

总策划：刘金陵 林海利 黄洁峰 颜复琼
执行：李煥坤 薛江华 李云贞
策划：崔文灿 陈秋明 刘云 林诗妍 张豪 梁悛楷
记者跑：刘金陵 林海利 黄洁峰 颜复琼

业主抱怨：权益难以保障 物业诉苦：业主众口难调

本期话题：业主权益

扫码参与“有事好商量·民心筑城”专题互动，了解更多详情



扫码参与“有事好商量·民心筑城”专题互动，了解更多详情

问题1 筹备业委会不积极

业主通过成立业委会，集中全体业主的共同意志，就矛盾与物业公司协商并对物业公司进行监督，能有效保护全体业主的利益。然而广州番禺雅居乐花园业委会筹备组成立业委会已一年多，其间通过线上、线下方式发动小区业主参与选举业委会，但至10月底，仅10%的业主绑定了电子投票系统，远达不到“双过半”要求。

成立业委会，保障小区业主利益，于小区业主而言是一件好事，为何雅居乐花园业主参与度如此低？

雅居乐花园业委会筹备组成员张先生表示，由于雅居乐花园的“庞大”，“让小区大部分业主知晓成立业委会一事”这个成立业委会最基本的前提都成了难题。据了解，雅居乐花园有16个组团，相当于16个小的小区。其中洋房区有12个组团，共计215栋洋房，而别墅区有4个组团共1024座别墅，总计11482户住宅。

针对如此大的小区，每家每户上门宣传难以实现，摆摊宣传覆盖人群十分有限；且因筹备组成员对于大部分业主而言都是陌生的，线上宣传效果较差；加之小区16年来没有业委会，群众基础薄弱，业委会筹备组成员之一的范女士表示，在雅居乐花园动员业主投票成立业委会是个大工程。

小区停车场的收益、电梯间的广告收益应该归全体业主共有，但不少物业却将其侵占；没有业委会的业主，难以保障作为业主的权益，被物业公司占了上风；想要成立业委会，又被重重困难耗尽了热情；甚至有了业委会，又对业委会的不作为感到无奈……

一方面，业主感叹，保障业主权益真难；而另一方面，物业公司也诉苦，业主的要求众口难调。物业管理存在重重难题，广州市政协委员对此十分重视，并有针对性地进行了调研。

广州市建立电子投票系统方便业主投票表决本是好事，但范女士表示，他们在系统后台建立小区数据库，建库完成后向小区内联系方式发送短信告知可绑定投票系统，并导出业主清册供小区业主核实信息。若数据库中业主信息有误，业主无法绑定投票系统。

然而，张先生告诉记者，他们拿到的业主清册中有1062户业主联系方式为空白，且清册中出现较多信息错误，给成立业委会增加了难度，“有部分业主把房子租出去或长期不住这边，他们就不能及时知晓成立业委会一事并参与进来”。

据了解，很多小区在筹建业委会时都面临与雅居乐花园一样的难题，业主参与积极性不高、投票人少等，导致业委会成立难。此外，在业委会筹建过程中，也存在小区业主私心作祟，使用不规范甚至不合法的方式得以当选业委会成员，如伪造选票、操纵投票结果等。

今年8月底，有同城媒体曾报道广州某小区的业主发起投票罢免本届业委会。业主倪先生表示，业委会上任几年，小区整体管理越来越差，商家进驻占用会所，侵占业主的公共活动空间。商家还在负一层挖建游泳池，对超高层小区楼盘而言，存在安全隐患，而业委会对此并未尽到监管职责。

业主钟小姐则表示，业委会不作为，甚至对业主的询问置之不理。还有业主代表表示，业委会掌管着小区的公共收益，但长期存在数目不清，去向不明的情况。据悉，该小区通过六天时间获得规定

问题2 业委会责任没担起来

省参事室特约研究员、芳村花园小区业委会主任王则楚表示，业委会没尽到职责主要有三方面原因，一是业委会成员多为兼职，工作热情难持久，特别是年轻的成员忙于自身工作，参与小区公共事务的积极性不高；而年纪大的成员虽有时间，却往往精力不够。二是大多数业委会成员对物业管理的业务常识、操作规程不熟悉，行使职权也不规范，造成业主不理解、物管不配合、街道居委不支持的局面。三是有的业委会成立后，内部意见难以达成一致，最后形成“两派”甚至“多派”。

对此，省参事室特约研究员、芳村花园小区业委会主任王则楚表示，业委会没尽到职责主要有三方面原因，一是业委会成员多为兼职，工作热情难持久，特别是年轻的成员忙于自身工作，参与小区公共事务的积极性不高；而年纪大的成员虽有时间，却往往精力不够。二是大多数业委会成员对物业管理的业务常识、操作规程不熟悉，行使职权也不规范，造成业主不理解、物管不配合、街道居委不支持的局面。三是有的业委会成立后，内部意见难以达成一致，最后形成“两派”甚至“多派”。

对此，省参事室特约研究员、芳村花园小区业委会主任王则楚表示，业委会没尽到职责主要有三方面原因，一是业委会成员多为兼职，工作热情难持久，特别是年轻的成员忙于自身工作，参与小区公共事务的积极性不高；而年纪大的成员虽有时间，却往往精力不够。二是大多数业委会成员对物业管理的业务常识、操作规程不熟悉，行使职权也不规范，造成业主不理解、物管不配合、街道居委不支持的局面。三是有的业委会成立后，内部意见难以达成一致，最后形成“两派”甚至“多派”。

对此，省参事室特约研究员、芳村花园小区业委会主任王则楚表示，业委会没尽到职责主要有三方面原因，一是业委会成员多为兼职，工作热情难持久，特别是年轻的成员忙于自身工作，参与小区公共事务的积极性不高；而年纪大的成员虽有时间，却往往精力不够。二是大多数业委会成员对物业管理的业务常识、操作规程不熟悉，行使职权也不规范，造成业主不理解、物管不配合、街道居委不支持的局面。三是有的业委会成立后，内部意见难以达成一致，最后形成“两派”甚至“多派”。



问题3 业主公共收益会否被挪用

《广东省物业管理条例》对小区公共收益作了明确规定，利用属于业主共有道路、绿地或其他场地作为车位，或利用物业共用部位、共用设施设备进行经营，所得收益依法归全体业主共有。

但实际上，广州市有不少小区的公共收益归属没落实，业主共有财产和公共收益被挪用、侵占的情况并不罕见。广州天河某一大型小区，小区建成已有20多年，其间多次成立业主委员会未果，终于在去年克服重重困难成立了业委会，但是由于某些原因，街道不予备案。“由于我们现在还没有业

委会公章，不能以业委会的名义开个账户，不过物业也答应准备将公共收益交还给我们。”该小区业委会成员兰女士说，由于小区较大，公共收益是一笔不小的数目，“小区公共收益主要是架空层的商铺、户外和电梯广告等，尤其是路面停车费，估计路面停车位有1500个”。兰女士估计每年物业侵占公共收益约1500万元—2000万元。

站在物业的角度，广州市物业管理行业协会会长李永新表示，物业公司利用小区的共有道路或其他共有部位进行停车或做广告，是为了解决小区业主的一部分需求，收取的费用用于维护、管理该共有部位，也可以用于补充物业费的不足。这些费用能够很好地补充到物业服务当中，既不用业主多交物业费，也保证了服务质量，一举两得。

业主代表梁康则指出，小区公共收益应由业主支配，物业公司利用小区共有部分赚取收益或使用小区公共收益前应征得业主同意。若让物业公司支配，缺少有效监督措施，难以保证资金的去向。

下期预告：对于当前物业管理难题，政协委员提出了哪些建议？请看下期《有事好商量·民心筑城》之委员说。

带孩子走走红色之路 社区行弘扬家国情怀

文/图 羊城晚报记者 李煥坤 通讯员 陈志强 陈锦荣

上一周，文化大篷车先后停靠广州市黄埔区新龙镇、黄埔区永和街禾丰社区、黄埔区新福港社区、海珠区龙凤街道富力社区、花都区凤湖小区。上周文化大篷车以爱国、守法、孝悌、慈善四大公民道德规范为主题，弘扬家国情怀，共享文明社区。

本次活动由羊城晚报报业集团发起，广东省精神文明建设委员会办公室、广东省文化和旅游厅、共青团广东省委员会、广东省妇女联合会、广州市民政局、广州市慈善服务中心、广州市社会组织联合会等单位共同指导，广东省物业管理行业协会、广州市社会工作协会、广州市志愿者协会、广州市公益慈善联合会、广州市羊城公益文化传播中心联合主办，广州市启胜物业管理有限公司承办。广东石湾酒厂集团、天天洗衣(广州)有限公司为本次活动公益支持单位。

A 爱国 走红色之路听红色故事

“1944年12月，东江纵队第四支队在永和地区宣布成立，禾丰社区的黄旗山就是重要的据点……”11月17日，在禾丰社区居委会门前广场，一名红色文化宣讲队队员在对居民宣讲东江纵队的历史事迹。当日，为了记录永和街光荣的抗战历史，以及增加居民对东江纵队历史的深入理解，永和街发布了首批永和街红色文化传承纪念明信片。永和街社工服务站主任刘鹏介绍，东江纵队纪念馆、华峰寺、永和街党群服务中心等都是居民身边的红色印记，希望用明信片这种方式，让居民更好地了解 and 传播永和街的红色文化。

同日，花都区凤湖小区9个家庭进行了一场广州红



海珠龙凤街慈善义卖现场

带孩子走走红色之路 社区行弘扬家国情怀

黄埔区永和街禾丰社区举行红色文化宣传活动

11月16日下午，黄埔区香雪社会工作服务中心镇龙社工作站与新龙镇社办、广州商学院信息技术与工程学院“e”行动志愿服务队合作，在镇龙旧市场开展了“当我老了”新龙镇社区长者宣传活动。

据介绍，本次活动通过“花花世界”“隔音世界”“单手穿衣”“缓慢前行”等5个体验式游戏让村、居民在趣味游戏中体验长者因为机能衰退在生活中的种种不便，让村、居民能够换位思考、理解长者；广州商学院信息技术与工程学院“e”行动志愿服务队带来的“长者防骗剧场”，帮助长者了解最近的骗术，与居民互动提升居民对骗术的认识；现场更有贴近长者需求的白内障义诊活动，方便长者认识白内障、检查白内障。同时现场还进行“爱，有声有色”公益照片展览，活动呼吁社会关注老龄化问题和社区长者，营造和谐、共融的生活环境。

活动吸引了超过150人次的村、居民参与，其中包括长者、接送孩子的家长、上班族、学生等。张大哥告诉记者，通过活动了解到长者生活的不便，更能理解长者心情。记者注意到，还有家长带着孩子过来体验，并在愿望板上写上“当我老了，我希望……”。

D 慈善 买卖即爱心，点亮微心愿

11月16日上午，“童心向党，为爱出力”慈善义卖活动在广东联合教育—海珠荟户外广场开展。30对社区亲子家庭在跳蚤市场开展慈善义卖，现场超过100名社区居民参与，慈善义卖所得将用于帮扶辖区内困难家庭。

一大早，活动现场就来了不少提前知道活动的居民，现场火爆。“虽然物品是旧的，但是能献爱心，顺便做公益，我觉得很值！”在现场购买物品的陈阿姨说道。据了解，报名参与本次的亲子家庭，需自带至少两件家里八成新的旧物用于义卖，旧物以低于市场的价格出售，每卖出1款旧物，将捐助1元给龙凤街区内困难家庭。旧物义卖献爱心的方式，不仅帮助参与爱心跳蚤市场的亲子家庭处理了闲置物品，还帮助了辖区内的困难家庭，而对于购买物品的居民而言，更是得到了买卖即爱心的收获。

记者看到，亲子家庭们各自守着自己的爱心摊位，精心布置吸引路过居民，有的还挂上了个性店名招牌，孩子们拿着物品在摊位大声叫卖，义卖的物品有娃娃、玩具、文具等。一些孩子在家长的鼓励下，勇敢地用稚嫩的语言与顾客沟通。据悉，本次义卖捐助款将由龙凤街社工作站落实到辖区内困难家庭的帮扶上。

时间来到17日上午，在黄埔区永和街，广州市慈善会永和公益基金正式启动。为给永和公益基金筹集善款，永和街社工站首創永和特惠店，通过链接企业的平价产品，并将其以特惠的价格销售给社区居民，所得的利润扣除成本全部捐入永和公益基金。永和街社工站负责人刘鹏表示，永和公益基金将为因遭受突发事故、自然灾害、重大疾病等原因致出现临时生活困难的居民群众提供紧急临时生活救助，为社区组织培育、公益文化传播、社区公共空间营造及社区发展与建设等提供资源支持，促进社区资源的再流动。

此外，“点亮微心愿，圆梦在社区”困难群体微心愿圆梦计划依托永和公益基金，联动辖区广大党员、企业、社区组织及居民等搭建社区困难群体帮扶平台。活动现场，第二批微心愿征集启动，持续为困难群体提供微服务，释放微能量，传递微爱心，帮助他们解决小困难、小需求、小梦想，从而实现他们的“微心愿”。