■有时候,业主站在业委会背后,不是支持而是拆台
■业委会是猫,物业是老鼠,当猫不捉老鼠,腐败就产生了
■BBS里闪烁的几乎都是“业委会成员”

夹缝中的业委会

南京1500多个小区,登记注册的业委会约有800个,真正运作的只有400多个

6月21日,南京河西某小区业委会筹备组牵头人的车被砸。这件事情被网友曝到西祠网站后,很快被顶到首页的最顶端。一时间,群情激愤,网友纷纷把矛头指向相关的物业公司。

物业是业委会的“天敌”,业主把气撒到他们身上不奇怪。但是很多时候,同样是在网络论坛上,作为业主代言人的业委会,也常常成为业主的攻击对象。业主们对业委会的工作提出质疑,对业委会成员冷嘲热讽。这常常让投身业委会的人们心灰意冷。

业委会为什么会遭遇这种腹背受敌的境况?这些热心公益的“志愿者”为何会尴尬地在物管与业主的夹缝中生存?

在南京1500多个小区中,约有800余个业委会登记注册,除去部分名存实亡的,真正运作的,只有400多个业委会。

这些在夹缝中生存的业委会到底有多难?快报记者就此展开了调查。

陈伯元已经不再是业委会主任,但他还在为业主的利益奔走

□快报记者 田雪亭

物业——业委会的“天敌”?

6月21日晚上9点多钟,河西某小区附近的一家装潢店门口,一辆轿车停了下来,驾车的女子一边接听电话,一边推开了车门。就在这时,两名蒙面男子驾驶摩托车迅速冲到了车子跟前,一块砖头砸了下去,车子被砸瘪了。

“不用查,这事是谁干的,一清二楚!”驾车女子的丈夫,是这个小区业委会筹备组牵头人茅矛,事发前,筹备组正紧锣密鼓准备成立业委会,网上曾经出现过数次针对茅矛的警告:你住在xxxx栋啊!你老婆长得很富态的,是吧?你给我小心点!

在茅矛看来,物业公司根本管不好小区,“素质决定了能力”。茅矛和小区的一部分热心业主一直努力准备成立业委会,“到时候,如果物业公司还是这个样子,只管收钱不做事,我们就把他炒掉!”从2008年到现在,这个念头已经有了两年,但业委会却仍然停留在“筹备”阶段。

“物业不作为,很多业主开始拒交物业费,我妻子也动了这个念头,希望以这种方式对抗物业的不作为!”茅矛说,收的是高档住宅的钱,做得却比经济适用房小区都差,“但必须交。只有这样,才有资格参加业委会的筹备工作,有可能当选业委会委员”。

交最少的钱,获取最好的服务;收最多的钱,做最简单的事。由此,小区业主和物业公司成了对立面。“成立业委会就是因为对物业公司不满。成立的第一目的,就是要将物业公司灭了!”南京龙江某小区业委会主任许先生在与物业公司“斗争”三年后,终于成立了小区第一届业委会。拿到业委会公章的第一天,他就和业委会成员开出了业委会的第一份函,将物业公司炒掉了。

炒掉物业的事情看起来很简单,但成立业委会则是一路荆棘。许先生把物业公司视为“天敌”,物业公司当然也把他看成是自己的“死对头”。三年时间里,许先生走过很多弯路,也曾被物业保安围殴过,而物业公司的老总也曾对他进行“贿赂”,但都被他拒绝。

理想者——业委会那些委员们

30岁的茅矛,戴一副黑框眼镜,精瘦的体型。大学毕业后,老家南通的他选择了留在南京。

茅矛先是在一家外企通信公司上班,几年后,进入了一家房地产网站,从事地产网络策划。再之后,辞职创业,和另外一名合伙人一起,组建了一家IT公司。2005年,在父母支持下,茅矛买下了这辈子属于自己的第一套房产时,他激动得嗷嗷大叫。他是小区BBS的版主,特别关注小区的变化,“什么时候拿钥匙啊,什么时候铺设绿地啊,甚至连保安上岗这些消息,茅矛都实时贴到版内,给新邻居提供最及时的信息。”

2009年冬天,小区接连发生数起入室盗窃案件。茅矛调查发现,一到晚上小区保安就躲在门房里睡觉,不出来巡逻。“既然这样,那我们就来陪你们值班!”寒风刮个不停,茅矛和几名积极分子分头跟保安打个招呼,跟着保安出门巡逻。

茅矛在和保安们沟通中了解到,物业公司很不像话,连件像样的铁暖服都不发给保安,他们自然不愿意到室外巡逻受冻。茅矛等人随后跟物业公司多次协调,最终促成物业为保安配发防寒服的举措。

“看到小区发生了好的变化,我们心里都特别开心!”茅矛说。

陈伯元不年轻,他当选为百合华府小区业委会首届主任的时候,已经72岁高龄,但他同样有自己的理想。陈伯元原是五台花园业委会的首届秘书,后来买了百合华府的房子后,看到物业公司“不作为”,他决定组建业委会,并当选首任业委会主任。头发花白,精神矍铄的陈伯元,没想到第一个要面对的事情,竟是物业公司的断然退出。

多层住户由每月0.3元/平方米提高到0.65元/平方米,高层住户则由原来的0.7元/平方米提高到1.1元/平方米。这是物业公司开出的唯一能留下来的条件。涨幅惊人!陈伯元断然拒绝,无奈之下,业委会征求业主意见后,决定自治。

2008年1月份,南京下了一场罕见的大雪,寒冷刺骨。面对两个月没有拿到工资的小区保安,陈伯元决定陪同选聘的小区自治“经理人”挨家挨户去收物管费,“他们自己去,没人会交钱。”这一招很见效,业主很给这位头发花白的“主任”面子,收上来的一部分费用,解决了工作人员当月工资问题。

赶走老物管——业委会的“投名状”

陈伯元不是南京小区自治的第一人,但绝对是南京最有影响的自治者。2009年年初,在自治一年后,陈伯元以一本账本的精确数字,戳穿了物业公司一直亏损的谎言的同时,还实现了5万多元的结余。用这笔钱,业委会购置了最好的大米,为每一位小区业主送上了一份新年礼物。

“如果加上我们运作的几个大项目所挣来的钱,我们结余大概有二三十万元。”如今的陈伯元,因为搬回了五台花园,出于便利考虑,已经辞去了业委会主任的职务,但小区自治的模式还在继续,“实行自治的第二年,业委会不仅给小区居民发了米,还发了一桶油!”

“不是我们‘革’了物业公司的‘命’,是他们自己革了自己的命!”陈伯元说,自治期间,让他找到了管理小区的真谛,“物业为什么干不好,我们为什么能干好,说到底,就两个字,用心!”

陈伯元举了一个很小的例子。在物业公司管理的几年时间里,一个问题总是解决不掉,就是小区业主将自行车通过电梯搬上搬下。小区自治后,陈伯元和几位委员好好地琢磨了一下这个问题,发现,物业公司提供的地下车库,出入口太陡,上下很不方便,还收取费用。

“你不给业主便利,业主自然不会配合你工作!”陈伯元决定,在盈余的费用中,拿出一笔钱,修建两个地上自行车车库。从项目审批到建设,花费十余万元后,两个全新的车库建成,业主停放很方便,且不收取任何停车费。

“业主的考虑很简单,你哪怕是每月收取5块钱停车费,他也不愿意,还是从电梯上下!”陈伯元说,最终,他们决定一分钱不收,还安排人24小时看管。这下,问题很快解决,如今,已经没有人占用电梯上下搬运自行车了。

既然自治如此之好,为什么不在各个小区推广?陈伯元对此有自己的见解。百合华府的自治实验,的确让他看到了小区自治的前景,“但是,这得有个最大的前提,业委会的成员都要具有极高的思想觉悟和为大家服务的奉献精神,且业主要充分信任你”。

孤单——有时候他们背后是“虚无”

“我们高尚的孙大主任,你拿了人家好处,还到我们这来卖乖,真是恬不知耻!如果我是你,早就辞职不干了。”在业主网络论坛上,一名业主发上来的帖子火药味很浓。

“你有什么凭证?咱们都是成年人,说话可是要负法律责任的!”孙强(化名)在帖子下面回帖。一分钟后,帖子再次闪烁,“拿不拿好处,你心里最清楚。名义上帮我们协调,看似吃了很多苦,但你谈下来的价格是多少?这样的价格,还用劳驾孙大主任吗?如果没有勾结,你为什么不继续为业主维权,为我们多索要一点赔偿款?”

孙强所在的小区,住有3000多人,去年下半年,小区一位搞工程的业主意外发现外墙面没有保温层。他当即找出了售房合同,上面明明写着有保温层,他找到了业委会主任孙强“举报”。而孙强当即将这一情况告知了物业公司。

半个月后,物业公司给出了答复:因为赶抢工期,当时保温材料没有货,为了急于交付,就没有做保温层。

经过调研,孙强发现重新增设保温层已经没有可能,剩下的,只能是如何赔偿的问题。“从20元每平方米的标准谈起,谈判时间持续了三个多月,最终,我们将价格抬到了80元!”作为业委会主任,孙强从维权成本最小化的角度出发,建议将这一价格征求业主意见。

“1000余户居民,900多户居民认可,跟开发商签署了赔偿协议。但仍然有几十户业主,认为赔偿太低,跟开发商打起了官司!”孙强说,对于这些业主的做法,业委会同样予以支持,但没想到,这部分业主随后在网上大量发帖,声称业委会和开发商“狼狈为奸”,侵犯业主权益。不仅如此,有业主甚至将孙强举报到了单位及司法机关,声称其收了开发商的好处。最终的查处结果是不了了之,但造成的影响,却让孙强不堪其累。

筹备业委会或者推翻别的业委会的时候,大家齐心协力,不怕吃苦,甘于奉献。但一旦业委会的工作进入平稳期,各项工作逐项展开的时候,业委会内外的不信任便开始出现。互相拆台、背后诽谤。这些当然是一些物业公司所希望看到的。

无间道——业委会里的“物业同盟者”

2010年3月7日,南京城东一个小区内业委会主任马伟刚(化名)坐在自家靠窗的房间里,外面,是错落有致的小区庭院。月底,小区业委会按照程序将进行改选,马伟刚对于自己能够继任新一届业委会主任很有信心。

作为一家私企的老板,从筹备第一届业委会开始,历时一年的时间,耗费了多少心力、时间,耽误了多少笔生意,与物业作斗争,更换物业,又与新物业协调沟通,如今,物业管理基本走上正轨,社区居民支持率高达90%以上,连任已经不是问题。但在换届选举大会上,马伟刚仅得到了三张选票,原业委会副主任孙晓美(化名)顺利当选新一届业委会主任。

就在马伟刚惊诧不已的时候,他收到了物业公司送来的新的物业服务合同,翻开一看,原本他曾经参与商谈的物业服务等级标准不见了。“为什么要加入等级标准的细则?就是要规范物业收费和工作的关系,收多少钱干多少事,一清二楚!”但从新的合同中,等级标准已经被删除。

阴谋!马伟刚脑中一下子冒出这两个字。他想起就在改选前的两个多月时间,物业公司曾经多次找他协调,在续签下一年度物业合同时,“不要太细化,还是按照老合同续签。”物业之所以提出如此要求,是因为当时马伟刚正在带领业委会人员和物业商谈,要对物业“上套”:业主交了钱,得享受到相应的服务。

这个细则,正是马伟刚牵头提出的,他不可能被“妥协”,并多次婉拒了物业公司送来的“灰色收入”。

但在业委会内部对细则内容进行商讨时,当时的副主任孙晓美曾经表示过反对,她认为,现在的物业工作已经不错了,“收费不高,业主也比较满意,对人家规定太苛刻,不厚道”。

马伟刚感到后背一阵冷,他怎么都没想到,商场上的尔虞我诈,已经蔓延到了小区里,宁静的家园,也早已不是净土。

业委会掌握的特殊权力,注定了这个机构不可能成为净土。

“我们小区成立筹备组的时候,有两位报名参加业委会组成人员的业主,提供了两张可疑发票!”奥体板块某小区业委会主任冯晓明(化名)当时是筹备组的牵头人,看到这两张发票的时候,当即猜到了其中的猫腻。

发票是业主缴纳物业费的凭证,也是参选业委会成员的必备条件。这两张发票,尽管上面标注的开票时间是2009年1月,但实际上,发票编号已经显示,它们都是2009年下半年才从税务部门领出来,“也就是说,为了参选,物业公司给他们开出了此前缴纳费用的‘假发票’!”

这分明是赤裸裸的挑衅!冯晓明分析说,这两个业主,就是物业公司要安插进来的“内线”,一旦进入业委会,在话语权上,物业至少占了两票,“这还是明的,暗处,都不知道物业还不没有安插或者收买业委会成员”。

业委会最终成立,两人最终没有入局。但冯晓明仍然无法确定,成员中究竟有无物业公司安插的“内线”。

他们是这样腐败的——谁来监督业委会

当然,在物业公司看来,如果能把业委会彻底“和谐”掉,那才是一劳永逸的事情。换句话说,尽管业委会有开掉物业公司的权力,但物业公司并不是一味地害怕业委会,物业公司有物业公司的招。

“业委会就像一只猫,我们物业公司则像一只老鼠。看起来是猫捉老鼠,但事实上,猫不见得一定要捉老鼠,说不定,猫鼠游戏,关系还很亲密!”一家南京本地的物业公司老总钟先生对此深有感触:物业公司有钱,业委会没钱,这就是根本所在。

一次,一个小区的业委会委员发现小区门口有个路边洗车场,感到很奇怪,就上前询问从哪接来的自来水,一查,原来是小区物业公司给他们接出来的。

“嗨,这家人很可怜,我们是帮帮他。再说,这也用不了多少水,我们也只是象征性地收点钱,也贴补下物业办公费用罢了!”物业公司的解释看似很“诚恳”,这位委员也觉得不会用掉多少水,就没有再计较。

事后,那位洗车工给这位委员送来了一桶油,“我们全家就靠洗车生活,你是好人,谢谢你啦!”

一年后,当业委会将这家物业公司换掉后,小区业主吃惊地发现,原本每月1500多元的公摊水费,一下子骤降至800多元。同样的使用情况,自来水价格也没有下降,怎么会减少了这么多?查来查去,变化只有一个,那家洗车点被赶走了。直至此时,这位业委会委员才意识到,自己的一个疏忽,竟然纵容了物业公司一直在非法侵占业主的公摊水费,每月侵占数额居然高达700余元,一年就是八千多元。这才仅仅是一个自来水龙头!

如果是更换水泵,那会是什么样的结果?2008年,城南某小区高层住宅中的四个水泵出现故障,物业公司提出更换建议,并先后报出了三家公司的价格比较,“单单这三家公司,最高的和最低的,价格就相差四万余元!”而业委会委员找到熟人再了解后,发现其中一家公司的报价又高出了市场价近两万元。

物业公司当然知道,业委会的权力有多大,他们的决定意味着什么。因此,物业公司则会想尽办法进行公关。

最终的结果,往往就成了物业公司和业委会的联合。水泵是必须换的,问题就在于用哪家公司的水泵。价格高的,说不定质量好;价格低的,没有售后保障。只要想让一家公司胜出,自然有合理的理由。

物业这只老鼠,要做的,就是把业委会这只猫给伺候好,伺候好了,猫鼠都是赢家。输家,则是众多的小区业主。

“13个业委会成员中,3人是公务员,3人是大学老师,1人是媒体记者,2名律师,还有4名企业主,谁都不缺钱,我们怎么会收受物业公司的贿赂?”针对业主的质疑,一个小区的业委会主任谢先生感觉很郁闷。

但就算这样,谢先生也不敢保证,委员中就一定没有人接受过物业公司的“赠予”项目,“比如免费停车,比如减免一部分物业费……”

沉默的大多数——那些灰暗的ID和QQ号

“陈伯元,七十又四的时尚老人”。陈伯元的名片看起来花里胡哨,正面有彩色照片和鲜艳图案,还标注了自己的QQ号、信箱,以及昵称“米老鼠”。背面,则印制着自己曾经以及如今担任的跟小区业委会有关的工作。

如今的陈伯元,已经从百合华府业委会主任的位子上卸任,也已经离开了五台花园业委会秘书的工作,现在他正在做的,是组建南京业主维权联盟。

书房一台电脑,两个卧室各有一台电脑,客厅还有一台电脑,74岁的陈伯元,如今是网络高手,他熟谙BBS和QQ群的运作。

他吃过信息不畅通的苦。当年筹备百合华府业委会时,他自费印制了大量宣传资料,在炎热的夏天到处奔走,四处张贴。他在前面贴,物业就在后面揭,让这个70多岁的银发老人气得直摇头。闭关几天后,他决定学习网络,因为,他听说网上的东西“撕不掉”,还不用大热天的到处跑。

果然,BBS中的帖子,威力迅猛。QQ群里,也是人头闪烁。大家热议小区的管理难题,对物业公司的工作发泄自己的不满。陈伯元认真看,认真记,然后去协调,再把结果在网上回复。回复完了,陈伯元再上网,看居民的反响。往往是一句“感谢陈老”四个字,就会让陈伯元双眼湿润。

但在网络论坛日益火爆的情况下,陈伯元仍然无法阻止社区里面的“冷”。为了与物业公司协调改进事宜,陈伯元在群里发布与物业当面协调的地点和时间,希望业主参加协调会。

“专门选在周末,连续一个星期不间断宣传提醒,但等到协调会那天,只来了三个业主,其中两个听了一会,就跑了!”现场,只剩下陈伯元和另外一个业主“孤军奋战”。

筹建业委会时,同样遇冷。网上,大家各抒己见,热闹非凡,但一到现实中,连个人都看不到。而到了小区物业公司强行撤出,小区选聘物业公司未果不得不准备自治时,更是找不到人了。

“按照规定,自治得征求居民意见,只有大多数人支持才行!”于是,陈伯元便和业委会成员在网上大量发帖,征求表决意见。但除了少数业主发言外,大多数业主表示了沉默。而就算是发言的业主,也仅仅是发发牢骚。

QQ群里,头像逐渐变成了灰色,只有三五个彩色头像保持了沉默。

没有大家的表决,自治肯定不行。陈伯元转而下线,和委员们一起,挨家挨户上门征求意见。300多户居民,不是不在家,就是不愿意发表意见,不愿意签字,“我可不能随便签,万一搞不好,岂不是我还要负责任?”

眼看着物业即将撤出,陈伯元急得如热锅上的蚂蚁,“咱这个小区,可干万不能出现垃圾遍地的乱景啊!”最终,陈伯元想出了一个“绝招”,在小区各个单元门上张贴即将自治的告示,“反对者可以提书面意见,否则,就视为默认同意!”

这一方式很快见效,公示一周后,陈伯元仅收到两份书面意见,一份是反对,一份是建议。沉默的大多数,被合法地以“默认同意”的方式归入了支持行列,最终该方案得以通过。

相比陈伯元,茅矛是更善于运用网络的热心业主。学的是无线电专业,工作后在通信行业,还有一段房地产网站的工作经历,如此一来,用网络联系业主维权,调动业主的最大积极性,茅矛有着先天的优势。

但就是这样,茅矛还是不得不面对越来越冷淡的BBS社区,以及越来越灰色的QQ群头像。

“考虑到业主的呼声很高,我们申请了一个可以容纳500人的超级群,但两年多时间下来,入群的只有200多人,能在群内发言的,不足30人,真正能提点建设性意见的,只有三五人!”茅矛感觉很无奈。

业委会初创时,业主们团结一致,时间久了,热情便减弱了 资料图片

南京大学法学院教授肖泽晟

别担心,熟睡的狮子会醒的

“业委会的困局,是个现实问题,也是个棘手的问题!”针对当前业委会的状况,南京大学法学院宪法与行政法学专家肖泽晟接受了柒周刊的采访。

业委会运作困难重重,它有无存在的必要

没有业委会的时候,大家想法设法成立业委会;等到业委会出现了,时间不长就淡出了大家的视野;更有甚者,业委会委员倒戈相击,大打出手。业委会到底有无存在必要?

柒周刊:南京有1500多个小区,仅有800余个业委会,还有不少是名存实亡,那业委会究竟有无存在的价值?

肖泽晟:有,当然有。业委会是个新事物,是随着商品经济发展而产生的,有商品房,就有其存在的价值。

柒周刊:不是也有不少小区没有吗?好像也没有听说出过什么问题?

肖泽晟:没有出过问题,不表示业委会没有存在的价值。在目前的综合环境下,业委会的工作相对比较平稳,还没有遇到棘手的问题。一旦出现了紧迫呼唤业委会,或者业委会被推翻的情况的,那才说明小区存在较大的问题。

柒周刊:平稳状态下,是不是不需要业委会?

肖泽晟:业委会是联系物业公司和业主的一个纽带,现在来看,代表业主维权和监督物业公司的功能更大一些,将来,业委会还将是和谐社区创建的引导者和组织者,在社区文化的营造和倡导中将会起到非常重要的作用。

怎么样加强对业委会的监督?

业委会有权决定物业公司的去留,如此一来,物业公司自然会想方设法巴结业委会,一旦被巴结上,两者同流合污,受害的,将是广大业主。

柒周刊:业委会是民选组织,怎么监督更好?

肖泽晟:民选的组织,群众监督究竟好,最简单。但事实上,因为部分业主的漠视,业主的群众监督方式不是很理想。

柒周刊:那怎么改进监督方式?

肖泽晟:有人曾提出,在业委会之外增设一个监督委员会,用来监督业委会。但事实上,这种方式除了增加人力成本之外,没有什么好处。你想,你有了监督委员会,那谁来监督“监督委员会”呢?

柒周刊:那目前的监督方式如何?

肖泽晟:按照目前的法规,应该是有用的。但有个问题,一是大多数业主都有自己的工作和生活,他没有过多的时间来关注业委会。这也就决定了,这种监督是不充分的,只有业委会的工作“腐败”到了一定程度,甚至是业主无法容忍的时候,这种监督才会出现;其次,这种监督的成本很高。比如,业主发现业委会存在问题后,他如果要推翻现有的业委会,必须通过业主大会的方式进行,组织业主大会的成本相当高,非常复杂,且会受到阻挠。

柒周刊:有无既简单又有效的监督方式呢?

肖泽晟:按照我的了解,当业主发现业委会存在问题时,完全可以向政府主管部门反映。当内部民主机制无法保障或者难以保障业主权益时,外部民主机制(比如政府主管部门的介入)就显得有必要了。因此,政府机关应该加强此方面的工作,这是当前最大的问题。

陌生小区里都是熟睡的狮子

一个数千人的小区,BBS论坛里经常发言的,不过几十个甚至几个人,且大多牢骚满腹。而在一个业委会选举的现场,真正到场的,却寥寥数人,大多数业主,各忙各的事情去了,他们真的不关心自己小区的民主自治?

柒周刊:我们在调查中发现,很多小区的业主,对于业委会的选举都不是很重视,你怎么看?

肖泽晟:是这样的。业主都有自己的工作,业委会的选举如果放在上班时间,肯定不现实,在自己老板和业委会主任之间,当然选择的是老板。那在周末呢?那肯定也不行,来参加你的选举有什么最直接的好处?还不如我在家里睡大觉过瘾。这说明,这个选举缺乏组织性,或者叫做缺乏对于业主的吸引力。

柒周刊:那为什么业主大会的组织者那么热心?

肖泽晟:对啊。这说明他们有动力,愿意做这个事情。动力来自哪里?有的是理想,觉得这就是个实现自己理想的方式,他愿意。有的是有目的性的,比如他进入业委会后,可以为自己谋福利,等等。

柒周刊:但一个问题是,很多小区的BBS或者QQ群里,发牢骚和发表批评意见的业主很多啊!

肖泽晟:的确如此,在一定阶段,网络上会很热闹。为什么?网上发个牢骚,成本很低,还出了气,有意义啊。如果时间充裕,给业委会或者物业公司提个建议,也花不了多少时间成本。但如果在指定的时间到指定的地点去投票,那不行,太浪费时间和精力了。

柒周刊:这样看,是不是说,大家对于小区业主自治的这种方式没什么热情啊?

肖泽晟:关键是,咱们现在所处的小区,是个陌生社会。邻居是谁?不认识。要选的人是谁?不认识。有人说,不是网上都联系过吗?是啊,但网上的联系,你可能知道网名,但你知道他的真名吗?你知道他的真名,你知道他的人品吗?不知道。不像以前公房时代,住在一起的居民,都是一个单位的,互相都熟,那是熟人社会,大家就愿意互相捧个场啊,投个票啊。所以,按照我的观点,目前的大多数业主都是沉睡的狮子,小区积极分子都是活跃的老虎,老虎现在可以多做点事情,等到狮子有一天睡醒了,那个真正的小区民主自治的时代才会到来。

快报记者 田雪亭