



## 核心阅读

在小区管理中,业主委员会(以下简称业委会)的地位和作用至关重要。一个运行正常的业委会,可以代表业主对物业公司服务进行监督,可以调解业主与开发商、物业公司之间的矛盾和纠纷,可以主导小区提质改造工程,促进居住条件的改善。然而,现实中,这一至关重要的角色常常缺位,业委会“难产”现象屡见不鲜。由此引发小区管理乱象频发,居民与物业公司、房产公司之间矛盾丛生,居住环境难言和谐。这个代表业主群体共同利益的组织为何难组建,有何破解之道?本期社会·观察剖析三个小区的业委会组建难题,希望能给其他小区自治管理提供些参考,为有关部门治理思路带来启发。

## 业主委员会为何“难产”?

株洲日报·掌上株洲记者/何春林 王晖 易楚瞳

## 1.

## 双银大厦:难以聚拢的业主 迟迟凑不齐的签名



双银大厦前消防通道经常被摩托车挤占。记者/王晖 摄

位于中心广场的双银大厦,高28层,有500多户业主。因为地段优势和营销宣传等,开盘后很快售罄。但业主在收房后发现了不少问题,诸如物业公司管理不尽如人意,消防通道经常被堵塞,地下停车场迟迟未交付等。于是,2017年,业主们开始筹建业委会,但先后两次都以失败告终。

当时,双银大厦几位业主倡议成立业委会,号召业主们凑了几万元钱,选出了几位热心业主代表。按当时的政策,成立业委会需半数以上业主签名同意,业主代表们好不容易凑齐了签名,把资料送到了沿江社区,并和开发商、居委会开过几次碰头会,却都没有取得明显进展。

2020年,有业主提出请律师出面协助。70多户业主带头缴纳了2万多元费用,聘请了一家律师事务所的两位律师。由于之前递交的资料在社区已找不到了,组织者要重新搜集签名。经过三四个多月联系,只有100多户业主签了名。更多的人考虑到之前的维权和筹备业委会没了

## 记者手记

## 成立业委会 业主需上心

成立业委会,需要投入很多的人力和物力。这既需要热心业主为大家的共同利益积极奔走不求回报,也需要他们有相当的社会经验和与各个环节打交道的能力。

就业主本身而言,基本都是在工作之余参与成立业委会相关工作,时间和精力有限,大部分业主参与积极性自然不高。而不同业主对成立业委会认知程度、参与程度各不相同,很多小区的签名、投票和选举等活动往往因参与业主人手不够而作罢。

像双银大厦这样的高层住宅,很多业主是用于投资而非自住,购买后往往用于出租,也没有过多精力去关注。虽然大家都想成立业委会,但实际操作中会因各种原因无法参加,想法仅仅停

留在口头上。记者发现,针对业主很难在线下聚到一起的难题,不少城市积极采用信息化手段,提高小区居民的参与管理的积极性;深圳通过信息化平台投票选举,大大提高了业主参与成立业委会的积极性,上海市创建了业委会大会互联网投票服务平台,我们的物业管理也应切实从业主和住户角度出发,创新方法,解决群众的难点和堵点。

当然,小区治理模式有很多种,在“城乡统筹·幸福株洲”创新社会治理系列行动推进过程中,不少小区业主通过制定和遵守“自治公约”,构建干净、美好、和谐的小区,有的小区虽然没有业委会,但有党员、志愿者队伍,可监督小区物业公司,共同管理好小区。

## 2.

## 泰山公馆:难以调和的矛盾 业主、开发商互不配合



泰山公馆小区公共区域设有货柜,业主质疑租金收益去向不明。记者/何春林 摄

“美国总统都换了几茬了,我们小区业委会还没有踪影。”天元区泰山公馆小区的业主们调侃道。

泰山公馆小区于2011年开盘,2013年交房。业主们住进去后,发现和当初卖房时宣称的“中心海景”“开

启株洲滨海度假生活”差别很大。另外,小区电梯还发生过关人事件,部分公共区域被出租经营,开发商和物业公司欲将小区大门进行改造……从2015年起,感觉自身利益受损的业主们开始筹备业委会。

## 先后两次尝试组建均失败

筹建之初,业主老宋和兵哥激情澎湃。他俩每天拿着一沓厚厚的资料,在物业公司、开发商、社区居委会和街道办之间来回奔波。因迟迟没有进展,最后还去信访局等机构表达诉求,但都没有达到预期效果。

折腾了一两年,老宋用“一把辛酸泪”来形容期间的经历,用“寒了心”来形容奔波结果。他说,“辛酸”是因为不但没有结果,还遭遇开发商、物业公司部分人员不理解。“寒心”是因为一腔激情耗尽,费力不讨好,甚至招来一些业主非议。

老宋等人失败后,业主刘先生开始为成立小区业委会奔波,最终也不了了之。

和老宋他们一样,刘先生前期筹备很扎实,挨家挨户找了200多名

## 业主、开发商互不买账现象普遍

不少小区的业主都向记者反映,开发商和物业公司很少主动提出成立业委会并积极配合的,有些还会在成立的过程中利用自己的优势设置诸多障碍。开发商或前期物业掌握着楼盘的所有资料,然而,在召开业主大会需要各业主住房面积和应拥有的票数及业主的联系方式时却不会给。

业主们称,很多小区的前期物业公司是开发商的子公司或与开发商有很强的利益关联,一些开发商担心成立业委会可能使其利益受损。而业主们要绕开开发商或物业公司,与邻居们逐一联系取得必要的资料,是一件相当繁琐的问题,几乎无法实现。

走访得知,业主们和开发商、物业公司之间互不信任,意见难以达成一致也是原因之一。

## 记者手记

## 开发商、物业不配合 应承担相应后果

业主反映成立业委会遭遇开发商、物业公司的阻挠甚至刁难,这并不理解。成立业委会后,物业服务要由业委会来管理和监督,难免会对小区原有格局产生影响,进而与开发商、物业公司产生矛盾。

《物权法》《物业管理条例》相关规定在实际执行中仍存在一定难度,如业主要想起诉物业公司、开发商的不配合行为有点难,诉讼成本高,诉讼期长等,都是摆在业主面前的鸿沟。

业内人士表示,现行的小区治理方面的法律法规应完善,更加细

## 3.

## 城市风景:难以形成的共识 社区、业委会“争权”



城市风景小区楼栋外墙脱落无人管理。记者/易楚瞳 摄

“小区业委会换届工作去年5月便已启动,但一年多时间过去了,新的业委会迟迟没有选出来。”日前,天元区城市风景小区业主宋先生抱怨称。

## 社区叫停,小区业委会换届“难产”

2020年8月,天元区城市风景小区第二届业委会任期到期。按照规定,应提前3个月启动换届选举,然而迄今为止,该小区仍未完成业委会换届。

“当时,业委会已经在筹备换届,到了候选人名单即将公示的步骤,却被社区突然摁下了‘暂停键’。”原业委会一位陈姓委员说。

“去年6月初,我们已向小湖塘社区递交了业委会换届书面申请报告及所需资料,并请求上级派人指导、监督,但社区拒绝签收,迫不得已,我当时予以录像取证。”小区原业委会主任周先生向记者出示了相关视频资料。

据了解,上述换届选举被叫停后,小湖塘社区另起炉灶,重新着手组织业委会换届选举,但截至目前,候选人名单迟迟未出炉。

## 社区、街道:“叫停选举并无违规”

随后,记者找到小湖塘社区居委会。社区党委书记、主任冯芳表示,该社区并未收到城市风景业委会换届申请报告,暂停小区业委会换届是依照街道、区物业服务指导中心的指令执行,该工作符合法律程序与规定,并无违规操作现象。

嵩山路街道办事处城管办工作人员指出,《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》明确了“街道办事处(乡镇人民政府)负责组织、指导和监督业主大会和业主委员会的成立、换届和日常行动”的责任。此外,原业委会筹备换届时,部分候选人身份明显与《细则》规定相悖。故此,叫停了小区的业委会换届工作。

## 业委会换届,究竟谁来组织?

那么,小区业委会换届选举究竟由谁来组织?湖南振翰律师事务所律师分析:根据《细则》,业委会和街道办都有组织业委会换届选举的权利,对于哪些情形由街道办组织,哪些情形由业委会组织,《细则》六十八条、八十三条其实都有进一步的规定。“正常情形,换届选举应当由业委会组织。如果业委会工作存有不当,比如候选人资格审查不严,主管部门应依法加强监督指导、要求整改,也可以在公示期予以举报,而不应该是简单地叫停。”

## 记者手记

## 主管部门要做好管理和提供服务 避免激化矛盾

业委会换届选举难。一方面,原业委会组织选举新一届业委会,如果过程不够公开透明,缺乏有效监督,最终可能落入原业委会“我选我”的封闭路径,新的有生力量可能很难进入候选人名单。

另一方面,业委会由业主大会选举产生,是小区业主自治机构,代表着全体业主利益,其依法行使组织换届选举权利不可随意剥夺。

这个矛盾如何解决?唯有依法行事。业委会组织换届选举,应当依照法律和《业主公约》主动接受全体业主和上级主管部门的双重监督,尤其应多听从主管部门的专业意见,让一切公开于阳光之下。

作为主管部门,街道办、社区应依法加强指导、监督,密集关注选举动态,帮着业委会想办法解决工作难题,及时纠正工作偏差,但又要注意不要逾越法律边界,不可越俎代庖。

总之,无论业主、业委会、主管部门,都应该依法加强协作,化难为简,而不应该站在各自的对立面,让简单问题复杂化。