



物业工作人员与业主代表共同查看新电梯的应急按钮

昨天,位于百丈街道的彩虹服饰广场内,4部全新更换的客运扶梯正式投入运营,这是全市多业主商务楼宇中首次有业主自发筹款来破解电梯安全困局。

值得一提的是,此次更换客运扶梯,除了由广场八成业主交费筹得的65万元外,广场的物业方还垫付了15万元。



顾客踏上新安装的扶梯

彩虹服饰广场筹资80万元更换的4部扶梯昨顺利运行 老商务楼宇换电梯不妨试试这条路

■本报记者 胡鸽/文
陈时飞/摄
通讯员 储文静
陈葛泉成

A 直面难题: 破解“意见不统一”“资金”“管理”三大难题

作为较早一批投入使用的商务楼宇,彩虹服饰广场和其他商务楼宇一样,普遍存在着硬件设施老化、购物环境不及新建商务综合体、在电商冲击下日交易额逐年下降等问题。广场地处宁波中心城区,周边人员密集、广场进出人流量大,因此,无论是为了消除安全隐患,还是为了给顾客营造更好的购物环境,进行客运扶梯的改造更新迫在眉睫。

改造更新刻不容缓,但是,工作由谁来牵头?资金从哪里来?450多户业主的思想工作该如何来做?400余户承租户的经营利益又如何维护?这些都是确定改装后必须直面的难题。

业主及租户的思想如何统一 来一次公开、透明的业主大会

作为典型的多业主商务楼宇,彩虹服饰广场9成以上的自主产权商铺中,有424户是处于出租状态。要想让所有房东和承租户同意更换,无疑是一大难点。

进入2012年以来,广场的4部客运扶梯相继出现运行故障,广场物业方天德物业管理有限公司曾多次委托维保公司进行维修,累计花费10余万元,但故障依然存在。“为了最大限度保障顾客及业主的安全,我们物业公司经过开会商议,作出了更新4部客运扶梯的决定。”天德物业管理部总监周亚丽说。

之后,天德物业以邮寄挂号信的方式,给业主寄出3封挂号信,征集关于开展客运扶梯改造及筹集改造资金的意见。可征集结果却是:70%的业主不支持由物业来改造扶梯,更不同意交纳改造费用。

“我们每年都在缴物业费,客运扶梯出了故障,理应由物业方负责。业主缴纳的物业费都用到哪里去了?”一名业主代表提出的疑问,说出了大多数业主的心声。

在街道的协调下,物业管理方决定召开业主大会,与业主面对面沟通来解决问题。去年11月30日,第一次业主大会召开。会上,针对大部分业主的不信任心态,物业管理方通过LED大屏幕公开了自2008年至2017年近10年来的财务收支情况。事实上,天德物业自入驻彩虹服饰广场以来,每户商铺物业费收取标准

准一直没有上调过。自2013年以来,物业公司每年都处于亏损状态。随后,物业公司还向业主作出承诺:“如果对财务状况仍有疑问,随时欢迎业主邀请审计单位进行审核。如果客运扶梯没有改造成功,将全额退款。”这样的承诺和行为让九成业主打消了疑虑,也对物业方由不信任转向信任,最终大家作出了这样的决定——重新改造扶梯。

改造资金如何筹集 有效的工作制度和业主自治

业主的疑虑打消了,九成业主同意扶梯改造更新工作,但这只是第一步。具体由谁来做这件事?涉及改造更新的80万元资金如何筹集?不同楼层的分摊比例如何合理确定?业主能否按期交纳费用?这些都是接下来的工作中必须啃下的“硬骨头”。

“4部客运扶梯能够成功更换,主要归功于业主自身和物业管理方。”百丈街道党工委书记邵英豪说,在整个改造过程中,“自己的事情自己办”这样的自治管理模式贯穿始终,逐一破解了这些难题。

早在第一次业主大会召开前夕,为避免与会各方可能出现的突发情况,百丈街道、百丈派出所、市场监管所、安监所等有关职能部门提前介入,全程参与、有效引导各方理性对话,达成最大共识。仅选举业主代表一项议程,会上就讨论了近2小时。最终,物业方通过张贴公告、致信业主和多次召开业主大会等方式,全体业主经过多轮投票,选举出3名业主代表,成立了一支由3名业主代表、3名物业管理方代表和1名街道工作人员共计7人组成的扶梯改造工作小组,全程负责扶梯改造。

不同楼层,费用如何分摊?工作小组为此先后召开5次工作会议征求业主意见,最终明确了按“楼层+商铺面积”的方法筹资。以中间楼层分摊额为标准数,三楼费用递增8%,一楼费用递减8%,这样算下来,业主最低交费额400多元,最高为5000元。

标准定了,收取费用就成了最大难题,尤其是一楼的117户业主,交费意愿并不强烈,“我们在一楼不用坐电梯,不想交费”,一楼经营户张女士如实道出了自己的想法。为此,工作小组请出业主中具有影响力的业主代表上门与经营户沟通。

一楼的经营户张英,是第一批进驻彩虹服饰广场的老业主,在业主中具有较高的威望。“正因

为我自己也是经营户,所以我一直这样劝大家,要看得远一些、长一些”。张英说,客运扶梯安全不是小事,这甚至关系到市场的长久经营。为此,她一家家走访,从自身说起,从广场整体经营说起,最终,一楼的40多户业主在张英劝说下交纳了费用。

工作小组在一楼设置了《交费情况一览表》,用表格的形式登记商户的交费日期、交费金额及总体进度等。截至今年初,8成业主交纳了费用,筹集资金累计达到65万元,剩下的15万元由物业方先行垫付,于今年2月正式邀标电梯厂家,启动改造更新工作。

此外,工作小组为提高工作效率,积极推行“重大事实实时告知”“每月召开小组会议通报工作进展”等工作制度。对扶梯改造过程中业主交费情况、电梯厂家邀标、开标以及扶梯更换进度等重大事务,工作小组都会实时通过业主微信交流群和张贴公告等形式予以告知,让业主全面掌握整体推进进度。

街道如何做好服务 党建先锋引领、矛盾大联调

在彩虹服饰广场客运扶梯改造更新工作中,百丈街道始终坚持一个理念:充分尊重群众的主体地位。组织、支持、引导群众自己做主、自我服务,同时积极主动地做好指导工作,最大限度地地组织动员群众,让群众做群众的工作。历时半年多的扶梯改造过程中,未发生一起扶梯伤人事件,也未发生一起有关扶梯更换工作的上访、暴力事件。

改造工作伊始,百丈街道就明确产权方自治管理的总基调。在坚持党建先锋引领、发挥改造工作小组中党员带头作用的同时,街道还充分运用矛盾大联调机制,调动各类调解组织发挥作用——街道调委会负责政策讲解、情绪疏导、程序指导等;辖区“百·和”社会创新基地内的律师志愿服务团队开展法律咨询工作……在物业代表和业主代表就重要议题陷入僵局或困境时,这些“中间人”都发挥了至关重要的引领和调解作用。

“百丈街道彩虹服饰广场客运扶梯的成功改造,是基层‘发动群众、相信群众、引导群众做好自己的事’的最鲜活、最生动的例子,也是‘枫桥经验’基本精神在新时代的深化和创新。”区政法委常务副书记吴敏刚对百丈街道引导群众自治管理、服务不缺位给予了肯定。

B 经验启示

启示一: 出现问题及时发现 矛盾不上交

百丈街道结合辖区实际,总结出一套完整的预防和化解矛盾的工作方法。普遍建立联系社区、服务企业、结对困难户、住夜值班等制度;将社区划分为96个网格,实行网格长“一日两巡”“五访五问”等工作制度。此次客运扶梯改造事件,就是华严社区的社工在“一日两巡”时掌握的,并在第一时间与广场物业方进行沟通,并将相关情况上报。

启示二: 发现问题及时引导 服务不缺位

此次客运扶梯改造更新工作中,百丈街道始终相信群众有智慧和能力做好自己的事情,在引导扶梯改造工作小组树立自治管理的大方向后,就不再插手具体事务,包括召开业主大会、建立有效的工作机制、资金的筹集等工作,都是由工作小组全程负责,街道真正实现了定位不错位、服务不越位。同时,街道全程关注扶梯改造工作进展,在工作推进陷入困境时,又积极发挥司法“微信塔群”作用,实现了服务不缺位。

启示三: 解决问题发动群众 群众的事交给群众自己办

百丈街道充分整合社会力量,于2013年和宁波市成人教育学校合作建立集服务志愿组织、孵化公益项目、创新网络管理三大功能于一体的“百·和”社会创新基地。截至目前,基地已吸引11个社会公益机构入驻。这次彩虹服饰广场的扶梯改造中,来自乾业安全工作室的专业人员向业主宣讲有关电梯监管、改造方面的政策法规,极大地推动了改造工作的顺利开展。



彩虹服饰广场新安装的客运扶梯