盛世华城小区内景。记者 崔引 摄

社区、业委会、物业之间的关系过去矛盾重重，如今方向一致

海曙盛世华城小区是如何蜕变的？

“海曙区古林镇盛园社区的盛世华城小区，之前也是一团糟，但现在完全改变了，他们的社区、业委会、物业的关系非常好，建议去看看。”

本报上周刊发了《鄞州区东湖花园一期数百名业主提议罢免业委会》的报道，并邀请大家就如何治理小区进行探索后，有热心市民向记者报料。5月10日，记者走访了这个位于联丰中路和薛家南路交汇处的小区。

曾经是一个矛盾重重的小区

社区服务中心的2楼，是盛世华城业委会办公室所在地。记者抵达时，70岁的业委会主任项黎明正在整理办公桌上的材料。

今年是项黎明当业委会主任的第7年。从2012年选出第二届业委会，他开始担任主任以来，项黎明把这份“志愿”工作，当成了自己的事业。

盛世华城交付于2007年12月。2009年9月，第一届业委会成立，每三年一届。小区目前共有1344户业主，另有42户商铺。

2012年以前，这儿也曾是一个矛盾重重的小区。“当时，社区、业委会、物业的关系并不是很和谐。”项黎明说。

业委会认为，物业只知道收取物业费，管理不善、服务不好；

物业则认为，业委会和社区居委会对物业的工作不够支持，做得很无力；

社区方面觉得，业委会与物业对于社区提供的意见和监督都不接受，因此，社区也管不了。

“结果就是，物业费越来越难收，小区越管越乱。当时的耐森物业（现已被万科物业收购）还一度提出要退出小区，社区也基本同意了，2012年12月，连退出的公示都张贴出来了。”项黎明回忆。

当年，业委会改选。已退休的项黎明因群众基础较好，被推选为业委会副主任。之后主任辞职，项黎明当了主任。

上任后，项黎明决定尽己所能进行改革，并提出了“两不打”的要求：

一、不打折。不管业主对物业有多么不满意，都不允许物业费打折，打折是对全额缴纳物业费业主的不公平；

二、不打架。无论各方之间的矛盾有多深，意见有多大，都不允许在小区内打架。

“菲特”台风后“治水”成为转折点

2013年，因为一件大事，彻底改变了小区。

当年10月，强台风“菲特”袭来。

因盛世华城地势较低，西侧紧挨着藕缆桥河，河水猛涨，小区的排水管成了“进水管”，导致河水倒灌进来。

同时，小区车库出入口道路设计过低，标高仅为2.3米，雨水从路面窨井口倒灌上来，全流进了地下车库，积水最高时将近2米……

5号车库是小区最大的地下车库，有450个车位。更要命的是，整个小区的电力设备、供水泵（高层）、消防系统全部被淹。全小区停水4天，停电5天，整个小区损失1000多万元。

“那时候，我们和物业、社区以及广大业主，一起奋战5天5夜，很多人连家都没回。也就是那5天5夜中，大家互相换位思考，对各自的难处有了了解和体谅。”项黎明说。

他们决定摒弃前嫌，在接下来的3年中，认真治理“水”的问题。

业委会立即向区、镇两级政府及当时的鄞州区住建局提出申请，经过多次协商，由开发商出资对5号车库的3个出入口进行改造。

紧接着，业委会又对另外7个车库的进出口进行了翻坡改造，保证小区地面的积水不会流到地下车库去。

此外，又联系物业在小区西边藕缆桥河边修筑防水墙130米，并在河边新建一座翻水站。“发大水时，只要关上闸门，就可以将小区的水排出去，做到只出不进。”项黎明说。

之后，有台风带来大量降雨时，小区8个地下停车库一点积水都没有，地面几乎都是干的。

创建文明楼后关系更上层楼

这件大事的完成，让社区、业委会、物业及业主之间的关系好了不少。物业也没有退出小区，而是继续和大家一起，做了一件又一件实事。

其中最有名的，当属小区10幢高层住宅创建的文明楼工作。

这10幢高层的一楼设有大堂。2014年之前，大堂里墙面砖脱落严重、停满了电动车、牛奶箱乱放，甚至连走路的过道都没有，环境可以说得上是“脏乱差”。

“当时，借着其中两幢楼的墙面砖改造之机，有业主提出来，顺势将大堂美化一下，将电动车统一停放至一处。在空出来的大堂里，摆上沙发，墙上挂好字画、刺绣，再放一些花花草草。我们觉得这方案可行，于是就着手做了。”项黎明说。

接着，每幢楼分别成立了3-5个人牵头的文明楼创建小组。根据整幢楼内业主反映的要求，确定风格，自行规划、设计、集资、购买、布置，对所在大楼的大堂进行改造，再联系物业贴上地砖、安装防盗窗。

平均每户只需花费两三百元，就能获得这样的改变，高层业主们很开心。而且沙发、桌椅的布置，也给了居民很好的交流场所，有助于和谐邻里关系的形成。

项黎明告诉记者，前年，江苏省淮安市清江浦区人大常委会主任等一行人来考察，看到文明楼后很感兴趣，回去后“复制”到了清江浦区的一个小区。

如今社区、业委会、物业方向一致

此外，这几年小区又接连完成了荷花池、中庭广场等改造，特别是标准篮球场的建成，令诸多业主大为赞叹。

项黎明告诉记者，原先的篮球场并不标准，仅有半个，且因为地势关系，一下雨就成了池塘，利用率低。

去年，他们将球场加高了60厘米，并且扩大，如今成了一个可供业主茶余饭后前来运动的标准篮球场，获得了众人点赞。

通过努力，去年9月盛世华城业委会被评为“2017年度物业创星级活动先进业委会”“幸福社区先进单位”。

从当初几近退出小区，到如今和业委会、社区的和谐关系，万科物业的经理邵华杰称，一切工作的推进，离不开三方的共同努力。“如果业委会不认可，我们做得再到位，也没用。”邵华杰表示。

项黎明也这么认为，他说：“业委会不是一个决策机构，而是广大业主的执行机构，真正对小区事务作出决定的，只有全体业主。在多方关系中，业委会需要监督、指导物业工作，而物业要服务业主，业委会和物业一并接受社区居委会的监督和指导，当然，也接受业主的监督。”

这也得到了盛园社区党总支书记杜丙有的认同。他认为，小区管理得好，社区、业委会、物业这三驾马车必须方向一致；其次，业委会成员一定要团结，而且不能有私心；再者，业委会做任何事，程序一定要到位，凡事按规章制度做。

记者 朱琳

小区地下车库的翻坡设计。记者 崔引 摄