



谁当物业经理业主说了算，百丈街道举行公开竞聘小区物业经理活动。图为应聘者演讲结束后业主评委举手笑脸牌投票。



明北小区通过展示老小区停车位改造项目、楼道玻璃更换、小区私拉电线整治等惠民工程的图片，让市民了解物业，使业主与物业之间相互理解相互信任。



鄞州庆安社区的物业管理人员对“僵尸车”进行专项清理，还居民一个干净整洁的居住环境。



宁丰社区成立爱犬人俱乐部，并发布文明养犬、爱护环境、从我做起的“爱犬宣言”。图为志愿者向爱犬人发放小铲和收集袋。

居民需求是社区治理工作『指挥棒』

市政协委员献计社区治理体系建设



张斌社区的居民对民生服务活动进行评选，大家用“大拇指”贴图对中意的服务活动进行点赞。

社区是居民生活的场所，是社会的基本细胞，社区和谐稳定了，群众才能真正安居乐业，社会和谐稳定才有了坚实基础。因此，社区治理绝不是鸡毛蒜皮的小事情，而是关系国家安定团结、繁荣富强的大事情。党的十九大报告明确要求，加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

必须看到，社区治理不是空中楼阁，不能离开居民需求谈治理，必须把居民实际需求作为社区治理工作的“指挥棒”。去年年底到今年年初，政协委员围绕社区治理体系建设这一主题，深入调查研究，坚持问题导向，建谏言、献良策，提出了不少真知灼见。

居委会、物业公司、业委会“三驾马车”乱象令人忧

2017年11月，海曙区古林镇枫园社区居委会打算把办公室和居民办事大厅搬进前一年交付的水岸枫情小区二期，没想到却遭到该小区多数业主反对，理由是“扰民”。从理论上讲，社区居委会是业主委员会和物业管理企业之间的协调者、业主利益的保障者和物业管理企业服务的监督者，却为何面对无法“入住”的尴尬境况？

居民不再把居委会当成“娘家人”的现象绝非偶然。据市政协社法和民宗委调研发现，行政化倾向严重、居民参与程度低、居民多样化需求无法满足，是当前社区居委会存在的三大问题。

居委会也是有苦说不出。“我们本应该把更多精力直接用在服务居民上的，但现在却整天忙于违法建筑拆除、消防安全、鉴定危房、‘五水共治’‘最多跑一次’等社会事务。”把本应由行政执法部门负责的事务交给社区居委会处理，使得居委会一帮人忙于应付，十分无奈。此外，分块切割的居住形式也使居民趋于疏离，人们在社区内不再“守望相助”，而是走向了“个体化”，居民对居委会的依赖性与以往大有不同。委员们发现，不少社区居民，特别是新建小区居民，对社区事务不够关心，参与热情不高，年轻人更是很少参与、过问社区事务。召开社区全体居民大会讨论公共事务已成为一件难于上青天的事。

委员们还发现，社区居民需求正日趋多样化，从简单的物质需求

广泛延伸到社会安全、精神文化、社会交往、生活环境、社会参与各个方面，这也给社区居委会工作带来很大挑战，社区居委会不是以前那种似乎事事办得了的“生活百事通”，也不再是居民依赖的“热搜索”。

再来看看物业公司，一份调查显示：总体上我市社区居民对物业的满意度仅约60%。小区内临时停车位爆满，公共区域内摆摊、晒棉被……这些现象在社区里司空见惯了，而这背后都涉及一个字——“钱”！小区物业每年有多少公共收益，资金具体用于何处，业主很难了解。业主委员会协会提供的一份审计数据表明，我市有一半以上物业存在公共收益不透明不公开的现象。同时，对于个别违法搭建、群租、毁绿、不按规定养宠物等的业主，物业没有执法权和强制力，造成屡劝不止、愈演愈烈的现象，也使很多业主把责任归咎于物业服务企业服务不到位，成为拒交物业服务费的借口。

委员们调查发现，当前一些社区居民与物业公司间已陷入一个收费标准低、收费难度高、服务质量提高难的“恶性循环”。一方面居民认为物业公司收了钱却没有做好服务，开始拒交物业费，另一方面物业公司因物业费低又收不全，经费不够而满足不了业主的服务需求。双方长期僵持，各不让步，甚至有业主联合起来炒了物业公司。

那么社区治理“三驾马车”中的业委会情况又是如何呢？依然不容乐观。这几年，业委会经常成为

各大媒体的头条，比如：东湖花园长达两年的新老业委会之争；高新区滨江花苑出现两个自称合法的业委会；宁兴城市花园小区业委会与物业互炒鱿鱼；给2000多户业主发红包、全体业主免交1年物业费、给150个楼道安装电子防盗门，有“最牛业委会”之称的海曙联南业委会遭遇换届阵痛，缺失近两年。从这些新闻不难看出，社区业委会状况不容乐观。市政协社法和民宗委的调研显示：目前业委会存在四大乱象，一是部分业委会成员谋取不当利益。如占有小区公用部位收益、违法动用维修资金，把小区物业包给有关系、给好处的物业服务公司，常被业主认作与物业公司“蛇鼠一窝”。二是业委会操作随意性大。部分业委会不愿召开业主大会，不公开小区财务、到期不愿意换届。三是业委会维权过度。本来业委会和物业共同做好小区工作的目标是一致的。但一些业委会不顾物业服务质量，只求压低物业价格；物业稍有不到位，就提出过高整改要求或直接要求解约。四是监管处于真空。小区的公共维修基金数目不小，有的小区还有业主共有资产增值的经济收入，这部分资金无人监管。

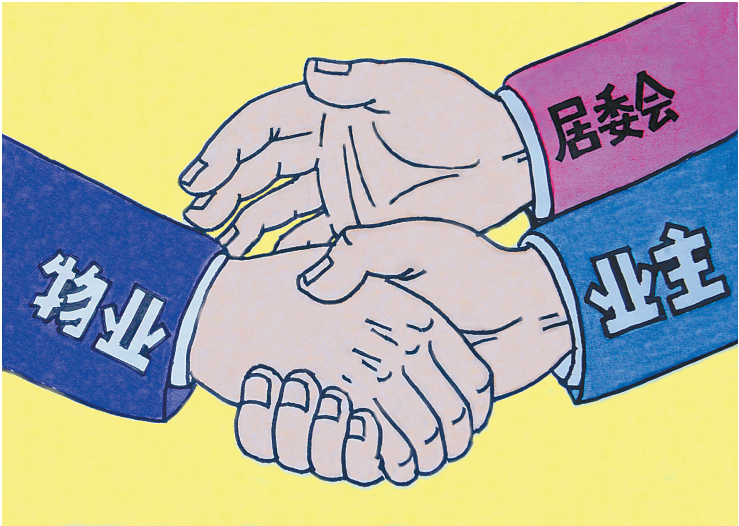
委员们指出，现实中的业委会处在一个错综复杂的关系网中，自觉接受社区居委会的指导监督意愿不强，沟通不畅，甚至有抵触心理。经常出现业主大会、业委会通过了决定，但没有切实履行告知社区居委会的义务的情况，这也给社区治理带来了很大困难。

的财政保障责任。

委员们建议，要探索符合条件的社区居委会成员通过法定程序兼任业委会成员。目前，我市有个别拆迁安置房实现了社区居委会成员通过法定程序兼任业委会成员，如江北区的姚江花园、海曙区的汇景新苑、鄞州区的宁东家园、北仑区的江南逸庭和江城世家等。此外，也可以学习杭州“社区居委会本土化建设”，在全市范围内对社工进行统筹选调，让社工尽可能在其住宅所在的小区工作。

对于如何协调好居委会与业委会之间的关系，委员们建议，要定期召开有业委会、居委会、物业公司参加的联席会议，交流、通报情况，研究、解决问题，充分发挥居委会的监督、协调、沟通作用。应该完善相关法律法规，通过统一引导、个案指导等手段，规范业委会的运作。还可增设由社区多方代表组成的社区管理监事会或监督委员会，加大对业委会的监督力度。

对于如何加强居委会与物业公司之间沟通，委员们建议，物业公司应当成为小区专业管理的主体，全面负责房屋维修、环卫清扫、绿化养护、治安保卫等“硬件”工作；应当配合居委会做好社区管理、社区服务的有关工作，共同参加物业管理联席会议，交流沟通情况；居委会将主要精力转移到抓好小区内居民的宣传教育、民事纠纷调解等“软件”工作。双方在各自职责明确基础上，形成合力，共创和谐文明小区。



丁安 绘

“村民说事”到社区 多管齐下破难题 人人上阵齐参与

源自象山的“村民说事”制度，是基层协商民主的“样板”，可以为社区民主自治所借鉴。委员们建议，要坚持居民会议、居民代表会议制度，规范议事规程。结合参与主体情况和具体协商事项，可以采取议事会、理事会、小区协商、业主协商、居民决策听证、民主评议等形式，以民情恳谈日、社区警务室开放日、居民论坛、妇女之家等为平台，开展灵活多样的协商活动。推进城乡社区信息化建设，开辟社情民意网络征集渠道，为城乡居民搭建网络协商平台。

“要着眼深化社区自治功能，建立健全社区民主自治机制。”委员们建议，基层政府及其派出机关、居委会、业委会、物业服务企业和当地户籍居民、非户籍居民代表以及其他利益相关方可以作为协商主体。专业性、技术性较强的事项，可以邀请相关专家学者、专业技术人员、第三方机构等进行论证评估。同时，还应当重视吸纳威望高、办事公道老党员、老干部、群众代表，党代表、人大代表、政协委员，以及基层群团组织负责人、社会工作者参与社区民主协商工作中来。

居民自治是一项新生事物，业主对“自治”缺乏正确的认识，业委会的自身定位不够清晰，虽然《物业管理条例》和《物权法》规定业主和业主大会拥有监督业主委员会的权力，但对监督权的行使、监督机构及方式未作出明确规定。委员们建议，要强化制度建设，澄清模糊认识，避免在社区居民自治中出现“人人都监管、人人都无用”的尴尬局面。

在社区治理体系建设中，业委会主任人选，是“牵一发而动全身”的重量级人物之一。委员们指出，一旦业委会的“人选关”把好了，居委会、物业公司、业委会“三驾马车”各唱各调、互相扯皮的现象也会不治而愈，整个小区将运转自如。

社区社会组织，是社区治理的重要“帮手”，彼此互为依靠。社区对于社区社会组织而言，就好比一片适于生长的沃土，帮助社区社会组织营造一个良好的发

展氛围，提供一个生存、生长的大环境。社区社会组织，也需要依托社区的力量，借助政府、企业、事业单位输送的政策、理论、资金等“营养”，保持健康成长的态势。

当前，我市依法登记的法人社会组织已达7055家，户籍人口每万人拥有社会组织数量居于全国前列，但其中社区社会组织总量占比不高，规模都较小，居民组织化水平还不够高。面对日益增长的社区服务需求，我市专业社会工作服务机构数量、专业服务水平跟不上发展需要的矛盾正在逐步突显，亟须培育发展更多更专业的社会工作服务机构来提供精细化、个性化服务。委员们建议，要实行“规范活动类、做实维权类、发展救助类、壮大服务类”的分类管理原则，按不同类型社区社会组织的形态、特点、规律，区别不同情况，实施分类管理，大力发展壮大社区社会组织。

此外，针对目前“执法部门进社区”进展不快的现状，委员们建议，要加快围绕住宅小区执法问题，组织开展屡劝不听、屡禁不止等历史遗留问题的综合执法专项行动，切实解决综合执法的“最后一公里”，缓解社区居委会、物业服务企业的工作压力；居委会和物业对违法事项进行举报的，执法部门当采取限时受理、限时执法，公布举报电话和执法结果，主动接受社会监督。针对社区居民参与社区事务热情不高的现状，委员们指出，要注意分析本社区居住者的经济能力、教育水平、兴趣爱好、文化差异、年龄结构、职业特点等，以业主的需求为导向，以业主的参与为基础，共同制定适合且富有特色的工作方案，并逐步开展。物业公司、居委会要制定出长期的社区文化战略规划和完善的年度社区活动策划方案，吸引中青年业主积极参与。

千里之行始于足下。从今天起，听从居民需求这根“指挥棒”的指挥，开始一点一滴破除社区治理中的问题，同时一点一滴培植优势，不久之后，一个个居民自治的文明社区必将为此这座全国文明城市里一道亮丽风景。