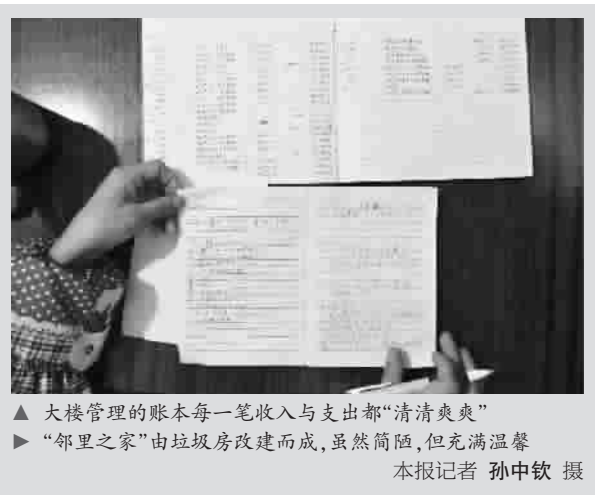


房子越来越老,维修基金越来越少,小区管理如何完善?记者现场探访解剖“麻雀”——

开鲁三村3栋老大楼何以从乱到治



▲ 大楼管理的账本每一笔收入与支出都“清清爽爽”
► “邻里之家”由垃圾房改建而成,虽然简陋,但充满温馨
本报记者 孙中钦 摄

本报记者 邵宁

位于杨浦区殷行社区的开鲁三村里有3栋老大楼,共430户居民。在过去的十多年里,3栋大楼一直不太平。物业和业委会对簿公堂,维修基金几乎全部提取一空;业主拒绝缴纳物业费,老物业退出了,没有新物业肯接手;业主与物业、业委会与物业、业主和业委会都有矛盾,真是“剪不断,理还乱”。但2011年以来,3栋大楼发生了神奇的变化。

在今天的上海,住房自有率不断提高,许多市民多了个身份——业主。于是,业委会应运而生。物业公司好不好,要不要续聘?维修基金要不要动用,用在什么地方?业委会的作用举足轻重。

偌大的上海,业主们的房子,也是多种多样:既有“高富帅”和“白富美”——新建商品房,也有外表不那么光鲜的“半老徐娘”商品房,还有一大

批接近“垂暮之年”的售后公房,包括老式工人新村、单位和系统自建房等,现在又有了经济适用房和动迁保障房。甚至在一个小区里就有不同类型的住房。这些房屋的物业管理、维护保养、居住要求以及维修基金的筹集,都是不同的。

房子和人一样,都是一天老去。而那些上了年纪的房子,总是问题越来越多,不是电梯坏了,就是管道漏了、墙体裂了,修起来不是一件小事情。房子该怎么修?花多少钱来修?业主们七嘴八舌,意见难以统一。更让人烦心的是,房子越来越老,维修基金却越来越少,再度归集谁也不愿意。这一切,都给小区自治提出了新课题。

日前,记者实地踏访开鲁三村,了解三栋大楼“从乱到治”的全过程,试图通过解剖这只麻雀,为上海的小区自治提供一个可供借鉴的样本。

一个管理小组

开鲁三村是建于上世纪90年代的老式小区,里面有数十幢六层的售后公房,有1600户居民,其中90号、91号、92号是18层的商品房,两梯8户,于1996交房入住,至今已有17个年头。

三栋大楼和其他一些售后公房同属357街坊,由于大楼业主是购房入住,对物业管理的要求也比较高。2004年,凯晨物业负责对小区进行综合整治,共花去了300多万元,加上电梯改造花去60万元,业主们纷纷认为里面有“虚头”。因为对工程质量和审计结果不认可,业委会拒绝用维修基金支付工程款。街道和房管部门多次调解无效,凯晨物业于2008年退出357街坊,并将业委会告上了法庭。经验不足的业委会没有出庭应诉,最终以败诉告终,后来还被强制执行,从维修基金账户里划走了420万元。

这次对簿公堂造成了三个后果:大楼居民和物业公司

愈发对立,相互不信任、不合作,许多业主拒绝缴物业费;业委会进行大换血,代表大楼居民的委员只剩下一人,业主与业委会、物业之间的沟通愈发不畅;维修基金只剩下50多万元,今后大楼的修缮、各种设备维护怎么办?

三栋大楼的物业费只有1.14元/平方米,且收缴不足,没有一家物业愿意接手。在殷行街道的协调下,总算请来了君晟物业。2011年,三栋楼居民萌发了自己管理大楼的想法,这个提议得到了开鲁三村居民区党总支的认可。开鲁三村业委会也觉得三栋大楼和其他多层楼房情况不同,可以“港人治港”。于是,党总支牵头成立了大楼管理小组,推荐总支委员杨梅芳担任负责人,因为杨梅芳是90号楼组长,在居民中口碑好、威信高。之后,“邻里之家社区接待室”“邻里之家民主议事会”“357街坊各方联谊会”也相继建起来了。



三间“邻里之家”

92号大楼外面有一扇门,推门进去,是个约10平方米的小房间,装修简陋,中间写着“邻里客厅”四个大字。十来位阿姨人手一把毛线针,桌上放着茶杯和橘子,地下放着取暖器,小屋子充满欢声笑语。杨梅芳说,这里原来是高层的垃圾房,改造后空了出来,居委会就把它作为大楼的“邻里之家”。每周六是楼组长的接待日,业主们有什么烦心事,都会来这里说说。这样的“邻里之家”共有三个。

为了让大楼管理小组更好地运转起来,居委会和业委会商定为他们提供一部分资源。三栋大楼有几间空房间,一直用于出租,当年老物业离开时,将房间和1.8万元租金也一同移交了。业委会决定将1.8万元和之后的房屋出租收益交给管理小组支配,作为“大楼管理基金”。这下,老大楼遇到小修小补一类,就不必动用所剩无几的维修基金了。

五本流水账

史维秀阿婆搬到92号5年了。让她惊讶的是,楼组长们总喜欢捡垃圾。原来,杨梅芳等楼组长平时将纸板箱、塑料瓶等废品回收后变钱,用在需要关心的居民身上。比如买箱牛奶探望患病的居民;又如楼里有居民去世,送一个花篮,40元。大楼管理小组成立后,这个好传统也延续了下来。楼组长的一片真情感动了史维秀,她也成了志愿者,每天把邻里之家打扫得干干净净。

居民有需求,管理小组就尽量去满足。听说不少主妇喜欢用散装洗衣液,经济实惠,但零拷不方便,杨梅芳就和上海制皂厂联系,制皂厂便定期送洗衣液上门。有些居民年纪大了,理发不方便,管理小组就通过居委会请来志愿者,为居民上门理发。

杨梅芳有5本练习本,分别是5本流水账:大楼管理基金的收支账簿;管理小组慰问居民的收支账簿;每周六楼组长接待日的记录簿;为居民理

发这笔“大楼管理基金”用途还不少:去年将2个垃圾房改造为“邻里之家”,花了8500多元;一年电费106元;今年更换大楼空调滴水管,花去1.8万元……这个账目,每年初都张贴出来,向全体业主公示。

几个月前,老旧的电梯又出问题了,6部电梯的地板全是洞。管理小组请施工单位报了个价,全部更换要5000多元。杨梅芳提出,可以自己采购建材。一直非常支持管理小组工作的业委会负责人绪明瑞,热心地都着到建材市场寻找材料,选定后,由厂方包安装,才花了2200元。这笔钱也从“大楼管理基金”出,业主不用掏一分钱。此举得到业主们的交口称赞。

60多岁的杨梅芳当过企业的劳资科长,管理有方,思路清楚。管理小组成员一个管账、一个管钱、一个管密码,绝不含糊。

发服务记录簿;为居民量血压记录簿。第二本小本子其实从2007年就开始记了,尽管每月卖废品收入不过二三十元,但她们精打细算,目前还结余639元!

正是这样一桩桩、一件件的小事,润物细无声。从昔日居民不满意、物业不愿来、居委会忙救火的“麻烦大楼”,变成如今业主、业委会、物业公司、居委会和谐相处的“明星大楼”。关键就是两个字——自治。大楼管理小组成为居民区党组织、物业公司和居民之间的桥梁和润滑剂。最近,经大楼管理小组多方做工作,还解决了时下最棘手的停车矛盾,通过周边绿化调整,增加了十多个车位。

大楼管理小组的工作也得到了政府部门的认可,最近殷行街道办事处拨出资金,对还未改造的91号垃圾房进行了装修,即将完工。这下,邻里之家也将“上档次”了。

【记者手记】

如果说,家庭是社会的细胞的话,那么,一个楼组、一个小区就是一个细胞群。只有每个细胞群都健康、有活力,整个机体才会健康,才会充满蓬勃的生命力。

安居才能乐业。对现在的人来说,不仅要有房住,还得住得安心、舒畅。据闸北区临汾社区统计,涉及居民物业管理类的矛盾诉求占到了街道信访总量的47.6%。本报读者热线和新民网上上海微博也经常接到关于居住问题的投诉。可见市民对“安居”两字的重视。

记者在社区采访近20年,过去经常见到居委会干部为扶贫帮困、就业援助而奔走,为调解家庭纠纷而忙碌。现在,许多居委会已不需要再为居民的开门七件事操心,相当大的精力却放在了调处业主、业委会与物业的矛盾上;邻里之间的纠纷依然存在,但不再是“底楼多占了半个平方米的公用部位”或“楼上人家少分摊了水电费”之类的,而在停车、养犬、噪声等方面。

根据上海市住房保障和房屋管理局今年10月发布的信息,上海已有7115个小区成立业主委员会,占符合成立条件小区总数的83%,组建率居于全国之首。

既然业委会已建好,就应当发挥好这个自治组织的作用,正直、热心、无私、内行的带头人,必不可少;而规范的制度、公开透明的账目,更不可少。今年,杨浦区房地局下发了《加强本区业主委员会规范化建设的实施意见》,为业委会立规矩,并进行业务培训。

而像开鲁三村3栋大楼一样,因地制宜,在业委会下面增设管理小组,也是一种很好的探索。如何以更小的单位、更灵活的方式、更贴近的服务,凝聚广大业主的心,真正做到“自我管理”“自我服务”,“治理”好自己的住宅楼?在即将到来的2014年,希望在各级政府、组织和社区的努力下,有一个新突破。