

关于加强业主委员会培育指导和完善二级市场物业服务项目选聘工作的建议

市领导：

近年来，随着我市经济、社会的快速发展，我市的物业服务业发展迅速，已进入快速发展阶段，在许多方面都起到了积极作用，但仍还存在产业层次偏低、服务能力偏弱、发展环境亟待改善等问题。目前，仍有许多商品房小区未成立业主委员会或在目前已建立的业主委员会中“不作为、乱作为”现象仍时有发生，除少数运作较为良好外，大部分由于缺乏相应的专业知识、组织能力和经验借鉴，造成业主委员会在职责履行上存在较多问题。同时，二级市场物业项目“招投标”混乱，无序、恶性竞争现象日渐突出。因此，有必要加强对业主委员会（物业管理委员会）培育、指导和监督以及对二级市场物业项目的监管，现根据相关法律法规并结合我市实际情况，建议如下。

第一部分

一、当前存在的主要问题：

1、职能缺位：

业主委员会是全体业主和物业使用人的代表，业主选举产生业主委员会，目的是业主委员会积极主动地履行《物业管理条例》和业主大会赋予的职责，但事实上，绝大多数的业主委员会做不到这一点。根据调查，其“五大职能”的履行不多、也较被动，只要不出大问题，只要业主和物业服务企业不督促、不反映，业主委员会一般不会主动去做工作。

《物业管理条例》和业主大会赋予的职责被束之高阁，自然导致业主委员会既没有对业主负责、为业主服务，也没有协助物业服务企业做好工作，形同虚设。

2、职能越位:

与前述相反，个别业主委员会则存在职能越位现象。由于业主构成比较复杂，民主意识不强、委员综合素质不高等原因，本应由业主共同决定的事情往往还是由业主委员会越俎代庖，民主协商和少数服从多数的原则没有得到充分体现，再加上物业管理是一个专业技术比较强的行业，即使业主委员会成员能够抛开私利，从全体业主利益出发，也难免会出现“外行人”管“内行人”管出问题的现象，更何况个别业主委员会成员考虑私利较多，任意决定业主共同事务，损害小区业主共同利益；或者不通过协商和合法程序来解决与政府部门、物业服务企业的矛盾，稍有不满意，就粘贴标语、大吵大闹，影响正常工作。

二、业主委员会问题产生的原因:

1、业主委员会成员构成复杂:

从目前已成立的业主委员会的情况来看，其构成主要有三种情况：一是依据《物业管理条例》有关规定成立的，得到广大业主拥护，依法履行职责的业主委员会；二是由于房屋产权、质量、配套设施、交付期限等因素引发纠纷，部分业主在上访、交涉相识而组建的业主委员会；三是开发商和物业服务企业出于经营因素组建的业主委员会，业主委员会人员构成不同，直接影响到业主委员会职责的履行。

2、业主委员会选举操作有待规范:

在实际操作中，业主委员会选举过程还存在一些缺陷：一是业主为

迎接候选人的确定有很大的随意性；二是对候选人资格审查难度大；三是相当比例的业主是在对候选人个人情况缺乏基本了解的基础下行使投票权的。这样选举产生的委员是否热心公益、责任心强，是否具有一定组织能力，值得怀疑。

3、业主委员会缺乏广泛的群众基础和公众监督：

由于长期受官本位思想的影响，居民对共有事务参与程度不高，民主意识比较淡薄。目前，不少业主对参加业主大会不感兴趣，对业主委员会的工作缺乏支持，对业主委员会日常工作也却反监督。业主对业主委员会缺乏关注度、信任度，缺乏对物业管理的参与和监督意识，使业主委员会几乎成为一个“空中楼阁”式的组织，同时，也让个别居心不良者钻了空子。

4、有关方面的宣传培训不够：

物业管理和业主委员会在我市产生的时间还较短，业主委员会的规范运作还有很大差距，业主委员会整体素质亟需提高。业主从认识物业管理及业主委员会也还需要一个较长的过程，在这个过程中，有关方面的宣传教育也是一个重要因素。

三、建议措施：

1、依托街道力量，因地制宜加强监督管理，尽快在各乡镇（街道）成立业主委员会培育指导中心。

加强对业主委员会活动的指导和管理，将业委会的工作和活动纳入依法运行轨道，是社区居委会工作的发展方向。根据《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等相关法规的规定，都已经非常明确了房地产管理部门、乡镇人民政府、街道办事处和居民委员会在业主大会和业主

委员会成立、运作和换届过程中的职责范围。要将业主委员会的监督管理工作纳入街道年度工作考核目标，充分依托街道的工作力量，把街道作为推动物业服务工作的主体实施单位，把居民委员会作为推动工作的基层力量，确保物业服务深入社区、融入社区，落到实处。市物业管理部门应当积极发挥指导、协调、监管的作用，针对这个街道的实际特点和物业管理发展现状，指导、协助街道进一步完善小区的物业管理工作，充分发挥物业管理在创建社区文明的作用。

街道办事处应尽快成立培育指导中心，由物业行业主管部门、物业协会、资深的业主委员会主任、社区工作者和法律工作者等组成，依托专业法律顾问和社区管理资源，主要围绕扶持筹备成立业主（代表）大会并依法选举产生业主委员会，协助开展业主委员会期满换届；帮助建立相应的规章制度，引导和指导其规范运作；参与协调解决小区管理问题。通过提供专业的培育与指导，专项提高业主委员会工作的理论和实务能力，规范业主委员会运作，提炼优质的业主委员会运作和物业管理经验，为构建和谐社区打下坚实基础。

同时，可以根据实际情况在业主（代表）大会下设立监督委员会，以监督业主委员会的工作。

2、加大宣传力度，引导业主参与物业服务

市住建局、物业协会，乡镇人民政府、街道办事处、居民委员会等部门可以围绕《物权法》、《物业管理条例》及相关法律法规就物业管理服务的基本内容和内涵、物业企业、业主享有的权利和义务、物业服务费的概念和使用、装修监管和服务、维修资金的使用、房屋质量问题的投诉和处理、业主大会（业委会）成立与运行等问题及先进事迹、典

型报道等方面，多层次、多角度、多渠道、长时间地对广大业主进行广泛的宣传教育，让业主逐渐成为成熟的消费者，进而关心、支持业主委员会工作，自觉参与小区的物业管理。

3、开展培训工作，提高委员综合素质

近年来，我市对加强了对物业服务企业及其从业人员的培训工作，效果比较明显，物业服务企业责任意识增强、服务意识提高。今后，要以街道办事处为主体，市物业行政主管部门、物业协会参与，开展业主委员会尤其是主要负责人的培训工作，明确业主委员会的权利、义务和职责，普及物业服务基本知识和相关理论，提高他们的思想和专业水平，经培训后，方可上岗。

4、解决适当经费、开展正常工作

业主委员会开展工作，除人员到位外，还必须解决适当的经费。利用物业共有部位、共用设施设备经营收益中列支与维修资金增值部分按适当比例提取资金相结合，作为管理经费，以确保业主委员会的正常开支，真正发挥业主委员会的作用。

5、发挥各方作用，落实联系会议制度

落实由社区居民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务企业等参加的联系会议制度，这一制度能够实现多方参与、民主协商和互相监督，要在联系会议制度基础上配套制订小区议事规则、组织生活制度、业主接待日制度等，同时确定议事范围、议事政策、执行程序、监督制度、奖惩措施等，使“四位一体”落到实处，使物业管理工作逐步趋向制度化和规范化。

第二部分

一、截止 2014 年 11 月 30 日，昆山市范围内通过住建局备案的物业企业共有 247 家，在管物业面积达 8046 万平方米，其中：外地进昆的一级企业有 48 家、二级企业有 27 家、三级企业有 15 家；本市一级企业有 3 家、二级企业有 19 家、三级企业有 117 家、暂定三级 16 家；协会通过四年的不断努力，现拥有会员单位 181 家。但是，没有资质的企业数量也不少，极大地扰乱了物业市场。

二、根据当前市场情况，要积极规范二级市场物业服务项目的招标投标工作，尽快制订一套切实可行的管理办法，从项目的承接和退管、项目的招标投标程序和规范文本、项目的价格标准第三方评估和项目保证金制度等方面予以规范，彻底制止和消除低价和恶性竞争等违反《行业自律公约》的各种行为。

特此报告！

二〇一五年一月

附：规范二级市场物业服务项目招投标制度

一、以《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《江苏省物业服务收费管理办法》及苏州市、昆山市相应配套文件，《苏州市物业服务项目承接和退管意见》、《昆山市业主大会和业主委员会指导意见》等相关文件为指导。

二、二级市场物业服务项目招投标管理办法（含招标文件、流程）

三、建立二级市场物业服务项目评标专家库

四、二级市场物业服务项目《物业服务合同》标准文本

五、二级市场物业服务项目保证金制度

六、备案按局相关文件

七、二级市场物业服务项目考核细则标准版本