

试论社区环境与物业管理委员会监督机制构建

——以成都市 QJ 社区环境和物业管理委员会为例

李向前

(成都理工大学马克思主义学院, 四川 成都 610059)

摘要: 随着城市化、城镇化进程不断加快, 城市的商品楼盘日益增多, 物业问题日益增长。物业问题日益成为社区治理亟需破解的问题, 如何健全物业小区治理体系, 提升物业小区治理现代化水平, 已成为当前物管小区治理亟需破解的问题。

关键词: 社区; 物业管理; 新机制

一、成都 QJ 社区物业小区治理新机制探索

成都市物业小区近 7000 余个, 以 QJ 社区为例, 该社区是拆迁安置后形成的集拆迁安置户、外来购房户、流动人口于一体的混合型社区, 有居住小区 11 个, 常住人口 7800 余户, 户籍人口和非户籍人口共有 23000 多人。该社区仅 2017 年物业纠纷就达上 100 次, 物业小区问题日益成为影响社会稳定的重要因素。QJ 社区以创新物业小区治理架构为抓手, 创设社区环境和物业管理委员会, 将社区自治组织制度化常态化嵌入物业管理中, 实现物业自治与居民自治有机融合, 依法依规有效化解物业小区的矛盾, 推动建设和谐宜居生活社区。

(一) 创新组织架构

QJ 社区在社区党委的领导下组织建立, 由居民代表推荐产生, 居委委员、社区居民代表、社区议事会成员、居民小组长、党员骨干中产生 9-11 人兼任, 至少 5 名以上为党员。其中主任由社区居委主任兼任, 副主任由社区物业干事兼任, 委员包括社区居委委员、社区居民代表、社区议事会成员、居民小组长、党员骨干。

(二) 界定各类职责

1. 监督职责。第一, 监督业委会。包括监督业委会执行业主大会决议; 监督业委会与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同; 监督业委会收集和听取业主、物业使用人的意见和建议; 监督业委会在调解业主纠纷中做到依法依规; 监督业委会定期在物业管理区域内公布管理规约、业主大会议事规则(业主大会和业主委员会的决定; 物业服务合同; 专项维修资金的筹集、使用情况; 物业共有部分的使用和经营收益的收支情况; 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况; 其他应当向业主公开的情况和资料); 监督业委会执行业主大会赋予的其他事项。第二, 监督业委会委员。加强对业委会委员日常监督, 实行业委会委员的履职信用计分制度。

2. 指导职责。指导业委会监督物业服务企业全面履行物业服务合同; 组织业委会成员开展业务培训, 切实提升业委会管理水平, 定期组织业务能力考评。

3. 协调职责。协调物业服务企业和业主委员会之间的工作, 化解矛盾、推动物业管理工作顺利开展, 促进业主依法、有序、理性的参与物业管理事务。

4. 报告职责。在出现业委会二分之一以上委员或者五分之一以上业主提议撤销业委会委员资格, 且无法按期顺利召开业主大会的情况下, 负责向属地街道办事处报告并协助组织召开业主大会; 定期向社区党委报告工作开展情况。

5. 宣传职责。宣传物业管理法律法规, 引导全体业主尊重社会公德、遵守法律、法规, 遵守物业管理三大规约。

(三) 建立工作机制

1. 巡查制度。每月 1 次例行性检查, 重点检查物业的使用与维护、三大规约执行、资料档案建设等内容。了解、掌握业主、业委会和物业服务企业相关基本情况及矛盾问题。

2. 会议制度。每月定期召开例会; 每半年召开一次总结会; 每年至少召开一次物业联席会议; 每年至少召开一次业委会交流沟通会。

3. 培训制度。由街道组织对环委会进行系统培训。

4. 考核制度。建立业委会委员的履职信用计分制度, 建立信用档案; 对业委会委员履职情况进行评价考核。建立物业服务企业质量评价机制, 相关结果上报街道办事处。

5. 调处制度。对社区环境和物业管理所存在的问题, 由社区人民调解委员会进行调解。

6. 奖惩机制。通过坝坝会、公开栏、新媒体等形式向居民住户通报问题、开展自治管理约谈情况。利用社区现有资金, 对在构建和谐物业小区中取得成绩的业委会、物业服务企业进行相应奖励。

二、完善社区环委会监督机制的建议

(一) 健全物业小区党组织体系

1. 建强居民小区党组织

正式党员 3 名以上符合条件的小区, 可建立党支部或党小组; 正式党员不足 3 名暂不符合条件的小区, 可挂靠社区党组织管理、依托其他小区建立联合党组织或由社区党组织选派优秀党建指导员, 鼓励离退休党员、流动党员转接组织关系、帮助建立党组织。对重点区域矛盾问题较多的小区, 可选派社区党组织委员到小区党组织任书记; 对条件成熟的小区, 可选派党建指导员在居民党员中发掘有威望、有热情、有能力的, 推选为小区党组织书记和党组织委员, 同时吸纳物业机构中的党员负责人和业委会中的优秀党员进入小区党组织。

2. 加强业委会的组织建设

在已成立业委会的居民小区, 推动符合条件的业委会单独组建党组织; 对党员人数较少不符合条件的, 可由社区党组织选派党建指导员加强联系指导。在未成立业委会的居民小区, 充分发挥党组织领导核心作用, 提前介入加强对业委会组建选举等工作的领导, 鼓励小区党组织书记通过法定程序选举兼任业委会主任, 支持小区党组织委员和党员业主参选业委会委员, 全面加强党对业主委员会的领导。

3. 推动物业机构党建联建

探索建立物业机构协会党组织, 充分发挥建设, 市场监管、税务等部门和物业管理协会职能优势, 采取行业领建、项目促建、挂靠组建等形式, 努力推动具备条件的物业机构成立党组织, 对暂不具备建立党组织条件的, 依托该物业公司所在商务楼宇、商

业街、园区等载体建立联合党组织，在街道社区党组织领导下开展党建工作。

（二）建立党组织领导下的多方联系联动机制

1. 建立三级联动机制

街道（乡镇）党（工）委要充分发挥联接辖区内各领域党组织的“轴心”作用，摸底厘清区域内各类组织情况，推动区域各党组织与社区党组织联结，引导资源在社区聚合，建成以党组织统筹协调辖区内各领域资源的工作体系，社区党组织要加强对社区各小区党组织的统一领导，全面开展小区党组织规范化建设，提升小区党组织组织力，形成小区党组织领导治理的体制。小区党组织要精准聚焦小区党的建设、教育引导群众、发展居民自治、统筹社会服务、协助公共服务等职能，使小区各项工作体现党的意志和要求。

2. 建立三方互动机制

通过交叉任职等方式，逐步形成以小区党组织为核心，业委会、物业机构紧密参与的组织管理框架，发挥小区党组织在协调业委会与物业机构关系中的作用，及时沟通、协调、处理涉及物业管理的具体问题，努力做到物业矛盾不上交，改善管理为群众。小区党组织全面参与业主委员会的筹备工作，在广泛征求小区居民意见的基础上，可对小区业委会主任的选拔，业委会管理章程的制定，业委会资金使用权限，物业机构的选聘等事项发表意见，有效引导业委会合理运作，小区党组织要督促业委会和物业机构及时公示小区治理方案、计划、项目和资金明细，通过第三方审计并公示审计结果，加强小区公共收益经费使用监督。发动业主定期评议业委会和物业机构，对物业机构在评级、年审上进行把关，对居民投诉较多、意见较大的业委会或物业机构，经法定程序对业委会或物业机构进行撤换或改选。

3. 建立联席协商机制

由小区党组织牵头，成立由业主、业主委员会和物业机构共同参与的多方联席会，制定议事规则和工作流程，建立供需清单，密切工作联系，定期共商联议，指导业主委员会依法履行职责、依法换届等事宜，协调解决物业管理与服务过程中发生的重大矛盾纠纷，做好物业管理与社区管理、业主委员会与社区居委会的衔接和配合工作，每年召开1至2次重大事件商讨会，对涉及选聘和解聘物业机构，专项维修资金筹集使用，改建、重建建筑物及其附属设施等重大事项，在小区党组织领导下组织有关方面按法律规定程序议决。每月召开1次现场联合办公会，由小区党组织召集业主、业委会和物业机构，广泛听取业主的意见、建议，畅通业主利益诉求表达渠道，及时解决业主的困难和问题。

4. 建立共建共享机制

小区党组织要引导业委会在小区发起“邻里公约”行动，由业委会组织全体居民共同参与、自主订立《邻里公约》，呼吁小区居民遵守公约、自觉自律党员业主要带头示范，联合小区业主组建邻里志愿者服务队，提供邻里公约倡导的志愿服务，通过言传身教、影响号召全体小区居民共同参与到小区文明建设中，小区党组织要积极推动小区物业机构向小区业主开放更多公共活动空间，拓展升级小区公共设施设备，为小区居民搭建休闲、娱乐、交流平台，创建新型文明邻里关系。

（三）探索加强对居民信用管理的机制

1. 实施政居信用信息互享

强化政府部门信息共享，扩大信用信息征集、披露和运用，

提高信用信息综合利用。落实业主委员会信用信息管理制度。通过政府和业主委员会、居民之间的信用信息链接，建立物业管理政府和居民之间畅通的渠道，引导居民自律、自治和自管。

2. 建立信息采集登记制度

在市级部门指导、支持下，依托公共信用信息服务平台，建立公民居住领域的违法违规信用信息采集登记制度，逐步将业委会成员的违规行为和业主恶意拒缴物业费、拒不续筹维修资金等不良行为信息纳入个人征信体系，并在房地产登记簿中予以记载，明确失信行为的惩处措施。

（四）加强物管小区业委会成员能力培训

积极创新培训内容和形式，通过有针对性的专题培训等，不断提高业委会成员、社区“两委”成员及社区环委会的履职能力。特别是结合当前物业管理存在的问题进行专题剖析，并加大政府购买社会服务力度，邀请专业性社会组织和高校科研机构进行物业管理素能提升，借鉴其它地区先进做法，深度挖掘本地优势特色，进一步创新物业服务的培训课程和路径。

（五）加强对项目经理的管理

1. 建立物业（小区）项目经理库

以各区、市、县为单元，结合当前社区发展治理情况，试点建立物业（小区）项目经理库。采取优秀带动、片区联谊、专业驱动的办法，对这些具体负责物业服务的管理人员进行能力培训，并在政府引导、业主参与共同推进下，建立一支比较有特色的物业（小区）项目经理库。

2. 规范建立物管人才联动机制

充分依托成都市优秀、专业、枢纽型社会组织优势，加强政府购买服务力度，依托专业社会组织对物业项目经理进行能力提升，颁发培训合格证，坚持持证上岗、动态测评、进出相对畅通的原则，并联合有关部门建立惩处机制，确保建立一支物业管理服务精英队伍。

（六）建立小区项目排名机制

1. 建立物管指标体系

畅通信息，以一个区、市、县或者片区为单位，建立质价相符的小区物业服务排名机制，给业主、业委会充分的物业服务企业选择权，着力解决信息不对称问题。依托行业类科研机构，采取政府支持、资金匹配等办法，研究出台操作性强的《小区物业服务管理测评指标》，经过充分论证后予以推广执行，接受实践的检验，不断调整和完善。

2. 营造物业管理比拼氛围

依托社会多元力量，通过政府引导、社会协同、物业主导、居民参与等方式，将小区物业管理和服务情况进行综合评价，考虑依托第三方测评机构对各小区物业情况进行打分排名，在政府有关官网和小区内部交流群公示，定期评选一批星级小区，开展一系列争先创优活动，形成物业管理评比竞赛的良好氛围，增强市民对小区认同感和归属感，提升幸福生活指数。

参考文献：

- [1] 黄凯. 发挥物业管理在构建和谐社会中的重要作用 [J]. 祖国.
- [2] 卢江玥. 物业管理中社区文化活动的策划与创新 [J]. 现代物业（中旬刊）.

本文为2018年成都市哲学社会科学规划课题（项目编号2018R17）成果、2018年度成都市青羊区委社治委资助课题。

作者简介：李向前，成都理工大学马克思主义学院副教授。