

9个小区一度只有1个业委会

“环物会”解决了小区的“老大难”

中关村东路附近的中关村街道西格玛社区,辖区中多是建于上世纪八九十年代的住宅。该社区是一个典型的混合型社区,其中,共有11家物业公司混管着住宅小区及办公楼,物业管理和居民自治也成为社区的“老大难”问题。

下水道堵了、暖气不热……在一些小区中,居民有困难找到物业公司后,物业公司也因人手有限等原因无法及时“对



症下药”。

去年年底,在这个被物业管理难题困扰着的社区中,成立了北京首个“环物会”。所谓的“环物会”,就是社区环境和物业管理委员会。将辖区内的物业公司统一到—个平台中,物业公司的服务范围不仅局限在本小区,还可以辐射到整个社区。环物会在不同小区物业公司间、物业公司之间搭建了一个沟通的平台。

探因

混管小区为何成立“环物会”

北三环与北四环间,西格玛社区办公室中,社区环境和物业管理委员会主任周杨平正接听社区居民的问题反映电话。每次记录后,周杨平都要与物业公司沟通,一同去现场进行调查。

西格玛社区包括中关村东路59号院、57号院等9个住宅小区,有着商品房、单位房、房改房等多种形式,辖区内还有两个办公楼。

在周杨平看来,西格玛社区是混合型社区,也是典型的多元业态社区。在一些住宅小区中,房屋转手率较高,新业主对小区业委会并不了解,也不愿参与其中,导致小区业委会换届失败,出现9个小区只有1个业委会的局面。

小区中出现的问题,没有随着业委会的消失而不见踪影。

为了统筹物业管理,西格玛社区成立了物业联席会,将辖区内的物业公司召集在一起,商量社区治理方面的问题。去年年底,在物业联席会的基础上,成立了环境和物业管理委员会。“是社区居委会的下设组织,日常的工作包括对物业公司、业主之间的协调,同时要监督物业、业委会履职。通过议事协商的方式,实现社区居民

参与式治理。”

周杨平与其他八名委员工作时间的接听电话,到现场调查情况。手机的微信群中,常常跳出信息。“每个小区的微信群都加入了,居民有什么情况可以随时在群里说。”周杨平表示,为了让居民及时了解解决问题的进程,在整改完成后会将过程的文字和照片发到微信群中,让居民知晓问题已经被关注,同时进行整改。“‘环物会’的成立,也让一些多年积压、不好解决的问题得到了解决。成立之初,居民都是抱着试试看的心里,在问题得到解决后,也更愿意来找我们,社区的治理工作渐渐进入了良性循环的阶段。”

不久前,环物会对辖区内怡升园小区办公企业进行上门入户检查。在检查中发现办公场所存放货物较多的问题。

因为常常送货,导致小区中的电梯十分难等。一名居民表示,着急上班、接送孩子的时候,电梯却怎么等都不来。“好不容易来了,一打开里面都是货,根本进不去人。”

该小区一层多为临街底商,原是商住两用型住宅,规定为“可商用或可住宅”,并不具备作为仓库的条件,而此前部分公司一直当成仓库使用,并通过客梯不断运送货物。

在对问题进行调查后,环物会联合小区物业及多个部门对客梯运货进

解难

货物不再与居民同争电梯

行联合行动。对小区内公司企业全部下发通知,将限期整改时间通知书送到每家企业,并多次在各单元电梯旁张贴通知单。

效果也在整改后立竿见影,客梯终于空出来不再被货物塞满。“之前我们业主给物业反映过,但是收效不大,居民还是要在客梯里跟货物争位置。”

中关村东路57号院居民楼北侧新建有一处智能车棚,施划着自行车、电动车、三轮车的停放区域,24小时的监控设备保证着车棚的安全。进入车棚时,需要刷门禁卡。一有居民推车进出,自动感应灯管就会亮起。

在智能车棚建成前,这里曾经是小区中脏乱差的代名词。原有的旧车棚中堆放了很多废旧自行车,周围还有丢弃的垃圾。而小区中的居民对于停放自行车、电动车的需求却很大。环物会在了解到这种情况后,以政府购买服务的方式,引入第三方机构对旧车棚进行改造。在满足停放车辆的基础上,专门留出了电动自行车充电区域,可集中充电。“还增加了防火防盗的设备,这样居民就不用把电动车推到楼里去充电了,降低生活中的安全隐患。”

铺路

物业间打通服务界限

几天前,家住中关村东路57号院1号楼的周大爷给环物会打来了电话。年近90岁的周大爷遇到了一个小难题,家里的电灯灯绳断了,只留下短短一截。因为儿女不在身边,老人想不到什么解决办法。“我们老两口,只能给业委会打电话问问,看看能不能帮着解决下。”

电话一端的周杨平在了解了具体位置与问题后,开始联系紫金大厦物业公司。“老人家小区物业公司人员有限,一般都是保洁人员,没有专业的电工去做这个事情。”

10分钟之后,电工徐师傅便来到了老人家中。卧室中灯的开关是老式的灯绳,距离床很近,起夜时老人可以方便开关。

在考虑到老人的年龄与身体状况后,徐师傅在工具包里翻出了按钮开关,从原开关处重新走线,引出一根电线接到了按钮开关上。不到

一个小时时间,灯绳就被开关代替。周大爷接连试着开关了几次,连连拍着徐师傅的肩膀,不住口地说“这下方便多了”。

“老人都这么大岁数了,收什么钱,就是帮个忙的事儿。”说到费用时,徐师傅连连摆手,不仅没有收取上门维修费,连材料费也没有收取。

“大手拉小手”是环物会成立后对物业公司提出的要求,辖区内较大的物业公司对基础力量差的物业在设施维修和专业水电工作方面进行指导和帮助。“相当于打破了原来物业公司的服务范围,让一些基础薄弱的老小区居民能够得到物业服务。”周杨平表示,针对小区内60岁以上老年人,物业公司也推出了免费上门维修服务,维修仅收取材料费。“在实际工作中,对于一些年龄较大的老年人,物业公司都给免掉了材料费用。”

排患

公维基金换电梯开“绿色通道”

西格玛公寓一部使用近20年的电梯经常出现故障,检查后发现,电梯临近使用年限,同时又发现两栋楼共4部电梯即将超期服役。

物业公司在启动公共维修基金更换电梯时却遇到了困难。

该小区没有业委会,小区物业又属于自管物业,没有备案资质,业主人数又达不到申请标准,缺乏申请主体。“申请就一直办不成,更换电梯的事儿也就一直没能完成。”该小区物业公司一名工作人员表示,在申请公维基金遇阻时,打算跟环物会求助。

“电梯的安全关系着居民的生命安全,这样的事儿不能拖。”周杨平和同事们开始向相关部门询问,如何寻找公维基金的申请主体。“但是小区业主很多都不在小区中居住,成立业委会已经来不及了。”

环物会将相关部门工作人员请到小区座谈,最终开启了“绿色通道”,公共维修基金申请成功。“招标已经结束,马上就要对超期服役的电梯进行更换。”

物业管理专家、北京首一业主大会指导部主任童超表示,小区物业管理纷繁复杂,尤其在一些小型物业公司中问题就更加突出。环物会这种形式,在居民与物业之间、辖区内物业公司之间架起沟通协商的桥梁,目的就是要改善社区物业管理现状,促进解决社区环境、物管问题。把居民的“小事儿”变成自己的“大事儿”,通过调研、沟通、协商的方式,可以对出现的问题对症下药,进而解决了居民遇到的老问题。同时,对于一些物业公司不作为行为也有着约束监督的作用,在打通物业服务范围后,居民就会对物业公司的服务进行对比,从而也让物业公司间有竞争关系。“这种模式畅通了居民的诉求渠道,也发挥了推进社区治理的作用。因为是社区居委会的组织,居民更加信任,在有问题出现时,可以有效化解矛盾。在完善中推进,使得居民能够在其中得到更多的实惠与幸福感。”

本报记者 赵喜斌 文并摄