

## 上任1年多 居民满意度从倒数飙升到第一 这个小区的业委会主任 用了什么妙招?

国庆长假期间,江湾花苑小区的业委会主任王律仍像往常一样走在小区内,看看垃圾桶,摸摸楼层防盗门,观察小区内有没有不完善的设施或是安全隐患。

从2018年5月底当选小区业委会主任以来,短短1年多,他带领业委会成员和物业一起,破解了小区门禁道闸损坏、车辆乱停放、架空层私拉电线等一系列难题,居民满意度从13分飙升到90分,在该物业总部的全国排行榜中名列第一。在这过程中,王律究竟用了什么办法?



王律(左一)和有关人员探讨小区管理事项。



江湾花苑小区外貌

### 短短1年多 居民满意度 从倒数飙升至第一

江湾花苑小区隶属江北区甬江街道万丰社区,于2016年6月交付,现有居民424户,是一个小型住宅小区。

2018年,交付一年多的江湾花苑,迎来了装修高峰。“装修频繁,加上原先的门禁、道闸系统质量比较差,楼道木质防盗门变形,导致楼道24小时敞开,很不安全。”王律看在眼里,急在心里。

2018年5月底,小区业委会成立,王律被推选为业委会主任。他立即着手提升小区设施,将地下车库变形的木制防火门更换成了钢制防火门,引进智慧门禁及道闸系统。

更让全体居民交口称赞的是,短短2个月整顿了小区的乱停车现象;随后,又花了近2个月,消灭了电瓶车乱停放、乱充电和架空层私拉电线现象。

2018年,该小区物业收费率从不足一半提升至94.5%。“到今年9月,物业费预缴率已达到64%,应该会超过去年。”王律信心满满地说。

2017年,第三方公司随机调查结果显示,江湾花苑的高地物业,居民满意度仅13分,在该物业的全国排名中倒数。“今年7月的调查显示,我们小区物业的居民满意率为90分,在我们总部排名全国第一。”江湾花苑小区物业郑主管告诉记者。

江北甬江街道万丰社区党支部书记罗振奋说:“王律把小区当成自己家一样管理。为了减少支出,他们小区没有聘请物业项目经理,只有一个项目主管,把聘请项目经理的费用,全部花在了小区环境提升上,还破解了小区治理中的一系列难题。”

#### 难题一

### 门禁、道闸损坏,小区安全无保障,怎么办? 安装智慧门禁和车辆道闸 通过广告置换,居民没掏1分钱

小区的公共安全设施是居民们关心的重点,业委会成立后的第一件事,就是解决小区的安全问题。

通过和第三方“人脸识别”公司合作,用广告置换的方式,把原先只能刷卡的道闸和门禁系统升级,换成自动识别的数字化道闸。“原先的刷卡门禁很不方便,自动识别后,车子出入都很便捷,高峰期不会堵在门口了。”居民张阿姨笑着说。

广告置换的方法,第三方免费租用小区电梯门贴上的广告位,而业委会置换到的服务就是升级整个小区的楼道防盗门。

通过广告置换,该小区更换了地下防盗门24扇、道闸系统4组,居民没掏1分钱。

#### 难题二

### 车辆乱停放、架空层私拉电线,怎么办? 加大宣传力度,聘请专人24小时监管 2个月破解难题

在解决了防盗问题后,业委会又将目光对准了小区交通和火灾的隐患治理上。

小区道路狭窄,加上小区车辆随意停放,一到夜间,连电动车进出都困难。“我们的做法是,业委会和物业紧密配合,业委会出工资,请物业安排专人24小时监管,一发现乱停车,马上通过微信群、114电话移车及上门通知等方式要求车主立刻移车,哪怕半夜也会上门通知车主移车。这样花了2个月,乱停车现象不见了,业主都养成了把车停到指定车位的习惯。”

在消灭火灾隐患方面,业委会从治理电瓶车乱停放、乱充电和架空层私拉电线充电三方面入手。“大多数业主对这三种现场恨之入骨,我们先通过业主群、物业群、小区大门口的宣传栏、各单元门里的公示栏、每部电梯里的公告栏等大力宣传,引起广大业主的共鸣。”王律说,紧接着,业委会和物业密切配合,要求保安发现楼道里有停放或充电的电瓶车一律清理到指定位置,对架空层私拉电线充电的,物业和保安会立即上门告诫制止。

“我们通过近2个月的努力,杜绝了上述三种现象。”王律说。

#### 难题三

### 分类垃圾桶,混投现象严重,怎么办? 连续开展1个月的刷楼入户宣传 率先完成撤桶并点

去年7月,江北区如火如荼地进行垃圾分类时,江湾花苑也在每个单元门口放置分类垃圾桶,但混投现象比较严重。

王律说,要提高业主的垃圾分类意识,宣传很重要,于是,该小区连续开展了1个月的宣传。具体的做法是:业委会成员在业主群中滚动宣传垃圾分类的好处,引导业主重视垃圾分类;业委会成员和志愿者配合社区干部,每天刷楼上门宣传。

经过努力,全小区的18个垃圾投放点,减少到3个。今年7月底,甬江街道开展垃圾分类撤桶并点工作,8月底,江湾花苑小区在全街道率先完成小区的撤桶并点工作。此外,业委会还配合物业在垃圾投放点位安装路灯,便于居民夜间投放垃圾。

罗振奋说:“王律带领的业委会认真负责,和小区物业紧密合作,形成良性循环,为大多数业主的利益考虑,也为社区工作减轻了压力。”

撤桶并点完成后,业委会呼吁居民定时定点投放垃圾,并招募志愿督导员,做好垃圾分类督导,提升小区的整体环境。

### 既是业委会主任 也是CEO 他说“小区治理 跟企业管理相通”

江湾花苑的居民们都调侃小区公告栏实际上没有太大用处,因为王律要求每个楼道都放置一个意见箱,便于居民随时提建议,每部电梯都有公示栏,业委会的收支报表都在上面进行公示。

值得一提的是,小区的照明能耗、垃圾桶点位的路灯、垃圾分类撤桶并点改造等支出都由业委会的经营收益支付,每半年进行财务核对,确保每一笔收支都清楚明晰。

“没有成立业委会之前,居民们都是一盘散沙,现在小区氛围好了起来,大家脸上的笑容也多了起来,这和王主任公正和以身作则分不开。”业委会委员刘景龙说。

记者了解到,王律既是小区的业委会主任,也是宁波一家300余人规模的上市企业的CEO。他笑着说:“虽然之前我没有从事过物业管理工作,但是我认为管理都是相通的。”

那么,王律在小区管理中,采用了什么好办法?他笑着说:“首先,是团队精神,业委会成员就像是一个企业的经营班子,大家必须齐心协力,目标一致,形成合力;其次,执行力要强,形成的决议要不折不扣地执行,并且要有布置、有分工,分工负责人要一盯到底;第三,要像爱自己企业一样地爱小区,这样才会有动力、有责任心。”

王律表示:“要取得广大业主的信任支持,有一个关键点,就是对属于全体业主所有的公共收益的管控,必须做到公开透明。”

“在公开透明方面,从我们业委会成立第一个月开始就规定,每月5日前在小区所有公示栏里公示上个月的业委会收支报表,让每个业主都能知晓。另外每户业主每年的300元能耗分摊费,也全部由业委会经营性收益支付,真正做到收益‘取之于业主,用之于业主’,这样才能让业主信服我们业委会,也提升了业主的生活品质。”

“还有一个关键点是业委会的团结。”王律说,“业委会是否团结,关系到小区的凝聚力,所以我要求业委会凡事多沟通、多商讨,绝对禁止‘一言堂’现象。小事微信群公开讨论商讨,形成共识;大事开会讨论,并表决通过,少数服从多数。一年来,我们业委会7名成员始终心往一处想、劲往一处使,非常默契。”

记者 周科娜 通讯员 罗秋玲 吴天云