搞得满地都是;自行车、摩托车随便停,闲杂人员随便出入,管理秩序混乱;高层业主生活用水不洁净,物业公司不按规定清理二次供水蓄水池。

更让业主们气愤的是,小区一共有14部电梯,入住几年后,一度只有4部能正常运行,5部停运,另外5部未通过年检,带病运转,说停就停。

李全记得,大概在2002年,物业公司说有一部未运行的电梯需要大修。他觉得奇怪,去找物业公司负责人询问缘由,对方拿出一份特种设备检验所的报告作为依据,称电梯大修报价14万多元。

李全要求物业公司解释这笔钱是怎么算出来的,结果对方算来算去也就是4万多元。对此产生怀疑的几名业主跑到特种设备检验所咨询相关情况,被告知那部电梯只是电梯门锁坏了,存在安全隐患,没有说需要大修。最后,物业公司花了十几元换了电梯门锁。

业主和物业公司的矛盾接连不断,双方甚至围绕小区的共用配套设施收益问题,对簿公堂。

小区业主王正伟(化名)回忆说,2000年5月,经海淀区相关部门批准,东升园公寓组建业主管理委员会(后改名为业委会),接收了小区5000平方米共用设施的管理权,后将共用设施及配套设施委托给物业公司管理。

2003年6月,国务院发布《物业管理条例》。据此,东升园公寓业委会要求物业公司退还对小区共用配套设施的经营收益。由于物业公司置之不理,2006年,业委会向海淀区有关部门投诉,得到的回复是,小区共有部分经营收入归小区业主所有。

王正伟介绍说,海淀区有关部门还派专人指导和督促业委会与物业公司签订小区共有部分委托租赁合同,其中收益20%归物业公司,80%归全体业主。但此后,物业公司没有执行这份合同,拖了几年之后,2010年,业委会向法院起诉物业公司要求退还经营收益。

2012年6月,物业公司书面向东升园公寓业委会及业主大会提出,提高小区物业服务收费标准。

经业主大会书面投票表决,业主们不同意提高物业费。业主们认为,物业管理服务不到位,电梯停运、绿地荒废、环境脏乱。

于是,2012年8月1日,物业公司贴出公告称,自2012年11月1日起不再向东升园公寓提供物业服务。

业主大会表决通过 实行业主自管物业

小区怎么办?

根据2010年10月1日起实施的《北京市物业管理条例》(2020年5月1日,《北京市物业管理条例》开始实施),业主可以自行管理物业,也可以委托他人管理。

王正伟记得,小区第四届业委会讨论决定,召开业主大会,提请业主大会讨论和表决,是聘请物业公司管理还是自行管理。

在海淀区有关主管部门、中关村街道办事处指导下,协助和居委会的帮助下,业委会在小区大门、各楼门口张贴保留半个月的公告,通知全体业主于2012年9月至10月以书面表决形式召开业主大会,就“选择物业管理方式、服务等级和收费标准及业主自行管理方案”进行讨论表决。

统计结果显示:小区681名业主,发表投票881张,收回502张,超过表决人数一半以上。其中,选择同意自行管理的498张。

业主大会发布公告,根据表决结果,东升园公寓从2012年11月起实行业主自管物业。随后,海淀区有关主管部门派员审核认定,东升园公寓召开业主大会符合业主大会议事规则,自行管理决定程序合法且有效。

王正伟介绍说,小区决定自管之后,业委会接受北京市有关主管部门工作人员的建议,经向海淀区市场监督管理部门申请登记设立服务公司,取得自行管理小区物业的主体资格。业委会根据业主大会通过的《小区业主自管方案》,招聘财务管理、客服、工程维修、保安、保洁等人员并进行业务培训,组建了一支由业主管理的物业服务队伍。

接着,业委会聘请物业服务评估监理公司,对小区建筑设计图纸资料,物业公共部分、配套公用设施设备和物业服务用房等项目全面验收评估,从而摸清了业主共有的全部“家底”。业委会随后代表业主与物业公司签署《物业交接协议书》,规定了交接的物业范围、内容、标准和土地使用证、设备产权手续等原始资料。

据王正伟回忆,双方协定2012年11月24日18时进行交接,18时之后,小区物业服务方面的各项问题归业委会的自管物业服务企业负责处理,“双方交接过程平稳有序”,人员、资金、设备备件按岗到位,小区正常运转。

物业费业主自己定 共建共享和谐社区

据小区业主赵大强(化名)回忆,自管之后,小区做的第一件事是召开业主大会,表决物业费标准,表决结果是物业费按接管时原收费标准收取,即每月每平方米有电梯的1.08元,无电梯的0.43元,另外每户每年收取132元杂费。

目前,小区物业费每年收入约115万元,停车费和广告收入共计105万元,总计220万元;除了支付公司员工工资和维修管理费用180多万元之外,每年还有三四十万元的结余,记入公司账户,作为公司资金积累。

据赵大强介绍,小区共有部分租赁经营由自管公司管理,全部收入归业主所有,由业委会收取存入业主公共维修资金账户,作为大修费用支出,自管公司分文不留不动。目前这部分收益已补充业主公共维修资金1000多万元,为小区发展和更新改造储备了资金。

李全告诉记者,对于业主当时反映最强烈的电梯问题,自管后,经业主表决,自管公司使用公共收益112万元,将停用的5部电梯全部更换为名牌电梯,修复带病运行的9部电梯,解决了高层住宅500多户居民上楼难的问题。几年后,小区电梯更新改造,在政府资金支持的情况下,采用业主筹集和公共收益补充的办法,将前述使用超过15年的9部电梯全部更换。

一张拍摄于当时的照片显示,业主乘坐新电梯时笑逐颜开。

赵大强还掰着指头一宗宗介绍:自管当年,小区还投入两万多元,种植6000棵大草坪,修复了600平方米草坪;根据业主反映,修建停车棚,使自行车、摩托车等有序停放;小区从公共积累中陆续拿出600多万元,为6栋高住宅楼生活供水系统安装无负压供水设

备,安装、使用机动车智能化设备管理机动车等。

在李全看来,东升园公寓小区自管10年,物业费虽然没有上涨,但小区环境整洁了,秩序好了,物业服务跟报修……

东升园公寓业委会一位人士告诉记者,自管拉近了与业主的感情,业主感到自管公司就是自家的管家,收支盈亏都是全体业主的,不像物业公司要攫取利润,而自己欠物业费就是欠全体业主的钱,所以不好意思无理拖欠物业费,小区的物业费收取率连续多年超过98%。

“自管以来,业主从没有因欠费被起诉,自管公司和业主不搞对抗,不制造矛盾。”这位人士说。

眼见小区变得越来越好,王正伟却有着自己的担忧,如何调动广大业主参与自主管理的积极性、主动性,保证业委会后继有人,是亟待解决的问题。此外,小区自管还有一个“硬骨头”要啃,即小区共有部分的确权登记,只有权属登记清楚,业主的权利才会更明确。

在赵大强看来,东升园小区业主的实践证明,业主不仅能自行管理物业,而且能比有些物业公司管得更好;落实业主共有物权,实行业主共同管理物业,是共建共享和谐社区的一种有效途径。

漫画/高岳



专家:物业自管须完善业主组织立法

□ 本报记者 陈磊

今年三月份,《小康》杂志社联合国家信息中心会同有关专家及机构,在全国范围内进行“2022中国现代居住发展指数”调查。结果显示,在居住面积、住宅建筑质量、住宅配套及环境、社区关系、物业服务5个方面,物业服务指数分数最低且刚刚及格。

根据此项调查,单就物业服务而言,65.8%的受访者不满意,其中,人们对物业服务最不满意的两项是,服务不到位(74.4%)和服务态度差(43.7%)。

中国消费者协会发布的数据与此相印证。根据中国消费者协会今年1月28日发布的2021年全国消协组织受理投诉情况分析,去年全国消协组织共受理消费者物业服务投诉案件8929宗,比2020年的5818宗增加不少,而今年8月2日发布的2022年上半年全国消协组织受理投诉情况分析则显示,今年上半年物业服务投诉案件为6197宗,已经超过2020年全年。

基于对物业公司提供物业服务的不信任或不满意,近年来,全国范围内,不少小区开始探索物业自我管理(以下简称物业自管)。

江苏省无锡市的春江花园即是较早实行物业自管的小区之一。

春江花园业委会主任常本靖近日接受《法治日报》记者采访时介绍说,2003年10月,春江花园业委会成立,2007年12月召开首次业主大会,选举产生了由法律工作者、财务人员、政府机关工作人员等共15名委员组成的业委会,2008年6月,春江花园业主大会与某知名品牌物业服务企业解除合同,决定由业主自行管理物业。

常本靖发给记者的资料显示,实施物业自管,不是业委会委员直接从事物业管理,而是实施自我管理+专业服务的复合型模式,具体操作是:业委会下设物业管理处,聘请有管理资质、有管理经验的人员担任管理处主任,依法独立、全面地负责小区的日常物业管理。业主大会是议事决策机构,业委会是议事组织执行机构,业委会物业管理处是服务机构,业主监督委员会是监督机构。

常本靖介绍说,春江花园物业自管十几年来,物业费一直没有上涨,但却通过专业物业团队管理,小区总积累达1500多万元,如果不是实施物业自管,这

些积累将成为物业公司的利润。

十几年来,小区的冬天绿意盎然;小区更新了监控设施,新增33个干道探头,新购置了3辆治安巡逻车,安全感得到提升;小区增添草坪车位近450个,新车位733个,停车难问题得到初步缓解……

在常本靖看来,春江花园小区虽然没有物业公司,但小区业主仍可以享受专业、规范的物业服务。

随着无锡春江花园、广州祈福苑等小区“自管”模式受到关注之后,许多地方迅速跟进。据相关数据统计显示,截至2020年底,长沙有自管小区20多个,广州有自管小区20多个,福建、四川、安徽等地都有小区实行物业自管。

值得注意的是,民法典第二百八十四条规定,业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人,业主有权依法更换。

对此现象,中国人民大学公共政策研究院副教授陈幽泓认为,根据民法典和一些地方的物业管理立法,业主可以自行管理小区物业,也就是说,业主自管物业是业主天然的权利,也是业主法定的权利。

据陈幽泓观察,实践中出现各种各样的自管方式,有的是业主自己直接管理物业,有的是业委会聘请经理人管理物业,有的是业主成立公司管理物业,还有的是业委会组建物业管理团队,“业主自管是所有各种物业管理模式中,业主能拥有最高自主权的一种模式,特别是在人、财、物方面”。

在陈幽泓看来,现在的问题是,法律和地方法规没有限制业主自管物业,但这些规定的可操作性还有待进一步完善,“法律法规给了业主这项权利,很多业主却找不到行使权利的明确途径”。

李树正是北京市海淀区一名长期从事社区工作的专业人士。在他看来,现行法律法规规定不明确、不到位;没有对召开业主大会选举业委会作出强制性规定,没有明确业主作为共有物业权利人,物业服务合同甲方,社区议事协商和治理主体地位,没有确立业主委员会作为业主民主主体代表人的法律地位;没有明确规范政府管理部门指导协助的职责程序,没有明确业主委员会建设及薪酬待遇的规定,没有明确按建筑区划产权归属划分社区的规定等。

李树正认为,正因为如此,导致业主组织建设空间被压缩,前期物业管理垄断小区多年,绝大多数小区业主自治管理组织缺失,业主共有和共同管理权利被限制甚至取代,合法权益被严重侵害。物业公司被视为治理主体,业主反成为治理对象。

中国物业管理协会法律政策工作委员会委员王兵同样认为,业主作为小区的权利主体,自行管理小区物业是业主的法定权利。

但他观察发现,实践中实行物业自管的小区仍属于少数现象,因为这种管理方式运行存在诸多障碍,“首先是作为自管主体的业主组织运行成本过高;其次是自管主体资格问题,比如无法顺利开设银行账户,无法作为法律主体跟第三方签订相关合同,也没有相应的人力财力物力配套制度作为支持,此外,自管还缺乏专业的物业管理人才等。目前为了解决这些问题,一些小区用业主自行注册物业企业的形式进行”。

陈幽泓建议,亟须在民法典之下,地方物业管理法规之上,制定专门的业主组织法律,赋予业主组织法律主体资格,拥有独立的人事管理权、财务管理权,可以聘用人员,可以管理财务,可以开对公账户,可以享受税收减免,可以开设专项公共维修资金账户,方便召开业主大会等,依法保障业主对小区物业进行管理的权利,让物业自管更具可操作性。

“完善业主组织立法,确立业主、业主大会、业委会的法律地位势在必行。”李树正说。

李树正认为,为尽快解决业主大会召开难,业委会选举难,运作难,基层治理业主权利主体缺位的问题,应该依据民法典关于业主享有共有和共同管理权利及关于法人设立的规定,明确业主为共有物业所有权人,明确住宅小区必须成立业主大会是作为业主行使共有和共同管理权利的自治法人组织,业主选举的业委会为业主大会执行机构为业主民主主体及议事协商和区域治理主体代表。

“依据民法典相关司法解释,以谁投资谁所有为原则,依法详细界定业主共有部分项目,明确建设规划用地使用权属于全体业主,并予以公布公示,由业主大会登记,依法规范政府管理部门、街道办事处和乡镇政府指导和协助的具体职责、程序和边界,有序推进物业自管,基层自治。”李树正说。

法制文萃报

聚焦法治进程 观察经济动态 关注民生福祉 护航乡村振兴 荟萃新闻资讯

国内统一刊号 CN11-0196 邮发代号 1-163

《法制文萃报》是由中央政法委员会机关报——法治日报社主办、面向全国公开发行的法治领域综合性报纸。2022年3月,经中宣部组织专家评审,《法制文萃报》是唯一入选农家书屋重点推荐目录的法治类报纸。

2023年,《法制文萃报》将以“更广、更新、更精”的品质回馈广大读者,坚持走精品之路、特色之路、创新之路。多平台、全方位、深层次助力乡村振兴,围绕全面推进依法治国总目标彰显法治媒体的使命和担当。

《法制文萃报》对开八版 每份全年定价:300元 每周一期,周四出版 全年出版50期

发行电话:010-84772978 地址:北京市朝阳区花家地甲一号 邮编:100102



法治影响中国

法治周末

国内统一刊号: CN11-0143 邮发代号: 1-198

欢迎订阅2023年《法治周末》 每周四出版 每期12版 面向全国公开发行人 可通过各地邮局订阅 订阅价:200元/年



扫一扫直接订阅

新闻热线:(010) 84772757 广告发行热线:(010) 84772779