

Q

当一些买房者把“物业公司的好坏”作为重要的选择标准时,另一些业主却起了“不要物业公司”的念头。

南京有老旧小区900多个,出新前,这些小区的居民甚至没想到自己会和物业公司打交道。小区出新后,由于政策补贴,一些物业公司进驻这些老小区,居民们在首次享受到“花钱买服务”的同时,也产生了“物业费高涨”、“物业服务不用心”之类的痛感。

今年以来,政策红利耗尽,诸多物业公司以“物业费收缴率不高,亏本运营”为由纷纷撤离,一些老小区再次陷入“真空”状态。小区管理何去何从?

其实,在过往与当下,一些“小区居民自治”的践行者一直在努力。他们的身份可能是学者、律师、社会公益组织,也可能是普通的小区居民,在他们的努力下,一些小区居民自治的样本已经出现,而且正在健康发展。

“目前虽然还有一些问题,但毫无疑问,居民自治自管的小区会越来越多。”有人这样断言。

现代快报记者 贾磊/文
施向辉/摄



物业公司不愿来,或者来了又走了,小区管理真空了怎么办? 业主自己干!

南京小区自治

样本1 百合华府小区 热心居民建造自治样本

退休12年之后,陈伯元的名字开始频繁出现在南京的各大报纸上。2008年,南京百合华府小区物业公司试图涨价遭到业主拒绝后撤离,时任业委会主任的陈伯元开始了他的“小区居民自治”尝试。2009年初,自治满一年后,小区多个硬件设施完成更新修复,业委会还拿出了5万多元的结余。

用这笔钱,百合华府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。

这是“小区居民自治”在南京第一次展示自己的有效与美好。

物业撤走,小区真空了

今年,陈伯元已经78岁了,头发全白却精神矍铄,如今的他,不再是百合华府的业委会主任,却成了专门研究“物业与业主”的专家。在南京市五台花园——他如今的家中,打印出的相关资料随处可见,随便拿起一张,他总能说出渊源管理与问题所在。

这一切,都源于2008年开始的一次大胆尝试。

2007年底,南京百合华府小区业委会拿到江苏星汉物业管理有限公司一纸《测算说明》:物业公司当年10个月收入20万元,支出高达30.2万元。10个月亏损了10万元,物业公司要求将原来多层0.3元/平方米·月的服务费提高到0.65元/平方米·月、高层0.7元/平方米·月提高到1.1元/平方米·月。

如此高的涨幅,遭到了业主的

反对。

“物业公司一直在喊亏损,但不管是从经验上来看,还是根据我们去周边小区的考察结果,这么高的涨价都是毫无道理的。”陈伯元说起当年的经历,依然条理清晰。

百合华府小区业委会主任,是陈伯元在退休后的第二个“职务”之前,他曾经在五台花园业委会担任业委会委员。热心公益的性格,退休后大把空闲的时间,做工程师时培养的缜密思维,都促使陈伯元一有时间就研究物业管理相关领域的资料。

“所有的物业公司都在喊亏本,但我们测算了一下,即便是不涨价,也足以维持现有的服务水平。”陈伯元说,当时,星汉物业准备撤场,业委会也曾经联系过其他的物业公司入场,但因为百合华府的设施老化,居民也不算多,另外还有对物业费收缴率的担忧,所有接洽的物业公

司都没有接下这笔业务。而这正合陈伯元的打算,他早就有一个计划。

“不光是我,当时业委会里有13位委员,都赞同‘自行管理’的计划,后来,召开业主大会时,大部分小区业主也赞同。”陈伯元说。

2008年1月,星汉物业正式撤出百合华府小区,小区开始实行居民自治。

当时的自治方案是,业委会聘请职业经理人代为管理,再聘请保安、保洁、设备维修以及代账会计等必需人员;业委会向小区居民收取未涨价之前的物业管理费及停车费,用于相关支出。

自治一治七年

尽管如今看来,当时百合华府的自治过于简单粗陋,但这并不妨碍最后的成功。

2009年初,陈伯元由于年龄原因,让出了业委会主任的位子,同时公布的,还有小区自治一年来的运行情况。

在这份“百合华府2008年全年物业收入支出一览表”上,现代快报记者看到,2008年全年共计收入458408.3元,总支出407720.94元,结余50687.36元。“一项项列得都很清楚,物业费266352.1元、车位费130090元、广告费13378元、房租29746元、其他收入18842.2元。”

陈伯元说,和之前设想的一样,物业费没涨价,一年运行下来,还余了很多钱。这年春节前,业委会决议通过后,花了10755.8元给每位业主

派发了一袋大米。而在用掉的40多万元中,除去205891元的人员工资(21个人),另外20多万元用到了电梯安检、办公用品、维修耗材、安装监控、更换大门、更换水泵配电箱等多个方面,“真没想到,还能节余5万多元”。

这种成功一直延续了下来。2013年4月,百合华府的业委会已经是第三届,居民自治依然在延续,该小区的物业费依然延续着当年的水平。

据介绍,从2008年到2013的5年间,该小区一直维持每月多层3毛、高层7毛的物业费水平,每年的结余都在数万元到十多万之间。

这些收益大多以福利的形式发放给了小区居民——“2012年,用于小区福利开销共57908.5元,其中端午节发食用油每户91元、国庆节发米每户60元、12月份发米每户54元。”

“端午、中秋、春节发东西是固定福利。”小区居民说,有的时候,还会有提前交物业费的奖励。“每户返还福利大约在260元左右,大部分住户的面积都小于100平米,几乎把一年的物业费又领回去了。”业委会相关人员说。

尽管已经不住在百合华府了,但房子还在的陈伯元依然是小区的业主,对于自治的成功,他感到很欣慰。

诀窍

如此的成绩,吸引了诸多媒体的目光,越来越多的小区把百合华

府的自治模式当成了自己发展的榜样,在许多业主论坛里,也有越来越多的人开始讨论“该不该赶走物业公司,实行居民自治?”

不过,这种模式有着“难以复制性”。

“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。”陈伯元说,“用心、认真、透明”就是推行这种居民自治模式的诀窍。

2009年陈伯元公布账单时,每一笔支出不论大小,都记录在册,此后,百合华府业委会也都采用了同样的方式进行“政务公开”。

同时,业委会在细节上面也“完胜”物业公司。

“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。”陈伯元说,当时的业委会决定,从盈还福利大约拿出260元左右,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。

“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。”陈伯元说,当时的业委会决定,从盈还福利大约拿出260元左右,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。

“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。”陈伯元说,当时的业委会决定,从盈还福利大约拿出260元左右,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。

只约,这种透明和细心受到人的制约——就算是百合华府,后面的业委会成员也不如陈伯元用心。

“小区现在还是自治的,但我前几天回去的时候,发现整洁程度已不如以前了。”陈伯元惋惜地说。

样本2 尖角营小区 社会公益组织的自治实验

“目前,小区居民已经募集到一扇新大门了!”对于这个最新的成果,王琛沾沾自喜。

成立“阳光公益基金”,探索尖角营小区这个老旧小区的自治问题,这是“四月天社会工作服务中心”成立以来的大手笔,不过,这个仅仅有5.6名工作人员的社会公益组织觉得,这还远远不够。

“这个模式,没准能推广到全市呢。”王琛的嘴角微微翘起,露出一点小野心。

最早的自治失败了

相比起紧邻着的丹凤街,尖角营小区静谧古旧,跟南京其他的老旧小区一样,尖角营小区里充满了时光的味道——老年人坐在条凳上闲坐乘凉,穿着睡衣的中年人遛狗闲逛,背着书包的儿童欢呼雀跃,在小区的道路上,甚至还有用最纯正的南京话叫卖糖芋苗和蛋糕的小贩。

不过,跟大多数没有物业公司的老旧小区比起来,这里干净多了。

这里的干净并非是那种崭新的干净,而是能明显看到岁月痕迹的干净。

摆在街角的垃圾桶已经很旧了,桶外却看不到垃圾的痕迹;下水道上的盖板被压裂了,污水和苍蝇却没有在附近盘旋;自行车棚的栏杆有些已经被锈蚀了,里面的自行车却码放得很整齐。

这是“阳光公益基金”实行一个月以来的成果。

在当地居民固有的印象里,这个小区一直不是很整洁,尽管在几年前,安装摄像头、美化小区环境、整顿车辆停放等举措,使小区的整体面貌得到改善,但老旧的设施,资金的缺乏,以及过多的外来暂住人口还是让许多买房者望而却步。

由于这些原因,一直没有物业公司愿意接手这个老旧小区,却也

专业。对于无物业小区的痛感,则来自于自身的经历。

“我们家就住在一个小小区里面,房子都已经很旧了,楼道里的灯,十个里面有八个不亮。”王琛说,她在新街口街道工作过一段时间,后来,成立了“四月天社会工作服务中心”。

中心很小,只有一名专职工作人员,四五名兼职工作人员,王琛是兼职。

“四月天”在组织过几次较小的社会活动之后,把目标放在“无物业小区自管自治”上面。对此,王琛的理论基础是“十八届三中全会提出鼓励和支持社会各方面参与,实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动。社会组织是其中的重要一方”。

不过,虽然野心不大,但四月天一开始就面临着巨大的问题。

“首先,对于小区来说,我们是外人,很难融入进去,小区居民对于外人本来就心存戒心,何况是这种涉及到钱的。”王琛说,“其次是,我们是非营利性的社会机构,没有钱。”

当然,四月天比起一般的小区居民自治,也有自己的优势,那就是充沛的理论支持以及问题分析能力。

问题很快在其他机构的介入时解决了。

“有政府部门帮忙,也有企业来赞助。”王琛说,去年底,四月天还申请到了南京市公益创投项目资金5万元。

有了资金,也就有了底气,王琛开始了自己的实验。

激发凝聚力 and 认同感是最重要的

实际上,在“阳光公益基金”启动之前,四月天已经开展了多项工作。

“首先,就是我们去小区做了一些活动,比如说老人关心的养

利1:管理成本低

物业公司的各种行为必须符合各行各业的规定,受到法律约束,比如小区如果有高层建筑,尤其需要专业管理。此外对保安年龄、身体素质,消防、配电室、地库、中央控制室管理人员均有较高要求。消防局定期检测,有权责令物业公司整改,而业委会非民事主体,无法责令其整改。这些都增加了物业运作成本,再加上物业公司要交税,自然成本高。

相比物业公司,居民自治的主体是不拿报酬的业委会成员,另外,因为不是民事主体,居民自治也只能“请”而不是聘用一些工作人员,这也降低了成本。

利2:管理更用心

相比起物业公司,居民自治无疑更加用心。另外,全部由“邻居”组成的管理者,也比物业公司更易令居民接受。

弊:无名分,有风险

居民自治团体并非民事主体,无法在银行建立公共账户,所有的资金往来都可能有资金安全隐患。另外,财务证据只是一纸收据而非发票,这有违于财务制度,同时逃避了国家税务。

此外业委会无权和聘用的工作人员签订劳动合同,只是口头告知酬劳和责任,也并无保险等。

观点

许益军

(南京市社科院社会发展研究所所长)

自治可以激发居民活力

“社区问题,是一个社会问题。物业公司是市场化的产物,不过,目前南京有太多老旧小区是没有物业公司的,他们是开放式的,也习惯了这种模式。这样的小区难以管理,是因为缺乏内在的活力,对于小区,很多居民缺乏责任感也缺乏认同感。”

“实际上,社区并非只是一个地理上的概念,还是一个社会概念,让居民参与到其中来,才能完善这个概念,让社区变得有活力,居民有更多的认同感,更多自觉参与到管理中来,如何治理社区,居民自治是一个方向。”

“不过,对于目前的社区居民自治来说,还是有一些限制的,首先就是居民的认知水平,行为习惯,处理方式上的能力不足,另外,就是需要政府提供一些启动条件,比如资金和政策上的扶持,从改变硬件入手,进而改变认知,这也是一个良性循环。”

朱宪辰

(南京理工大学应用经济学系教授)

小区居民应该是“合伙房东”

“小区设施设备和环境,维护保养的责任最后落在业主头上,因为他们是合伙房东,但仅造个业委会,还是不够的,必须实现合伙房东的机制,小区不是物业公司的,也不是政府的,而是属于全体业主的,每一户业主都有权做主提出要求,这就必须先定下议事规则,还要透明公开。”

“社区居民自治,是一个不错的开始,也是一个不错的启蒙。”

许丽婷

(江苏衡鼎律师事务所律师)

业主自治必须做到公开透明

“业委会成立后,可以去质监局取得组织机构代码证,以便于开设机构账户,利于财政安全。另外,在最关键的财务问题上,可以采取分权制约的方式,动用资金,需要多人到场。”

“必须要做到公开透明,所有开支定期公布。”

“可以成立监事会,作为业委会的监管机构存在。”