

一些老旧小区因基础设施老化、居民户数少等问题面临管理窘境

# 业主探索自治 制度保障需完善

■记者 应沈漪

社区物业管理随着城市快速发展和社会深刻变革,适应市场经济发展需求,运行平稳,取得了良好的社会效益。但由于历史等原因,一些老旧小区先天禀赋不足,基础设施老化,居民户数少,物业管理费标准较低,导致一些物业公司难以经营,“抛盘”现象时有发生,小区陷入无人管理的窘境,引发一系列与居民日常生活息息相关的矛盾。

面对这种状况,是政府出手“救市”?还是以此为契机,组织业主对小区进行自我管理、自我服务?这是一个在新形势下如何正确处理政府、市场、社会三者关系的问题,也是一个激发社会活力,提高政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动的社会治理体制创新的问题。

杨浦的一些“小微”小区业主,主动实践,大胆探索,摸索出一条业主自治管理的路子。

## 被倒逼的“改革”

大诚花苑小区位于国定路299弄,一期工程于1998年建成,二期工程于2002年竣工,共计建筑面积为18000平方米。2002年,小区开发商走了业主所交的维修资金,开发商所属的物业维修部就地解散,小区物业管理处于全面瘫痪状态。之后,两任接盘的物业公司相继于2006年和2008年撤离。业委会曾经尝试过再聘请其他物业公司,但由于小区盘子小、资金少,没有一家物业公司愿意进驻。当时的小区环境脏乱差,入室盗窃时有发生,居民们怨声载道。面对这种混乱的情况,由居民区党总支、居委会协调发动,小区党员、志愿者们自告奋勇挑起小区物业管理重担。2008年11月由业主大会通过,成立小区物业自管小组成员,并在业委会领导下开展小区物业自治管理。5名自管小组成员在资金困难的情况下,挨家挨户上门宣传“小区是我家、管理靠大家”的理念,通过努力,当年物业费就收到70%,第二年物业费收缴率提升至99%。“我们还公布了业主年内一次性交齐物业管理费奖励100元的措施,这一做法极大地提高了业主自觉缴纳物业管理费的热情。”自管小组成员周敏尔表示。

这样一来,小区管理开始变得井然有序,环境面貌迅速改观。业委会每周定期在办公室接待业主,听取物业自管的问题与建议,及时采纳与整改;定期召开全体业主大会,公布物业自管各类资金账目,讨论小区物业各类大事。通过自治管理,不仅做到了收支平衡,还有盈余。业委会将小区的停车费全部用于防范设施更新,2010年为所有楼道进行了内墙粉刷,还安装了监控探头,至今小区内没有发

生一起入室盗窃案件。

截至目前,杨浦共有27个小区正在实行业主自治管理,数量占到全区住宅小区的3.18%,建筑面积占全区小区建筑面积0.9%,基本都属于规模较小、建成时间较长的老式商品房小区。由于物业管理服务价格机制尚不完善,售后公房小区和早期建造的商品房小区物业管理服务收支倒挂矛盾较突出。部分小区因收支难以平衡,物业服务企业退出小区管理,因未重新选聘到合适的物业服务企业,开始实施业主自行管理。

## “社会角色”崭露头角

去年12月,区社建办与区房管局共同汇编了《杨浦区小区物业自治管理情况》,记录了五角场的大诚花园、长白的长华绿园、江浦的众和新苑等小区“摸着石头过河”的探索和尝试。

总体而言,其选择的基本模式是以业委会为核心,通过居民区党组织和居委会支持配合,成立管理小组等机构,通过聘用有经验的小区经理,或由志愿者牵头,招聘社区保安人员、保洁人员对小区实施日常物业管理服务。在维修服务上,委托周边的物业公司代管,费用按实际服务结算;停车费等公共收益用于物业管理服务成本支持,确保小区收支平衡;如涉及维修资金使用问题,则由房管部门的指导,由小区业委会通过委托物业公司代管账目等方式进行使用和分摊,确保小区公共设施正常维护和使用。

业主自治意识在自行管理过程中得到明显增强,小区业委会成员、志愿者、业主代表都是义务奉献,业主们群策群力,主动参与小区日常管理事务,共同维护小区的居住环境和秩序。同时,社区作用得到有效发挥,社区居委会通过“多位一体”的协调平台、主动牵头,在自行管理中起到了化解矛盾、指导帮助的作用,会同房管办积极协调业委会、业主之间的关系,指导帮助业主委员会解决自行管理过程中遇到的困难和矛盾。

在去年12月19日召开的杨浦区小区物业自治管理现场会上,上海市法治研究会的包志勤教授对本区部分小区物业自治管理的探索表示了肯定。他说:“业主自治管理的主体不是政府,在党的领导下,社会角色和力量崭露头角了。在这种自治管理的过程中,既有政府管理与居民自治的互动,也有协商民主的过程,结合了创新社会治理的手段,这种探索具有很大价值。自治的尝试不仅降低了社会建设和治理的成本,社会组织也可以从中得到培育和锻炼。”

但同时需要指出的是,大城花苑是一个相对成功的案例,不少处于事实上自治管理状态的小区,仅仅勉强维持正常运转。这类小区自治管理的效果并不显著,只能靠着“头痛医

没人签字,无法支取!



头,脚痛医脚”,暂时性地缓解居民的矛盾和诉求,累积了不少问题需要研究解决。从这个角度而言,在探索中“蹒跚前行”的说法却也恰如其分。

## “领头羊”很重要

市房管局物业管理处的伍伏清强调了一点,在业主对小区的自治管理问题上,一个需要把握的方向是坚持选择自愿的原则,同时要根据小区的人员结构、需求等因素进行全盘考虑。

物业管理不是“一刀切”能够解决的问题,推广业主自治管理也需要因地制宜,甚至一个小区就要一个方案。许昌路1182号小区和1200号小区都属于江浦路街道星泰居委会,是两栋相邻的居民楼,因规模小无物业公司愿意入驻,目前都在尝试物业自治管理模式,但两个小区的居民对是否长期保持这种自治模式,意见并不统一。据相关人员介绍,1182号小区由于长期处于实施状态下的自治管理,对该种模式比较认可,也愿意积极参与,接受程度较高。而1200号小区开展自治管理时间较短,不少居民仍有抵触情绪,希望能由物业公司提供专业的管理。其实,居民的担忧也不无道理,小区没有物业公司,许多专业设备的维修保养工作无人负责;另一方面,一旦发生小区居民擅自侵占公共资源,肆意装修破坏承重墙等物业禁止性行为,也没有物业公司履行劝阻、

警告和上报的职责。

在多方看来,在自治管理过程中,“领头羊”的作用是非常重要的。“自治管理需要有一个强有力的业委会主任、居民区党组织书记、居委会主任。从多年的工作经验和实际情况来看,小区业委会、物业矛盾比较少的小区,往往就有工作能力强、协调能力强的书记、主任和业委会主任,能够正确引导业主依法依规,排除干扰,团结业委会坚定贯彻小区管理思路和方法。”江浦路街道房管办的张林表示。

事实上,近年来居民维权意识在不断增强,但对业主的主体责任意识却不够明晰。不少小区业主主动参与物业管理事务的比例和积极性并不高,尤其在业委会换届改选或小区决定重大事项过程中,“事不关己高高挂起”和“随大流”的心态较为普遍,业主们过低的参与度也导致业委会委员难以选出,而要产生优秀的人选就更难了。

目前,参与业委会工作的业主大多存在着管理经验不足、年龄结构偏大、专业知识缺乏等问题,依法履职的能力和水平也参差不齐。同时,业委会的运作机制也面临着是否成熟的问题,在实践中,部分业委会管理制度缺失,未建立日常工作制度,内部不团结,工作无法开展的情况也时有发生。

## 制度保障尚待完善

另外,杨浦27个小区通过具体的

探索和实践,虽然形成了一些行之有效的做法和模式,但在实际运作和法律制度层面,还有不少障碍需“扫清”。首当其冲的是主体法律地位模糊的问题。区房管部门表示,业委会是小区业主的自治组织,没有独立的法人机构,在处理法律纠纷、签订劳动合同、专业维修检测上缺乏主体单位,难以有效地开展日常小区管理工作。

其次,虽然在《物权法》和《上海市住宅物业管理规定》中指出业主可以自行管理建筑物及其附属设施,但是在具体实践中仍缺乏规范性的条例。另外,由于业委会不具备独立的法人资格,虽然相关文件已明确税务部门为自行管理小区提供代开发票服务,但由于税收标准、代开机构落实等具体问题上尚未明确,在具体实施过程中会遇到阻力。

另外一点是维修资金使用受限。动用维修资金除了需要经过三分之二以上业主同意之外,还需要由物业公司或其他专业财务机构进行分摊操作,但自行管理小区没有物业服务企业,在维修资金使用分摊的具体操作和流程上也难以落实。

时 调查  
Yangpu Times  
Investigation

# 养老智慧:对待子女不偏心

■记者 刘竹一

本报讯 周日,家住长白的八旬独居老人曹兰英家中又热闹起来,大儿子与儿媳照例买了小菜上门,为老人做几道可口的家常小菜,这样每周一次的探望十多年雷打不动。

儿子的孝顺在左邻右里间传成佳话,更令人欣慰的是,曹兰英膝下孝顺的子女不止一个,而是三个。老人上了年纪最怕被当作“包袱”,令孩子们避之不及,相互推诿,曹兰英认为有时老人自己也在问题,或许做些改变就能够减少或避免这样的情况发生。

去年,曹兰英走路时不慎跌倒在地,导致髌骨骨折,医院装人工膝盖

要老人自费3万元,大儿子拍胸脯愿意一力承担,曹兰英却拒绝了:“我希望你们3人分摊费用。其实我自己也能拿出这笔钱,你们愿意帮我出这钱我当然更开心,但是你自己一个人揽下来不合适,会落下话柄,说不定会成为家里矛盾的导火索。”按照曹兰英的意思,子女三人各出1万,分担了费用。养病期间,子女轮流陪在老人身边悉心照料,温馨和睦。

从小,曹兰英就让3个子女在家中分工做家务——大儿子负责买菜,女儿负责洗衣做饭,小儿子包办擦地板的任务,每天做过的事情不论好坏记在本子上,赏罚有凭有据。

“老大说的话,弟妹都很听得进

去,所以孩子们之间矛盾很少。”曹兰英说,几年前,家中置换房屋时,由于老伴过世,老房子户口上只有她与儿子的名字,几经思考,她找大儿子算了一笔账:“我虽然年纪大了,但政策还是懂一些的。现在弟妹都听你的话,因为你们是平等的,心中没有芥蒂。新房子如果写上你的名字,最后你的那份就会比你弟妹能够得到的要多得多。你看,不写你名字行吗?”

大儿子听后说:“妈,随你,怎么都行。”原本有热心的亲朋好友为老太太担心,从房产证上撤出后,大儿子会不如之前那么尽心尽力。但事实并非如此,儿子孝顺依旧,每年曹兰英生日,孩子们都不忘聚在一起为母亲庆生。

天冷了,小儿子体贴地帮老人把吊扇擦干净拆下收起;女儿参加老年协会模特队常常在外地演出,但问候的电话不曾落下;孙辈也常带着大袋水果上门看望老人……曹兰英感到非常满足:“常回家看看被立法,说明政府对老人十分重视。不过子女同样要承担家庭的责任,有许多事情需要操心,他们只要有空来探望或电话问候下就很幸福了。”

“而且有关爱员每天上门问候,街道时不时的打电话来关心,我一个人生活很自由,不孤单。”曹兰英和结对的关爱员刘阿姨同住一幢楼,感情很深。刘阿姨感慨,曹兰英是幸运的,也是聪明的。“老人遇到事情思路总是很

清爽,她有自己的想法会和子女商量,尤其是她对子女‘一碗水端平’的坚持是许多老人做不到的。”刘阿姨告诉记者,如今社区里子女大都能担负起赡养老人的责任,每周一通关心的电话是少不了的,如子女忽略了老人,关爱员与居委会都会致电询问情况。

“平时我们也常常在社区中宣传敬老爱老,希望通过开展各种活动,提醒子女们去看望住在别处的父母,尽到应尽的义务。”街道相关负责人说。

孝亲敬老