



本报记者
解敏 江跃中

近日,普陀中远两湾城业委会起诉前物业返还全体业主4000万元一审胜诉的消息,引发广泛关注。这个被称为“上海最牛”的业委会,为何要将物业告上法庭?又是如何取得初步胜利的?事情的“来龙去脉”值得剖析。



■ 超大型社区中远两湾城

本报记者 刘歆 摄

『上海最牛』业委会倒查二十年『扳倒』物业

业主成功获赔四千万,能否复制?

“大”是许多人对中远两湾城的第一印象。1998年,上海第一轮大规模旧区改造启动,位于普陀区的棚户区“两湾一宅”项目,被命名为“中远两湾城”。坐落于苏州河畔的中远两湾城于1999年开工,分四期建设,2006年全面竣工。一共96栋居住楼,有近1.2万户、约5万人居住。一栋楼就相当于一个村的人口规模。小区大到需要

第三届业委会直到2019年12月经选举产生。诞生前曾历经两年的“空窗期”。被推举为第三届业委会主任的韩德友也是中远两湾城的业主,曾在企业工作多年,有着丰富的管理经验。由于对物业的长期不信任,业主们对新一届业委会提出的目标任务非常明确:一、为小区重新招聘物业;二、对小区收支做审计;三、向中远物业追责。

2020年10月,中远两湾城第三届业委会召开了一次业主大会。在这个“万户”小区,召开一次业主大会,仅志愿者就要500人。为了统计业主投票情况,业委会还专门定制了二维码投票程序,以保证不存在任何干扰投票的行为。最终,全体业主投票表决通过“授权第三届业主委员会

为什么前两届没做成的事,到了第三届做成了。韩德友说,“过程也并不如想象中那么一帆风顺。在这样一个超大体量的小区,业委会不可能让所有人都满意,如果一天到晚在意一小部分人的挑剔,那就什么事都做不成了。我的责任心始终在提醒我,既然大家选了我,就一定要做好。有了这样的信念才一路坚持下来。”

20年沉积的问题,用2年时间完成诉讼成功、物业更换两项艰巨任务,离不开各个环节的协同一致,高效执行。面对那么多业主,如何准确、清晰地知道他们真正的诉求,又如何能够实现信息高效的反馈?

第三届业委会的做法是重建业

这两天,不少小区或许都在探究中远两湾城业委会的“制胜秘籍”,以及有没有可以复制推广的“模板”?在韩德友看来,这场“不信任战”的关键并不在如何打赢官司,而在于小区内成熟的机制:首先小区要通过业主大会成立业委会,由业主推动业委会积极履职,只有这第一步走出去了,整个的机制才能够真正活起来,维权才会变得越来越顺理成章。

而现实中,由于部分小区的前期

不断的纷争

4个居委会,东、西2个业委会分会共同管理,这就代表着有来自四面八方的不同的声音、不同的诉求。

小区业主王女士告诉记者,刚入住的时候,业主们普遍认可中远两湾城的环境适宜,交通便利,但随着时间的推移,管理上的问题逐渐暴露。硬

件设施老化、年久失修,环境一年不如一年,停车位也越来越难抢。

业主们逐渐开始将矛头指向小区物业公司——中远物业。

由业主们推选的第一、二届业委会,也在对物业的审计中发现诸多疑点,比如消防设备、弱电等设施

的费用,按照合同约定,本来无须业主承担的却被纳入物业费中。还有小区的公共收益部分,如新增地面停车场、电梯间广告等的收益账目不清。但在此期间,第一、二届业委会由于小区内始终不断的纷争,多次更换主任人选,履职也受到很大阻碍。问题就摆在那里,却始终没能得到解决。

头疼的举证

对过去小区公共收益、按时结算、维修资金项目等收支进行全面审计,必要时通过司法途径完成相关审计工作,收回应归全体业主所有的全部相关资金权益”的决议。第三届业委会向中远物业发函,要求配合审计,但由于中远物业不配合,最终双方走上诉讼程序。经过几次开庭,被告方中远物业既不同意司法审计,也不提供任何相关的材料资料。在此情况下,法院指出,双方对各类收支的结算标准与方式未能达成一致,那就应该就各自的观点分别举证,并在必要时由专业第三方机构介入进行审计。

“整个案件的举证是最叫人头疼的。”韩德友表示,至今他的办公桌上

还堆放着一摞小山高的诉讼材料。几千万的数额由无数笔几千、几百的小明细累积起来,业委会要会同律师搜集过往20年的证据,许多没有进入电脑系统的历史数据追查起来非常困难,还要向法院申请调查令,到电力公司、水务公司查询历年水电费数据、调取小区停车库数据,同时结合中远物业在诉讼中提交的历年单方审计报告中的破绽和矛盾,推算出应该返还的金额。

法院认为,原被告双方提供的证据或对证据的阐释均不足以充分证明本方在费用结算方面的观点。原告中远两湾城业委会主张的费用计算方式,是在现有证据基础上推断出

各项费用,缺乏其他确凿的依据与有效手段。被告中远物业无正当理由拒绝司法审计,且未就原告变更后的诉讼请求提出针对性抗辩意见,应当承担由此产生的不利后果及诉讼风险。最终,法院结合本案证据和原告提供的计算方式,酌定被告向原告支付物业服务费按实结算、公共收益分成的结余款4000万元。

“这一关我们闯过来了,我们起诉的金额为6200万元,一审判决将返还金额酌定为4000万元。根据业委会会议事规则,后续如果能最终胜诉,这4000万属于全体业主所有,将进入维修基金账户。”韩德友补充道。

目前一审判决尚未生效,如原被告双方不服该判决,可在判决书送达之日起十五日内递交上诉状。

喜人的转变

主代表体系,通过发动楼组积极分子,在每个楼栋选出5—7名业主代表。自下而上建立起沟通网,保证信息的下达和反馈。

过去业委会采取四分会制度,分别代表小区一、二、三、四期,但是财务共用导致相互之间的矛盾不可调和。小区四期开发时间不同,需要整修的节点、设备也肯定不同。在一期业主看来,极重要的修路事项,在另外三期业主那边并不急迫,这使得在维修资金的使用上彼此牵扯,诉求在任何时候都不能达到完全统一。

第三届业委会在此基础上做出优

化,从原来的“四会制”,变为东、西区两个分会,保证总会的整体性与两个分会的独立性。分会分别决定所属事务,全区域问题则由全会投票决议。

这一机制与业主代表机制紧密结合,形成了有效的善治模式。程序的公开透明也是必需的,韩德友补充道,“所有业主的眼睛都在看着我们,因此要谨慎地走好自己的一步。在选聘新物业公开招标时,业委会的每一项程序都要在房办、四个居委的指导监督下进行,并主动向业主们公示。”

2021年2月,万科物业正式进驻,之后对中远两湾城在物业管理中

存在的问题进行了全方位的把脉。针对小区电力系统、电梯系统、消防系统等老大难问题,梳理了一份长达400余页的评估报告。

随后,联合街道自治办、居委会、业委会,量身定制了一套创新联动体系,每周针对内部重点问题沟通协商。同时,将党建引领融入物业服务中,发挥好党支部作用。并陆续针对车辆管理、楼栋消防安全事宜、网球场篮球场游泳池、公共收益等项目的管理与业主们达成一致。

新物业进驻后,一个喜人的转变是曾经号召大家反对缴纳物业费的,现在也开始积极引导业主及时缴纳物业费了,甚至把前年欠下的物业费都交了。

“制胜”的关键

物业,并不是通过市场竞争获得业务,相对应的服务意识往往达不到市场要求。甚至在极端情况下,物业还会阻挠成立业委会,这些矛盾往往会成为业主与物业双方拉锯的焦点。而物业纠纷又因为涉及业主数量众多,很难达成意见统一,有的小区业委会能支配的资金有限,也很难承担起巨大的维权的成本,这些都会成为

制约业主合理维权的枷锁。

打官司其实是个“下下策”,韩德友表示,历时近两年的诉讼要动用大量资金、人力、精力,并不是所有业委会与物业之间的纠纷都适合通过这种方式来解决。各方应该通过制定更加明晰的管理规则,尽可能规避法律风险,避免合法权益受损,才是破题之道。这个案件一方面提醒物业行业以

此为鉴,认真审视自己的经营方式,做好合规;另一方面也为业委会参与者提振了信心,让人们意识到业主大会、业主委员会存在的作用和意义。

小区里的那些事儿,仅靠单打独斗和一腔热情远远不够。业委会作为社区基层治理的“三驾马车”之一,服务性、专业性都很强,业委会要真正承担起监督职责,业主也要提高自主权利意识,参与社区事务。只有凝心聚力,才能让社区更有温度,生活更有质量。