

# 小区要修哪 物业咋服务 电梯广告费咋花? ..... “帝景”业委会有高招 解决难题 业主说了算

文/摄 生活报记者 仲亮

物业公司为了减少成本,每年对小区维护基础设施投入的资金不多,小区环境变差;电梯内的广告每年赚了多少?钱花在哪了?业主不清楚……这些问题,在哈尔滨的一些住宅小区屡见不鲜。然而,自从成立了业委会,同样的问题在南岗区帝景小区迎刃而解。物业公司咋服务?业委会承担哪些“监督”职能?业主们需要物业改进啥?业委会替业主们“发声”,如今,年久失修的路灯杆、花坛焕然一新,小区内安装了无死角监控,就连入户大厅也重新装修了一番。未来,业委会对于小区面貌的改善还有很多想法和规划……

## 小区以前“烂摊子”多

帝景小区位于南岗开发区的核心位置,小区2006年进户,十五年间,先后有两家物业公司曾在小区服务。2013年,原物业公司退出小区,此时,小区成了个“烂摊子”。回想起当时的情形,小区业主张先生仍记忆犹新,“因为前物业维修不及时,小区道路翻浆、坑洼不平;花坛破损严重,绿植因管理不

## 业委会成立后抡起“三板斧”

想要成立业委会并不是一件容易之事,多位热心业主逐户征求意见、登记,最终赢得了业主们的认可。业委会主任姜卓彧告诉记者,2016年末,小区谋划成立业委会,2017年3月份业委会筹委会成立,成立的过程中经历了几番波折,2017年11月3日,业委会正式成立。

## 修哪? 改哪? 业主说了算

在帝景小区的入户大厅,记者看到,大厅装修一新,休息区摆放着茶几、沙发,墙壁挂着书画作品。小区业主们介绍,装修费用就出自电梯广告费。姜卓彧告诉记者,小区全年可收取电梯广告费十余万元,钱该咋花,必须由全体业主来决定,业委会还用广告费维修了部分破损的路。

“成立业委会的目的,不是想炒掉物业,是想法让物业更好地为全体业主服务。”姜卓彧

## 物业、业主亲如一家

采访中姜卓彧说,业委会“一手托两家”,业委会成员必须要怀有一颗公心。“在哈尔滨,有的物业公司给业委会成员减免物业费、车位管理费,这事在帝景小区必须杜绝。”

看到了业委会的付出,物业公司也深受启发,更好地服务业主渐成为每一位员工的理念。物业项目经理付兴春告诉记者:“凡是业主找到物业的事,必须办,而且要办好。”按照



## 未来要建 “互联网+物业” 生活更顺畅

服务好,业主愿意缴费,费用收得齐,物业有钱才能提供更好的服务。

姜卓彧打趣说,“再用三年,换来‘威武帝景’。”姜卓彧和物业公司早已盘算好小区的未来,硬件方面,粉刷单元、装修楼梯间,绿化庭院,这些年都要更新。

软件方面,做共享WIFI,“互联网+物业”,用手机APP软件,让保修、购物足不出户就能办。

业委会还要走出去考察,把发达地区好的物业服务理念学回来,让居民生活得更幸福。

## 主管部门: 可以效仿“帝景”经验

采访中,南岗区住建局物业科科长魏连成表示,小区物业服务直接关系小区居民的获得感、幸福感、安全感。该小区形成了物业服务人与业主委员会共同推进小区物业管理工作的良性循环,有成立业委会打算的小区,可以效仿“帝景”经验。

魏连成表示,下一步,南岗区

物业行政主管部门将依据《黑龙江省住宅物业管理条例》有关规定,将业主委员会备案下放至乡镇、街道简化办事流程;加强物业行业的党建引领,充分发挥社区党组织牵头抓总作用,着力建设社会治理的“最后一公里”。



## 业委会“帝景”样本 打了个好样

生活报首席评论员 静伟

成立难、管理难、发展难,可以说一直让业委会处于一个尴尬的困境,不但成立个业委会难上加难,就是有了业委会,也往往问题重重,有的与物业一味冲突,闹得一地鸡毛;有的暗藏私心,只为自己捞好处,并不真心为业主维权着想,甚至与物业沆瀣一气;还有的成立不久就因各种各样的利益问题或程序问题,解散或退出……而哈尔滨帝景小区业委会成立三年来,通过与业主、物业的良性互动,为我们打造了一个良好的示范样本,值得冰城各个小区借鉴学习。

业委会“帝景”样本之所以能够成功,我想原因大抵有三——

首先就是韧劲。没有发起人挨家挨户爬楼劝说登记的这份执着,对小区千头万绪的问题逐一理顺,不但可能没有小区如今焕然一新的面貌,甚至很可能连业委会的成立,都半途而废,胎死腹中。要知道,很多小区业委会之所以“难产”,就是这头一脚很难踢开,开始时吵吵嚷嚷,到后来无疾而终。

还有就是一颗公心,业委会要想做到让业主和物业都满意,如果但凡藏一点儿私心,都很难做到,因为有私心,天平必然会有倾斜。我们之前就看到过一些业委会,就是因为私心作祟,不但没有成为业主的主心骨,当家人,反而更给小区添乱,要么,就是为了一些个人的私利私欲,跟物业死磕,为了起走物业,闹得鸡飞狗跳,要么,就是与物业勾搭连环,一起算计业主的利益,这样的业委会,有,还真不如没有。而我们看到,“帝景”的业委会,在成立之初,就坚决杜绝与物业的潜规则,切断自己与物业的利益勾连,不为减免物业费、车位管理费这些个人的蝇头小利,而放弃或损害全体业主的利益。

最重要的,我想,就是理性的利益博弈。小区管理本就是一个需要充满沟通、协调的利益博弈过程,多方共赢才是王道,零和博弈只会几败俱伤。无论是业主、物业还是业委会,都应明晰一个共同的目标,那就是让小区变得更美好,让生活变得更幸福,让心情变得更舒畅。这需要将心比心,更需要互惠互利。我注意到一点,这个小区的物业费收缴率达到97.8%,这当然有业委会监管到位、物业服务到位的因素,但业主通情达理、足额交费也是重要前提。现在很多小区的物业管理,往往陷入死循环,业主以物业服务不好拒绝交费,物业因大量业主不交费不好好服务,最后就是扯不完的皮,吵不完的架,算不清的账,最后倒霉的还是小区业主。我觉得,我们做业主的,首先要想清楚一个道理,就是物业也是购买服务,我们去饭店吃饭,也得先付费,觉得不好再投诉,否则就是吃霸王餐,还得便宜卖乖。还有,就是你花豆腐脑的钱,就不要指望海底捞式的服务,甚至以此为由,连豆腐脑的钱都想赖掉。所以,对于物业,我一贯的态度就是,该交费交费,该投诉投诉,哪里不对,我们就要求改进哪里。

“帝景”的幸福生活样本,让我们看到的,是一个文明理性社会社区治理应有的模样。希望在冰城,这样的小区,这样的样本,能够多些,再多些。这样,我们的城市,才能让生活更美好。

“真心换真心,因为服务到位,小区物业费收缴率达到97.8%,在哈尔滨屈指可数。”付兴春说。



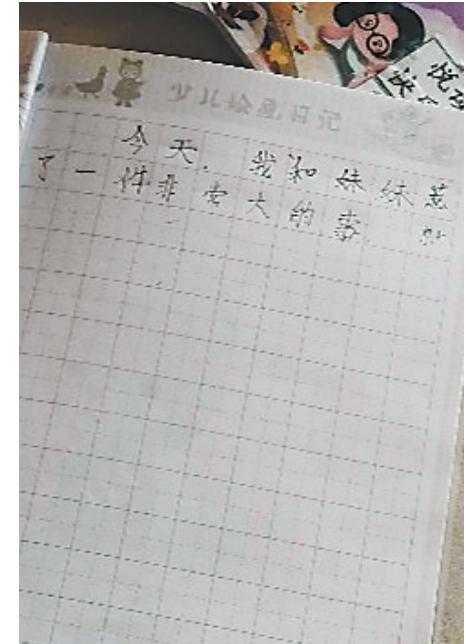
冰城小姐妹七楼顶打“滑梯”吓煞网友  
被爸妈罚写检讨一上午就写了一行字:

## “我和妹妹惹了一件 非常大的事……”

事件回放:

6日,一段哈尔滨网友陈女士拍的视频看得人心惊肉跳。在哈西鸿朗花园小区,两女童从七楼的天窗爬出,在楼顶的斜坡上玩耍,其中一女童从斜坡滑下,好在房檐外面还有一道女儿墙围成的小平台,女童落在平台上停住,如果没有这个平台,后果不堪设想。

事发于11时许,陈女士被吓得连声惊叫。两个孩子在房盖上逗留了约半个小时,最终安然无恙地爬回了窗户。



## 还原事发经过: 爸爸去给孩子妈送饭 奶奶在厨房忙活

“两个孩子爬到房顶上,邻居们都看着揪心,你说我们当父母的能不害怕嘛。”张先生说。6日中午,孩子妈上班没在家,他给孩子妈送饭,走的时候两个孩子都在学习,看起来没有啥异样,孩子奶奶在厨房里忙活,也顾不上她们。

他送完了饭又买点东西,等回来的时候就发现两个孩子不见了,找来找去一看窗户开着,窗户下面放着凳子心说坏了,探头往外出一看,她们果然在房盖上。

两个孩子自作主张爬到窗外玩要被爸爸发现,她们也知道问题严重,听到爸爸招呼她们,乖乖地从窗户爬了回来,这时候派出所的民警还有物业的电话也都找过来了。

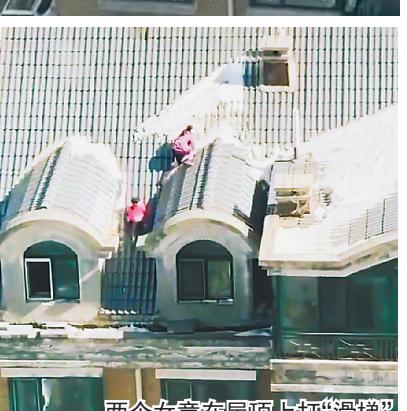
“当时把我气坏了。”张先生说,太危险了,要是掉到楼下去孩子的命就没了。他当时就把两个孩子一顿训,孩子都被训哭了。晚上的时候,孩子妈回家又给她们一頓收拾。

张先生说:“平时的时候,她妈管她们多一些,根本就不让她们靠近窗口,不让她爬窗台,这次也不知道她们是怎么想的。”

事后他们夫妇俩对孩子进行调查,据说是妹妹先爬出去的,然后姐姐也跟了出去,而且当时“也没想太多,就想出去玩”,因为春节之后,她们“总共才出去玩了6次”,学校11日才能统一开学,“在家待得实在有些憋得慌”。

张先生说,原来他们家住在一楼,为了孩子上学买这个房子没几年,孩子出去玩惯了,不爱在家待着。而且,别看是女孩,这个年纪正是古灵精怪没深没浅的时候,“要是一个孩子可能还不敢,现在是小姐妹俩互相壮胆,啥事她俩一商量就定了,结果就捅出这么大的娄子”。

据介绍,视频在网上发出来后,张先生的朋友纷纷打电话安慰。张先生表示,“我们原来以为两个孩子都长大了,不会做这些危险的事情,现在看还是有些大意,以后要加强管理,绝对不能让类似的事情再发生了。”



## 孩子写检讨:问记者“讨”字怎么写

当天,记者找到了女孩的家,女孩的爸爸张先生正要出门到超市买东西。

张先生很和善地把记者让进了屋。记者看到进门就是一个大客厅,中间是长方形的桌子,6岁还在房顶上挑战极限的小姑娘,现在都乖乖地坐在桌边写字学习,看到家里来客人也不敢吱声,明显是知道自己闯祸了。

据介绍,两个小姑娘一个9岁一个7岁。记者注意到姐姐正在写检讨,她还向记者请教“检讨”的“讨”字怎么写。张先生说,她写了一上午还没写完,就写了一行字。他没要求妹妹写,妹妹刚上学还不太会写字。

检讨书上写的是:“我和妹妹惹了一件非常大的事……”就不知道怎么写了。

在客厅的左面一个屋就是