

规范并发挥业主委员会作用，提升小区物业服务水平

马文丽

乌鲁木齐市物业监督管理中心

DOI: 10.12238/jpm.v5i3.6656

[摘要] 住宅小区是人民群众的基本生活场所，是城市的细胞，也是社会治理的重要领域。在小区基层治理供给端，社区党组织、业主、业主委员会、物业管理人、社区居委会和行业部门等形成多元基层治理主体，这一方面增强了基层的治理力量，但同时也要求厘清市场和政府之间的边界，充分发挥物业服务市场主体作用，以推进提升小区物业服务水平。习近平总书记强调要坚持和加强党对基层治理的领导，让每个社会细胞都健康活跃，成为基层治理中的重要力量。中国特色社会主义进入新时代，针对新形势下人民内部矛盾问题，习近平总书记多次强调坚持和发展“枫桥经验”，推动“枫桥经验”取得新成就。业主委员会是连接业主大会、业主与物业服务企业的桥梁、纽带，是开展业主自治和共治的重要主体，其工作运行情况，直接关系到小区的和谐稳定。今年以来，我市业主委员会成立数量快速增加，同时伴随而来的问题也接踵而至，业主委员会与物业服务企业、业主委员会与业主、业主委员会成员内部的矛盾纠纷时有发生，成为社会关注、群众关注的焦点。6月份以来，我先后前往10个小区实地了解业主委员会成立和作用发挥情况，与各区建设局、街道社区干部、物业服务企业项目负责人、业主委员会委员座谈，共同探讨小区治理、和谐社区建设和物业服务提升等问题，经认真思考，形成本调研报告。

Standardize and play the role of the owners' committee to improve the level of residential property services

Wen-li ma

Urumqi City Property Supervision and Management Center

[Abstract] Residential community is the basic living place of the people, is the cell of the city, but also an important field of social governance. In community grassroots governance supply side, community party organizations, the owner, the owner, the owners' committee, property managers, community residents' committees and industry departments form multiple grassroots governance main body, on the one hand to enhance the grassroots governance, but also required to clarify the boundary between the market and the government, give full play to the property service market main body role, to promote residential property service level. General Secretary Xi Jinping has stressed the need to uphold and strengthen the Party's leadership over community-level governance, so that every social cell is healthy and active, and become an important force in community-level governance. As socialism with Chinese characteristics has entered a new era, in response to the contradictions among the people under the new circumstances, General Secretary Xi Jinping has repeatedly stressed upholding and developing the "Fengqiao Experience" and promoting new achievements in the "Fengqiao Experience". The owners' committee is the bridge and link connecting the owners' assembly, the owners and the property service enterprise, and is an important subject to carry out the owners' autonomy and co-governance. Its work operation is directly related to the harmony and stability of the community. Since the beginning of this year, the number of owners' committees in our city has increased rapidly, and the accompanying problems have come one after another. The conflicts and disputes between the owners' committee and property service enterprises, the owners' committee and the owners and members of the owners' committee often occur, which have become the focus of social concern and public concern. Since June, I went to 10 village field understand the owners' committee establishment and role play, and district construction bureau, street community cadres, realty service enterprise project director, the owners' committee, to discuss community governance, harmonious community construction and property service, after serious thinking, form the research report.

一、基本情况

(一) 行业基本情况。据统计，我市共有住宅小区 3860

个，其中专业化物业管理小区 2984 个，占比 77%；单位和业主自主管小区 688 个，占比 17.8%；社区代管小区 188 个，占比 4.9%。我市注册的物业服务企业共 905 家，在各区（县）备案有物业服务项目的企业 595 家，全市符合成立业主委员会条件的小区共计 2886 个，已成立业主大会并选举产生业主委员会的小区 2426 个，成立比例 84%。全市创建了 163 个党建引领示范小区，业主委员会成立比例较年初增长 70%以上，业主委员会作为自治主体在小区内公共服务方面发挥作用日益明显。

（二）法规制度建设情况。业主委员会是住宅小区治理中的“三驾马车”（社区居委会、业主委员会、物业服务企业）之一，国务院《物业管理条例》对小区的物业管理以及业主委员会的功能、职责、定位等都有了明确的法律法规定义。《新疆维吾尔自治区物业管理条例》和《乌鲁木齐市物业管理条例》作为地方性法规，对业主委员会在小区的法律地位以及小区管理中的相关作用更加细化，有了更具体、可操作性的法律依据，业主委员会的主要职责包括：召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同；及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业管理企业履行物业服务合同；监督业主公约的实施；定期向业主公布物业管理相关情况和资料；业主大会赋予的其他职责。

（三）业主委员会工作运行情况。近年来，我市社区治理主体日益增多，呈现多元化趋势，物业服务属地管理职能不断优化，为提高社区服务质量和居民满意度提供了基础保障。2023 年，我市把创建 100 个党建引领示范小区纳入年度民生实事，通过开展社区物业党建联建，推进业主委员会成员和物业项目负责人中的党员担任社区兼职委员，符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员，2984 个物业小区全部实现了社区和物业交叉任职。社区党组织定期召开联席会议，研究社区物业党建共建工作、商讨解决小区治理重大事项和难点问题，切实做到党建工作和社区治理共谋共商。

（四）调研小区的基本情况

调研的 10 个小区位于天山区、沙依巴克区、水磨沟区、高新区（新市区）等 4 个主城区，涵盖集中连片的老旧小区、

新建大型商住小区和普通商品房小区。主要采取与各区建设局、街道、社区干部及业主委员会成员座谈，入户走访小区居民，查看业主委员会相关制度文件，现场实地观察，分析物业服务投诉数据等调研方式。

南门国际城、龙庭华清园、和顺花园、红十月小区为规模较大普通商品房小区，其中：南门国际城是我市唯一实施酬金制管理模式的小区，小区业主委员会负责人具有丰富的企业管理从业经历，业主自治制度健全完善，日常工作运作规范，物业服务收费收支情况公开透明；龙庭华清园业主委员会主任为专业律师，对相关政策法规知识掌握全面，通过业主大会确定了工作经费补贴标准，激励了业主委员会干事的积极性，业主委员会成员分工明确，复杂公共事务集体决策，通过价格杠杆解决了外来车辆占用小区业主停车资源的问题，将公共收益主要用于公共设施维修维护，有效保障了设施设备完好性；和顺花园小区业主委员会成员党员比例高，与社区开展党建联建，解决了一批居民反映的急难愁盼问题；红十月小区业主户数较多，业主意见难以统一，业主委员会成立的难度较大，目前正在筹备业主委员会。

轩和苑、世界公元、御邸世家小区为新建普通商品房住宅小区，设施设备配套建设相对比较完善，业主对专业化物业管理的接受程度较高，对物业服务品质的要求也相对较高。在社区党组织的引领下，3 个小区的物业服务企业均成立了项目党组织，与社区开展交叉任职，均创建为我市党建引领示范小区。

春风巷、棉南大封闭小区、县政府家属院是建设于上世纪八、九十年代的老旧小区，住房制度改革以后，原单位不再承担小区管理服务，先后成为无物业管理小区，经过近年来的老旧小区改造，对小区实施拆墙并院，引进了专业化物业服务企业为小区提供服务。今年提升住房保障和物业服务水平是我市十二件民生实事中的一项，市房管局对 100 个老旧小区物业服务开展试点，3 个小区均作为引进标杆物业服务企业的试点，为小区提供了标准化、规范化物业服务，让居民群众享受到高品质的物业服务，不仅解决了物业服务有没有的问题，同时解决了物业服务“好不好”和“久不久”的问题。

调研小区基本情况一览表

城区	小区名称	建筑面积 (m ²)	居住户数 (户)	居住人口 (人)	小区入住时间	业委会成立时间
天山区	南门国际城小区	437342.88	2880	12300	2002 年	2019.08
	和顺花园小区	270000	2789	7236	2009 年	2020.04
	春风巷大封闭小区	52819.58	910	2100	上世纪 80 年代至 90 年代	2023.06
沙依巴克区	红十月小区	408891.6	4035	8123	2004 年	未成立
	棉南大封闭小区	35000	1042	2678	上世纪 80 年代	2023.10
	县政府家属院小区	9805	144	430	1998 年	2023.06
水磨沟区	轩和苑小区	1920880	12862	39763	2016 年	2023.03
	世界公元小区	780616	4762	15238	2015 年	未成立
	御邸世家小区	316992.18	1451	4643	2018 年	2023.08
高新区 (新市区)	龙庭华清园小区	205007.27	1117	2909	2010 年	2018.02

二、存在的主要问题和不足

从调研情况来看，业主委员会成立比例大幅提升，小区业主自治逐步走向了制度化、规范化的轨道，但是还存在一些问题和不足：

(一)党建引领作用发挥不充分。物业服务企业、业主委员会对党建工作重视程度不够，党组织覆盖不全或党组织软弱涣散形同虚设，党建工作存在覆盖缺位、组织不稳、质量不高等情况，党建引领物业管理工作未充分发挥有效作用。截至目前，全市物业服务企业从业人员4.5万人，党员总数不足3000名，党员占比不足7%，成立党组织99个，党组织成立比例17%；业主委员会成员12912名，党员人数3709名，党员占比29%，成立业主委员会党组织244个，党组织成立比例9.9%。

(二)业主自治主体作用发挥不到位。街道、社区对成立业主大会、选举业主委员会以及业主委员会工作的指导监督责任落实不到位，还存在业主委员会运行机制不健全，业主委员会成员不作为、乱作为等突出问题，特别是在督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，劝阻业主违规违约行为，催交拖欠物业费等方面不能发挥有效作用，部分业主对家里暖气不热、停水、停电等问题认为是物业公司的责任，常与物业公司发生矛盾纠纷。

(三)物业服务企业服务水平和服务能力不强。我市物业服务行业集约化、品牌化程度不高，根据行业年统，全市578家从事物业服务的企业中，200余家企业仅有1个物业服务项目，中小规模的物业服务企业普遍缺乏专业性的管理人才，聘用的从业人员大多年龄大、文化程度低，自身缺乏服务意识，服务行为不规范，存在着服务不到位、收费与服务不相符的现象。由于服务不到位，业主拒缴物业费，从而导致服务投入不足、服务质量更差的恶性循环。

(四)社区代管小区难以持续。目前我市尚有社区代管小区188个，这些小区规模普遍较小，无法形成物业管理规模效益，大多数小区建筑面积不足1万平方米，小区设施设备陈旧、配置不完善，物业服务成本高，难以实现专业化物业管理。居民长期依靠社区提供免费服务，普遍缺乏物业服务消费意识，形成依赖思想，增加了社区投入和财政负担。由于社区代管小区投入的人员和经费不足，缺乏专业服务能力，无法保障基础服务工作，普遍存在卫生死角、私搭乱建、杂物乱堆乱放、车辆无序停放等问题。

三、对策建议

(一)深入推动党建引领物业管理工作。按照自治区《关于以党建引领物业服务管理促进高质量物业服务的工作方案》(新建房〔2023〕20号)要求，进一步增强基层党组织政治功能和组织功能，强化社区物业党建联建，引领物业服务管理深度融入社区治理总体格局，力争通过2-3年时间，采取单独建、联合建、派驻党建指导员等方式实现物业服务企业和业主委员会党的组织和工作全覆盖。深入开展社区物业交叉任职，支持推荐社区“两委”成员等参选业主委员会委员，提倡社区党组织书记、副书记和社区居委会主任兼任业主委员会主任，以高质量物业服务推进美好家园建设，形成一批党建强、服务好、群众满意度高的示范小区，以点带面带动全市物业服务整体水

平的提升。

(二)持续推动小区物业管理全覆盖。根据老旧小区具体情况进行分类施策：基础条件较好，居民公共意识和缴费意愿较高的，引导业主委员会按照业主大会决议采用公开招标的方式，引入专业化物业服务企业；基础条件一般或较差，居民公共意识较强且有自治意愿的，街道社区指导小区业主、业主委员会成立自管组织，自行开展基本物业服务；基础条件较差，缺乏自治意识的，依托物业城市覆盖小区物业管理，按照低价有偿原则由物业城市运营企业进行托管，提供基本物业服务；规模较小的老旧小区，可将小区进行连片打包，实施拆墙并院，整合管理区域和公共资源，为引进专业化物业创造条件。

(三)充分发挥物业管理各方主体作用。房管、民政、组织、公安、街道社区等相关部门要按照各自职能依法处理业主委员会日常运行和物业管理难点问题，推动形成小区治理合力。街道社区党组织要落实对业主委员会属地监管职责，牵头建立物业管理相关主体共同参加的联席会议制度，定期召开会议，密切工作联系，协调问题化解矛盾，打通服务群众的“神经末梢”，推动形成以街道社区党组织为核心，街道、社区、业主委员会、物业服务企业“四方联动”的工作格局。建立健全物业管理中的监督机制和协调机制，以社区党组织为核心，业主、业主大会、业主委员会为主体，把物业服务企业专业优势的资源优势进行整合，形成资源共享，优势互补，困难共担，利益分享的格局。

四、调研成果转化情况

一是会同市委组织部起草制定《关于以党建引领物业服务管理促进高质量物业服务的工作方案》，制定了红色物业创建标准，明确了红色物业示范小区创建目标。

二是建立了业主委员会培训制度、考核制度和负面清单制度，定期对街道、社区干部和业主委员会成员开展业务知识培训，社区每季度对业主委员会工作进行考核，明确了业主委员会的禁止行为。

三是建立了分类监管、日常检查和红黑榜制度，对物业服务企业实施分级分类监管，明确了各级部门和企业的检查频次和整改时限要求，定期向社会发布物业服务项目红黑榜。

四是制定了物业管理全覆盖工作措施，采取城市大物业覆盖小区物业的方式推动小区物业管理全覆盖。结合老旧小区改造，加大物业管理区域和公共资源整合力度，为实施市场化物业管理创造条件。

在今后的工作中，我们要不断加强和创新社会治理工作，坚持把创建“红色物业”作为加强党建引领物业管理服务、提升基层治理水平的重要抓手，着力破解物业管理难题，有效提升党建引领基层治理水平。聚焦群众关心的“关键小事”，持续开展“物业服务接待日”活动，或召开业主恳谈会，解决居民合理诉求，确保小事不出小区，大事不出社区。推动各方主体积极参与物业矛盾纠纷化解，践行新时代“枫桥经验”，充分发挥社会多元主体作用，打造共建共治共享社区治理新格局。