

上海最大小区业主“炒”物业背后

开放式老小区收费和服务的综合治理困局待解



上海康城小区一居民告诉记者：“有人乱停车，物业也不管。”

近日，上海最大的居民小区上海康城业主宣布“炒掉”物业的消息冲上热搜。此前，济南、广州也有小区“炒掉”物业。这场关于业主和物业之间的博弈，似乎从未停止。

为何这一现象会不断涌现？在山东合富副总经理许传明看来，这个课题本质上是小区的综合治理问题。

文/片 记者 李静 王开智 上海报道

老小区的问题逐渐显露出来

每天下班，王女士都要抓紧时间往家里赶，因为回去晚了就意味着没有停车位了。

住在上海康城两年了，对于王女士来说，“最大的问题就是停车”。在这个上海最大居民小区里，这也是困扰着很多业主的问题。

据悉，该小区位于闵行区莘庄镇，是上海最大的单体居住社区，共分为四期，建筑面积达到208万平方米，总规划户数1.25万户，实际居住人口约4万人，内部配套有幼儿园和中小学、超市、菜市场等。

由于附近地铁仍在修建中，所以小区很多业主会选择自驾出行。小区车辆多，所带来的问题就是停车难。记者探访发现，小区地面随处停放着车辆，很多车辆并未停在停车位上。

王女士介绍，地下停车位租金为600多元一个月，地上停车位租金为150元一个月，不过地上停车位有限。“地上停车位不是固定的，谁抢到谁停。这个小区比较大，停车费劲也很正常，但是我感觉，有人乱停车，物业也不管。”

除此之外，电瓶车停放和充电的问题也始终没有得到妥善解决。在走访过程中，记者发现，小区地上没有规划电瓶车停放点，也没有固定充电桩。而另一位业主表示，自己所在楼栋附近没有充电桩。“白天在家的话，我就推上楼充电，没办法啊！”此外，还有一些楼的电梯坏掉，一直没有得到维修。

在王女士看来，这个开放式老小区的很多问题近年来逐渐暴露出来。据悉，康城小区是上海福利分房时代之后的第一批商品房小区，自1999年首次开盘，到四期最后一批房源售罄，建设周期和销售跨度在上海楼市中也属少有。

这段时间，小区业主谈论最多的就是有关换物业的话题。王女士表示，“我们那栋楼60%以上的业主都支持换物业。”一位老人则告诉记者，“换不换无所谓。”另一位业主表达了同样的看法，“维修服务还可以，换不换都行。这么大的一个小区，还是对外开放的，不好管

理。”还有业主表达了担心，“谁知道换了以后好不好。”

物业与业主的矛盾并非简单“修补”可解

据悉，这已经不是上海康城小区第一次换物业公司了。碧桂园服务旗下的盛孚物业与上海康城的服务合同自2013年开始，虽于去年6月到期，仍一直在提供事实服务。

这一年来，物业与业主、业委会之间的矛盾并非简单的“修补”可以解决。今年4月24日，上海康城第五届业主委员会就曾发布过《关于上海康城物业服务质量问题沟通整改函》。

上海康城第五届业主委员会8月26日发布的公告显示，经小区业主投票，总发放票数12152票中，有9350票同意不再续聘老物业。

康城小区业委会表示，碧桂园盛孚物业数月甚至半年未支付外委单位的人员费用和维养护费用，业主大会维修资金账户已支付的工程维修费用被留存在碧桂园物业账户数月之久。

记者在小区注意到，碧桂园盛孚物业张贴着《我们的十年故事》。这封公开信中提到，“10年来，小区每一天都发生变化，痛并快乐着；公司根据康城小区总体工作格局，优化核心管理人员，承诺将投入资金助力小区升级改造。”

至于双方是否存在根源性矛盾，碧桂园服务相关方告诉记者，“并没有。”业委会成员则表示，目前相关工作正在推进阶段，不方便接受采访。

碧桂园服务相关方称，对于前一阶段盛孚物业服务未能取得上海康城业主、业委会认可，深表歉意，并从集团层面进行深度反思，已采取整改措施包括：重新任命上海区域负责人，康城项目由集团总部直管。针对康城业委会提出的问题，逐一提出切实可行的解决方案。

碧桂园服务相关方还提到，目前业委会初步投票结果已知悉，待政府相关部门进行复核和确认。“我们将积极参与康城后续物业服务合同的招投标工作，已制定全新的社区服务方案，计划引入智能物联的安防、保洁、门禁等系统，以实际行动争取广大业主的支持和认可。”

业主“炒掉”物业多地都已出现

近年来，物业与业主间的矛盾冲突日益凸显，多地出现小区业主自发换掉物业的情况。

据报道，2023年7月，济南唐冶片区帝华鸿府东区业主自发更换物业一事曾引发关注。此外，泰悦赫府小区、文旅城点翠园、兰亭居等，也换掉原来的物业，并引入新物业公司。

2024年3月，广州的祈乐苑小区已实现自我管理10年。如今，祈乐苑小区每年营收能有500万—600万元，所有经费都被投入对小区的更新管理中，账目清晰且每月定期公开。

在山东合富副总经理许传明看来，上海康城“炒掉”物业一事，实际上是开放式老小区的综合治理问题，包括但不只是物业管理的问题。“小区居民表面是对物业不满，其实是对社区的综合服务体系不满，开放型老小区提供的综合服务水平与居民生活预期有差距。”

这类小区物业管理难度大的原因有哪些？许传明分析，第一，这些开放型老小区的建设时间较早，建设标准，硬件设施跟现在迅速提升的居民生活水平相比，差距比较大。第二，这种小区规模大，居民结构复杂，利益诉求不一样，在小区改造升级方面很难达成一致。第三，基层治理近几年已经有很大改善，但是配备力量、执法体系、考核导向等仍有不足。第四，配套政策和资金不够。第五，有一部分物业公司的工作创新和责任心不到位。

“这件事对物业公司是有警示作用的。”许传明说，社会关注度高，说明在某种程度上，很多居民面临这个问题。现在，开放式老社区的存量多，这也是很多城市面临的问题。一个物业公司被炒掉，相当于它的市场份额、业务规模受影响，物业公司还是要打起精神，提高业务创新水平，增强责任心，去努力做好服务。

针对小区综合治理问题，许传明表示，“我希望这个课题可以摆到社会关注的聚光灯下，最终形成基层治理单位主导，居民广泛参与，物业公司提供主要支持的工作机制。”

评论

上海最大的居民小区上海康城计划“炒”物业的消息引发关注。正常逻辑下，一个小区的业委会不再续聘一家被认为是不合格的物业企业，这应该只是一个小区范围内的“私事”。然而，几乎每一次业主“炒掉物业”的新闻，都会令不少网友投来羡慕的目光。如针对该新闻，有网友留言就是这么说的：大部分小区业委会不具有这个能力，往往有心无力。

这对应的一个现实是，尽管在法律上，业主和物业之间属于平等的服务与被服务关系，如果双方合作“不愉快”，大可“一拍两散”。但现实情况是，即便不少小区业主对自家物业的表现“苦不堪言”，要想“炒掉物业”却绝非易事。比如，小区首先得成立业委会。而业委会成立本身就难度重重。仅这一门槛，就让“炒掉”不满意的物业，成了不少小区业主的奢望。同时，即便成立了业委会，业委会本身的运行是否稳定，开发商、居委会等关联方的态度如何，也给行使“解聘权”增加了种种不确定性因素。可以说，绝大多数的小区业主要“炒掉物业”，都是一个一路“打怪升级”的过程。

事实上，从报道看，上海康城“炒物业”也经历了一个时间不短的“拉锯”过程。如仅6月份，该小区业委会就先后四次向涉事物业发布工作函，涉及维修问题整改、电梯维保、非机动车库清理、工程结算等一系列问题。最终由于旧合同到期，业委会拟重新启动下一阶段物业公司选聘，这一天的到来显然并不容易。

小区与物业普遍的“难分”状况，不是某个小区的“私事”。毕竟，小区物业服务质量，也是社会运行状况的一个重要组成部分。特别是在老旧小区日益增多，物业服务质量变得更重要的今天，推动业主与物业公司真正形成一种平等的契约关系，更显必要。今年8月，国务院《关于促进服务消费高质量发展的意见》发布，在促进“居住服务消费”中就明确指出，鼓励有条件的物业服务企业与养老、托育、餐饮、家政等企业开展合作，发展“物业服务+生活服务”模式。这意味着，未来物业服务将在更多方面发挥更重要的作用。但若服务质量不能得到有效提升，恐怕也将制造更多的服务“痛点”。

要改变这一状况，其中最关键的一点，或就在于要让被服务方“炒掉”提供服务的物业企业，不再是难事。或者说，要充分赋予被服务方对于物业企业的可选择权。道理很简单，只有真正让物业企业感受到有“被淘汰”的风险，才能有改进服务的动力。比如，这次涉事物业企业在被“炒”后，就强调“公司深表歉意，从集团层面进行深度反思，并采取了相关整改措施”，甚至“包括更换上海区域总裁，将康城项目的管辖权提级，归集团直管”。很难想象，这样的态度，如果没有业主的“解聘权”为前提，会自然而然地形成。

当然，充分保障业主“炒掉物业”的权利，背后实际上涉及一系列微观治理机制的厘清和完善。成立业主委员会的门槛如何优化，基层部门如何为业主权利的保障提供更积极的配合，对于业主与物业的“纠纷”如何构建高效、权威的外部调解机制，针对物业企业的市场规范又还有哪些制度“漏洞”需要补上，这些都有待于更系统的梳理。而当业主“炒掉物业”不再具备新闻价值，或就证明相关调整真正达成了理想状况。

业主“炒”物业，何时不再是新闻

据光明网

编辑：彭传刚 组版：侯波

报料电话：13869196706 欢迎下载齐鲁壹点 600多位在线记者等你报料

报纸发行：(0531)85196329 85196361 报纸广告：(0531)85196150 85196192 文字差错投诉：(0531)85193436 发行投诉：4006598116 (0531)85196527 邮政投递投诉：11185 全省统一零售价：1.5元
邮发：23-55 广告许可证：鲁工商广字01081号 地址：济南泺源大街2号 大众传媒大厦 邮编：250014 大众华泰印务公司(大众日报印刷厂印刷(济南市长清区玉皇山路1678号))