

640

253.3

233

物业管理丛书

物业管理案例分析

张连生 杨立方 盛承懋 编著

东南大学出版社

内 容 提 要

本书围绕物业公司与业主委员会、居委会的相互关系,物业公司的经营管理、经营机制、经营策略,物业管理招投标,物业公司的品牌建设,物业公司管理的质量体系认证制度,物业管理与房地产开发、营销,物业管理收费,物业管理纠纷,物业的维修养护以及物业的环境建设、智能住宅等问题,介绍了较为典型的案例,并作了一定的分析。同时,本书还介绍了一些物业公司以及它们所管理的优秀住宅小区(物业)的案例。

本书既可作为物业管理专业的教学参考资料,也可作为物业公司、业主委员会管理工作的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理案例分析/张连生等编著. —南京:东南大学出版社,2000.10

(物业管理丛书/盛承懋主编)

ISBN7-81050-640-4

I. 物... II. 张... III. 物业管理-基本知识
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 47353 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 河海大学印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:7.5 字数:195 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数:1~4000 册 定价:11.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向我社发行科调换。电话:025-3792327)

前 言

物业管理制度,自 20 世纪 80 年代从新加坡等国家引入我国后,首先在深圳、广州、厦门、上海等沿海城市推广、实施。近年来,随着人民生活水平的提高,城市居民对生活质量,尤其是对居住环境、社区服务等更加注重。物业管理成为社会关注的热点,同时,物业管理也是投诉的重点之一。

本书记录了一些物业公司的发展历程,其中有成功的喜悦和赞誉,也有挫折和失利的辛酸。全书分四篇共 17 章:第一篇含 1 章,介绍、分析物业公司与业主委员会、居委会间的案例;第二篇含 13 章,介绍、分析物业公司经营管理方面的案例;第三篇含 2 章,介绍、分析物业环境建设方面的案例;第四篇含 1 章,介绍、分析物业公司及其优秀小区(物业)方面的案例。

本书由张连生、杨立方、盛永懋编著,张连生最后修改、统稿、定稿。

作 者

2000 年 8 月

第一篇 物业公司与业主委员会、居委会

1 物业公司与业主委员会、居委会

案例 1 南京锁金四村的社区委员会选举

1999 年 11 月 23 日,南京锁金四村的 1 253 户居民收到了街道办事处发出的一封信,被告知凡成年人,均有权依法选举即将成立的“社区管理委员会”。按照区民政局和街道办的安排,社区管理委员会由 7~9 人组成,每届任期 3 年;其中由社区居民推举 1~2 名,社区系统(锁金中学)外派 1 名,派出所下派 1 名,居委会选拔 2~4 名,均须通过直选产生。社区管理委员会主任的当选条件是:本住区居民,年龄 50 岁以下,大专文化;副主任有 3 名,其中 1 名由社区单位外派人员担任。

第一轮选举是先由每一幢楼的每一单元选出 1 名居民代表。整个锁金四村 35 幢楼产生八十余名居民代表。

第二轮是由每一单元的居民代表选举出每一幢楼的代表。每一幢楼的代表也就是社区成员代表大会的代表。

第三轮是由社区代表大会直接选举产生出 1 名主任和 2 名副主任。前者是等额选举,后者是差额选举。包括原居委会干部在内的 39 名代表参加了选举。

这次选举从筹备到完成用了3个月的时间。最后统计结果显示,社区居民应参选人数2733人,实参选人数2211人,参选率达80.9%。

锁金小区是1984年建成并投入使用的,当时的房屋管理权属于栖霞区土地管理所,至今未成立物业公司。因此,社区居民日常亟须的家政服务、日常服务等一直没有专门机构负责处理。传统居委会的工作重点是管理计划生育、流动人口及协助管理社会治安等六项任务,也协助居民作些服务性质的工作,但力不从心。1992年,街道办成立了“万家帮”服务中心,帮助社区居民排忧解难,实际上取代了原先居委会未能取代的物业管理公司的职能。社区服务的明显滞后使社区居民对居委会“政府代言人”的角色观念仍未转变。事实上,社区的范围扩大了,需求功能也增多了。居委会功能的转变也是大势所趋,在所难免了。随着城市人口和城区面积的急剧扩张,许多大中城市的城市发展规模也愈来愈大。道路的不断拓宽,使原先面积狭小的居委会辖区被分割得支离破碎,给大中型社区的管理造成极大的困难。现在,社区的成分复杂了,除了原先的纯居民外,新的社区还包括社区单位、社会团体、流动人口以及各种经济成分的代表。如果再用以往管理社区保洁、治安、计划生育等行政色彩较浓的重管理、轻服务的态度与社区成员打交道,容易激化矛盾。

居委会在完成了从“小脚侦缉队”向“政府代言人”的角色转化之后,还必须完成以“管理到服务的功能转变”。这也是锁金四村所在地的街道办将新的社区的统辖范围拟在1500户左右范围内的一个原因。《居民委员会组织法》规定,居委会统辖居民的户数一般在300~700户之间。传统的居委会无论从人员结构和服务功能上,都不能满足社区的需要,锁金四村的“改制”不可避免。“改制”的目的是完成从民政福利型(单一型)居委会向社会管理服务型(复合型)的社委会的转变。

附 1:居民委员会与社区委员会

居民委员会是自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。由主任、副主任和委员共 5~9 人组成,其成员由本居住地区全体有选举权的居民选举产生,每届任期 3 年。负责办理本居住地区居民的公共事务和公益事业,协助人民政府或者它的派出机构做好与居民利益有关的工作。

社区委员会是以现有居委会行政区划为基础,综合地域、人缘、单位、功能等要素,介于街道与居委会之间的基层群众性自治组织。一般在 1 500 户的范围内设立。成员由社区内有选举权的人选举产生,包括主任、副主任和委员共 7~9 人。每届任期 3 年。其职能由民政福利型(单一型)居委会向社会管理服务型的社委会转变。

附 2:不同声音——谁来管物业管理

住宅小区到底由谁来管,是物业公司还是居委会?在许多小区,即使设了居委会,由于双重管理或二者推诿扯皮而疏于管理的事时有发生,而居民与物业管理公司的矛盾又屡见报端或走上法庭。一位权威人士曾指出在社区建设和管理方面,物业管理公司应当受当地居委会的领导,两者不平列,更不能颠倒过来。

中国消协对住宅小区物业管理的调查显示,当物业公司出现违规行为时,居民一般选择直接交涉、向消协投诉等方式,却很少有人向居委会反映。居委会真的能这样退出了吗?事实上,居委会是我国《宪法》确认的基层群众组织,其工作职能是由全国人大颁布的《居民委员会组织法》赋予的,为居民服务大多为无偿或微利。而物业公司实施的则是企业行为,提供的一般为专业性的有偿服务,只是小区管理的一部分,法律赋予居委会的权利不可能由物业公司代行。有关部门调查表明,一些新建小区治安失控,聘了保安保不了平安,正是因为物业公司是服务单位,工作是企业行为,不可能起到领导发动群众的作用。有关人士指出,在新建小区尽快建

立居委会,由代表居民利益的居委会聘用物业公司并对其实施监督,才更能体现小区居民的自治权利。

案例 2 业委会的权力与业委会主任的辞职

广州荔湾广场业主委员会的成立,纯粹是自发的。因为业主们认为,他们在收楼后所遇到的种种不公,只有业委会能够解决。荔湾广场成立业主委员会的原因并不复杂。荔湾广场位于广州最昂贵的黄金商业地段,从动工之日起,在发展商的引导下,就被公认为是高尚住宅区,然而当业主走进自己那套数倍于市场平均价格的房子时,问题就出现了:建筑面积为 89 平方米的房子,实际可用的只有 58 平方米;合同书里白纸黑字写着柚木地板、柚木实心门变成了杂木;还有逾期交楼等等。利益被侵犯的人们,不约而同地聚到了一起。五百多名业主有组织地一次又一次聚集到发展商的办公所在地——广州世贸中心,要求发展商作出合理的解释,并追讨赔偿,甚至要求退楼。在得不到满意的答复后,他们又转向谋求其他的办法:散发传单,向新闻机构投诉,到市政府、市人大、省人大上访请愿。

入住后,业主们逐渐把对发展商的不满转嫁到与发展商同属一个集团的物业公司身上。他们拒交高出政府规定 1 倍多的管理费,对物业公司任何差错都决不放过,甚至与保安员大打出手。1998 年 10 月开始实施的《广东省物业管理条例》终于使荔湾广场的业主找到了一个合法的宣泄渠道。1998 年 11 月 21 日,荔湾广场业主委员会选举这天,应到 996 户,实到 764 户。这是该条例实施以来广州举行的一次规模较大的业主大会。在香港的业主都回来了,海外的业主不能来的,许多也委托了代理人。荔湾广场的这次业主大会,从业主、政府、管理公司的角度来看,它都是成功的。它在街道办事处协助下,参照人大选举的办法,从业主推荐或自荐的 28 名候选人中选出了 15 名正式候选人,再选出 13 名正式委

员。另外,有 350 套房子未卖出的,销售商作为大业主不参加投票,自动获得业主委员会的 4 个席位。业委会设主任、副主任、执行秘书各 1 名,其中执行秘书向社会招聘,物业公司负责提供办公场地与设施。

业委会成立后,所做的第一件事是为自己寻找主管部门。1998 年 12 月 12 日,即选举后的第 9 天,根据区建委的要求,业委会向区民政局申请社团登记,得到的答复是按上级指示,停办业委会的社团登记。市民政局对业委会的咨询作出的回答是,按照社团登记条例,社团的成员必须是中国公民,但业主中有海外或港澳台成员,因此,不符合社团登记的条件,已向中央民政部请示,业委会不需到民政部门进行登记。但区建委却坚持,业委会应该在民政局登记才能算作合法团体。1999 年 5 月 15 日,业委会向省人大法制委员会投诉。1 个月后,省建委房地产业处约见了业委会成员并作了解释:按照《广东省物业管理条例》,业委会在召开业主大会之日起成立,是合法的,具有法律效力。业委会不需要到民政部门进行登记,区建委的批复错了,可以申请行政复议。1999 年 7 月 1 日,广州市政府机构调整,房地产物业管理由建委转交国土房管局,根据规定,业委会须重新到房管局办理备案,但房管局由于工作刚移交,很多工作不能及时跟上。最后,业委会委托律师代办备案手续,于 9 月 22 日得到一张由区房管局的复函。复函说,从此时起,业委会正式成立。此时,离业主大会相距 10 个月。

然而,到业委会正式被政府部门承认的时候,业委会的主任温先生已经辞职 5 个月了。温先生是香港人,业委会成立前,他不仅把自己的房子拿出来给热心业主利益的人作为临时办公场地,还自己掏钱买了电脑、复印机。业委会成立后,温先生被选举为主任。他每逢星期五下班后赶回广州主持业委会的工作,星期天返港。温先生与其他委员的分歧源于对管理费多少的不同见解。业委会成立后,为业主争取的主要权益首先是降低高昂的每平方米五六元

的管理费。据业委会的工作记录记载,从1999年1月至4月,业委会与管理公司开会不下10次商讨降低管理费及提高服务质量的问题,但都没有达成可操作的协议。管理公司坚持每平方米不能低于3.17元,业委会坚持按政府规定的每平方米2.1元交。4月19日,为了给管理公司一个答复,温先生在业委会内提出全体委员对管理公司的价格进行投票表决的建议,遭到业委会顾问余先生的强烈反对。余先生认为,温先生无视业主利益,在不与委员讨论的情况下,单方面与管理公司妥协。而温先生认为,在香港业委会基本上只行使该行使的权力,对管理公司不完善的地方进行监督,但不能有太多的干涉。他认为,荔湾广场业委会的权力太大,而且,成立后并没有真正行使监督的职能,解决一些比如水箱不干净、夜灯不亮、行人道两边自行车太多等具体问题。而且,内地的委员总是热衷于斗争,喜欢做打官司或找政府部门这些与业主日常生活无关的事。温先生认为,业委会有权炒掉物业公司,并不等于就要马上把物业公司炒掉,重要的是提高服务质量。新的公司进场,也不等于完全没有问题。余先生的观点正好与温先生相反。他认为,业委会成立的主要目的就是要炒掉现在与发展商同一鼻孔出气的管理公司,只要把现在的管理公司赶出荔湾广场,把新的管理公司请进来,业委会也就大功告成了。温先生退出后,业委会马上登报公开招聘新的管理公司。有21家公司应聘,经过3个月的考察,选出了被认为是最好的,并签订了合同。但因为旧的公司不肯退场,新的公司也进不来。

对以余先生为核心的业委会,不同的业主有不同的看法,赞同的认为,以前管理公司保安员的态度很差,管理费也高。现在管理费降下来了,保安员的态度也好了,业委会功不可没。而不赞成的则认为,工作方式太偏激,使一些不想过问是非的业主受到了骚扰。

对于现任管理公司的服务质量,业主是毁誉参半。1999年11

月,业委会又搞了一次全体业主的选举,目的是投票通过炒掉现任的管理公司。业主参与的热情显然不能与1年前的选举相比。虽然,业委会最终取得了过半数的赞同票。余先生正在为这事打官司。他说,如果官司输了,他会用他的影响力发动包括商场在内的3 000名业主一齐拒交管理费,直到把管理公司赶出荔湾广场为止。

案例3 业委会炒不掉物业公司

选聘、解聘物业公司是每一个小区的“主人”——业主委员会最基本的权力之一。上海浦东清水苑小区业委会们却发现这并不是一件容易的事。通过合法选聘的物业公司最终没能取代他们不满意的物业公司。事实上,这样的事情不只发生在清水苑小区。在每个小区,业主、业委会、居委会、发展商、物业公司之间,都是一种错综复杂的关系。

上海浦东新区金桥清水苑小区原来由上海畅苑物业公司管理,2000年3月22日,清水苑小区的业主委员会决定通过竞聘的方式选聘物业公司。在4家竞聘单位中,上海最大的物业公司——“上房物业”全票入选。根据所有权决定管理权的原则,选聘物业公司是业委会的权力。但竞聘1个多月后,入选的“上房物业”没见进门,而落选的“畅苑物业”却还在小区里忙乎。业委会竞聘的初衷是因为大多数业委会委员都认为畅苑物业不合格,就想通过竞聘将畅苑物业炒掉。

畅苑物业的前身是“欣城物业”,上级公司是“行政副局级”的上海金桥出口加工区房地产有限公司,而“金桥房产”恰是“清水苑小区”的开发商。业委会对前期物业管理的不满集中在四点:一是小区违章装修问题。据估计,有200~300户人家在装修时拆了承重墙。长驻的装修公司与物业公司有特殊的关系。装修公司拆承重墙时,物业公司睁一只眼闭一只眼。业主请外面的公司拆承重墙

时,物业公司才会认真,才想起了会造成安全隐患。二是小区治安问题。1年多发生了12起入室盗窃案。三是绿化问题。由于疏于管理,曾有大片草坪树林遭虫害枯死。四是物业维修基金问题。这也是最严重的问题,即物业公司每平方米多收了6元维修基金,从业主口袋里净掏走100万元,应该归还业主。这四大问题,畅苑物业答应改进,但在事关续约的关键问题上,双方始终谈不到一起,这就是物业管理的年预算,“业委会”估计应在100万元左右,而畅苑物业的两次预算都是140万元。在这种情况下,业委会只好引进市场机制,从外面引进物业公司 with 畅苑物业竞争上岗。

2000年2月初,四家候选的物业公司——上房物业、陆家嘴物业、申城物业和畅苑物业都编制了年度预算,上房物业是1114624元,陆家嘴物业为1191753元,畅苑物业为1193720元。上房物业出于“扩大地盘”的考虑,预算利润为零。在服务承诺中,上房物业在14项指标中,12项优于或与对手持平;而畅苑物业至少7项服务承诺落在最后。

3月22日,业委会邀请街道办领导到场监督“开标”,业委会由7人组成,其中3人弃权,4票通过上房物业中标。但是,业委会在3月24日收到了上房物业的函件。函件称,因本公司3月21日接到浦东新区行政管理部的来电指示,以政府关心小区、维护小区的稳定团结为由,要求本公司退出此次小区的物业管理竞聘,使本公司置于进退两难之境。为此,在目前情况下,本公司暂不能与业委会签约,也不能进入小区实施管理。紧接着是陆家嘴物业的函件,也是说接到上级指示。浦东新区综合规划土地局是他们的行政主管部门。陆家嘴物业和金桥物业两大开发商是兄弟关系。

在这种情况下,畅苑物业还在管理着清水苑小区。

附:《上海市居住物业管理条例》(节选)

第12条 业主委员会应当维护全体业主的合法权益,履行下列职责:

(一)召开业主大会或业主代表大会,报告物业管理的实施情况;

(二)选聘或者解聘物业管理企业,与物业管理企业订立、变更或者解除物业管理服务合同;

(三)依照本条例设立物业维护基金的,负责该基金的筹集、使用和管理;

(四)审定物业管理企业提出的物业管理服务年度计划、财务预算和决算;

(五)听取业主、使用人的意见和建议,监督物业管理企业的管理服务活动;

(六)监督公共建筑、公共设施的合理使用;

(七)履行业主大会或者业主代表大会赋予的其他职责。

案例4 变物业管理“独唱”为“大合唱”

不少物业公司默默无闻工作却常常要“气往肚里咽”。如此事倍功半,终非长久之计。

在物业公司,听到反映较多的一点就是“我们工作辛苦点没什么,怕就怕得不到社会的支持”。这里所说的“社会”是指街道、公安、环卫、园林、市政、规划等相关部门。这个“社会”多属行政管理部门,也多“凌驾”于企业之上。作为企业的物业管理公司一方面没有行政部门那样的执法手段,另一方面与行政主管部门产生矛盾时常常“气往肚里咽”,为此,有些物业公司叫苦连天。何以解决此类问题,上海市长宁区房地局“依托社区,实行长效管理”的思路颇有启迪。物业公司有必要邀请相关部门,变物业管理“独唱”为“大合唱”。

我国传统体制下的房管所是代表国家管理房屋、修理房屋的,与街道等部门关系并列,虽也有职能上的交叉,但更多的是各自为政、各司其职。随着物业管理的深入发展,房管所不仅转制为物业

管理公司,而且在职能上也突破了管房修房的范围,扩大到保洁、绿化、治安等许多方面。这些原先由街道、里弄、居委会、园林、公安等部门管理的权利交给了物业公司后,实际上其相互关系也相应发生了变化。但是,倘若双方观念上没有转变,那么互相之间必然缺乏沟通,进而给工作的开展带来一定的难度。

而房管所转制为企业后,虽为业主的“管家”,但客观上不具有有效的管理手段,在目前的国情下,有时需要行政部门的支持。以拆违章建筑为例,由于处理的程序多、时间长,往往旧的还没解决,新的违章又出现了,物业公司总是力不从心。

此外,因为历史原因,街道等部门本身在居民小区内也有违章搭建或占用公建配套设施等现象,给物业公司带来的工作难度可想而知。

物业管理在这些方面是否有出路呢?在长宁区房地局,得到的结论是肯定的:有。变物业公司“独唱”为各部门一齐“大合唱”,不失为一条捷径。1999年长宁区房管局通过走访该区内9个街道办事处、1个镇后提出,物业管理公司应走出围墙,与社会力量形成合力,齐抓共管。

首先加强与各方面的联络、沟通后,在工作上能够得到他们的指导与支持,小区中的卫生、亮灯、安全、绿化环境等问题就相对容易解决。同时,通过居委会,还可以加强与业主和业主委员会的联系,加强居住物业条例和物业管理的宣传。

其次,在违章建筑的处理上,可以由地区牵头,多方协同,并且充分发挥街道综合执法的作用,进一步加大综合执法力度,并能在执法程序上有所突破。而在拆除违章建筑的过程中,街道等部门自己的违章建筑便不攻自破。

再次,有利于多重评比。街道每年都有文明小区、卫生小区、安全小区的评比,而物业公司也有创优达标、优秀管理小区的评比,这些评比的内容既是重叠的,也是相辅相成的,没有创优达标,就

很难说是文明小区。不管是创何等小区,都会有一定的资金投入,与其没有计划地东一榔头西一棒,还不如将这些费用加在一起,有系统、有条理地真正为居民办实事,为改变城市面貌出点力。

案例5 深圳大社区建设

——深圳基层管理的模式之一

1) 深圳市基层组织及管理现状

(1) 基层行政组织及管理情况。我们知道,城市行政管理的构架一般分为市、区(县)、街道(镇)、居(村)民委会四级。深圳市共有6个小区、24个街道办事处、19个镇、347个居民委员会和206个村民委员会。其中,街道办事处(镇)和居(村)民委员会是城市管理的基层组织。

一直以来,特区内外基层行政组织及管理状况有所不同。因沿袭原宝安县的管理框架,特区外的镇和村(居)民委员会的权限相对完整,基层民主发展较快,管理也相对有力;而特区的街道办事处、居民委员会(包括由原来自然村的民委会改制而来的居民委员会)却因这样或那样的原因,在城市管理中的地位并不突出。究其原因,是因为特区外的镇、村、民委会不但管理着人们的生活,还管理着人们的工作;不但是人们政治权利的行使和保障机构,也是人们物质权利、人身权利的行使和保障机构。而特区的街道办事处和居民委员会,多半只管理着人们的生活和最基本的政治权利,人们的重心放在工作单位而非居住小区。权利的分离导致了管理机构权利的分离,在特区内普遍存在着居民委员会人手紧、经费缺、工作环境相对简陋、许多工作无法到位等问题,基层管理显得不是很得力。

(2) 物业管理的发展引发了许多新问题。需要特别指出的是,物业管理在深圳的快速发展,业主委员会的普遍成立,使得基层管理出现了许多新问题、新情况。这主要表现为三个方面:

一是居民委员会和物业管理单位在职能上的冲突。如在环境卫生、治安、家政服务、社区文化等方面,往往物业管理单位担当主要角色,居民委员会过问得越来越少。同时,居民委员会规模过小,设立过细,人力、物力、财力的不足,更限制了其职能的发挥,形成了恶性循环,越是物业管理搞得好的住宅区,其居委会的活动能力就越小。

二是居民委员会和业主委员会的冲突。按照《深圳经济特区住宅物业管理条例》(修正案)的规定,业主委员会具有对住宅区许多重大事项的决定权、审议权和监督权。而居民委员会对事关居民切身利益的许多事项最多只有协调和参谋的权利。

三是业主委员会和物业管理公司的冲突。如:管理单位不经业主委员会同意,擅自决定收费、加费等重大事项;业主委员会行同虚设,不能很好地协调与业主的关系;业主委员会越俎代庖,随便炒掉物业管理单位,直接夺取物业管理权,以获得经济利益;部分业主聚众闹事,提出无理要求,扰乱物业管理单位的工作,影响社会治安的稳定等。

(3)深圳已具备发展和改善基层民主的条件。经过20年的发展,深圳的经济、社会、文化等各项事业成就喜人。这些成就的取得,是改革开放大气候的影响,更是深圳人自身努力的结果。这份努力,既改变了客观世界,促进了城市的发展,也改变了深圳人的主观世界,提高了自身的素质。可以说,深圳市民的社会意识、自觉意识、民主意识、商品意识等现代市民所必须的意识已经具备。这些都是深圳大力发展和改善基层民主的客观条件,何况,诸多现实问题也需找到一条较为合理、有效、长远的解决思路。大社区建设的提出,便是应运上述各种需要。

2)“大社区”概念的引入与推广

大社区,简单的理解就是具有一定规模、功能相对完善的以某些特征划分的城市居民住区。这里的几个限定词很值得注意:一定

规模,到底有多大规模?规模大小是以占地面积、建筑面积衡量,还是以居住人口衡量?科学地说,应该是上述各种因素的综合考虑。功能相对完善,应是指基本满足人们居住生活需要的各种配套设施、项目及其运作。这些需要包括:饮食、体育、医疗、保健、教育、文化、娱乐、交通、邮政、通讯、购物、休闲、郊游等。社区的某些特征,可以从居民的角度来界定,如物业的地段、档次、层数、整体设计风格等。

在居住区的基础上,我们还可以将社区的涵义扩展到城市的其他综合功能区域。这在国外都有成熟的社区例证。

深圳是一个新兴的移民城市,具有形成社区的客观条件。从城市规划的角度来看,深圳市的城市功能区分布已日趋合理并渐成规模;从居住状况的角度看,深圳市的居住分异现象(即从居住状况可以大致将市民进行区别和划分,从一个方面显示出市民所处的社会阶层)已是不争的事实,明显的社区特征已经形成,如政府安居房住宅区、原特区内的自然环境形成的住宅区、高档商品房住宅区等等。不同住宅区的人们可以大致归类,住宅区的管理也有不同。

大社区建设,就是根据大社区的物质属性和社会属性的不同,形成各具特色的大社区管理和运作体系,即在现有城市基层管理的基础上,如何加强居民自身自治的能力,如何协调各方利益,形成适合和适应社区居民生活需要的社区环境,当然,大社区建设更要适应城市整体发展需要和城市社会、经济、文化状况。由此,城市的基层管理可以走上良性、可持续发展的轨道,深圳居民都能得到安居乐业的欣喜和当家作主的自豪。

3)大社区建设的构想与步骤

(1)大社区建设的主要内容:

①从城市规划和物业开发入手,注重大社区所需的综合配套等硬件的建设;

②从指导思想、组织框架、管理机制、运作方式等入手,搞好社区的软件建设;

(2)大社区的建设构想:

大社区建设的实质是社区内的居民自治,即社区居民自己管理社区,自己建设社区,使社区成为居民生活的依托。这与当前行政机构改革及职能转换、发展基层民主的思路是一致的。即将政府的管理权限下放,充分相信市民的自治能力,形成“小政府,大社会”的良性社会管理构架。

大社区建设和管理的运作体系包括:社区居民大会和社区管理委员会。社区居民大会是社区的最高权力机构,由社区内具有民事、政治能力和权利的居民、业主组成。社区居民大会决定社区内的一切重大事项。社区管理委员会由社区居民大会选举或邀请产生,是代表社区居民大会行使权力的领导机构。人员组成有居民、业主、社区内法人单位代表、人大代表、政府代表、社区外的知名人士、专业人士等,并组成各专业委员会。其专业委员会可以分为物业管理、社区文化、计划生育、治安联防、扶贫互助、财经、教育、医疗、保健卫生、环境等类别,其职能是设计和规划社区建设和发展的蓝图并报社区居民大会审议通过,监督社区建设和管理方案的实施。

(3)大社区建设的步骤:

①先进行邻近几个居(村)民委员会与业主委员会相合并的试点,逐渐形成社区居民大会和社区管理委员会制度。

②在原业主委员会和居(村)民委员会职责的基础上,科学界定社区管理委员会的职责,使之更符合权力机构而非执行机构的性质。

③重新界定物业管理单位的职能,使之更符合一个企业的特征和运作方式。

深圳的物业管理是城市管理和经济发展的一大成就,但发展