

布吉榜样·攻坚楷模

布吉街道物业管理中心主任欧志强与街道纠纷调解团队多方协调,成功调解慢城四期来座山小区物业管理矛盾纠纷——

“业主的真实声音,就是我们努力的方向”



来座山小区物业矛盾纠纷调解团队。

2017年8月30日,布吉街道物业管理中心主任欧志强收到慢城四期来座山小区240多户业主联名请愿,要求暂停小区物业招投标事宜,这意味着该小区业主与业委会之间、业主与业主之间的矛盾爆发了。于欧志强而言,这起事件并非偶然,在他的工作日志里,详细记录了近半年来参与该小区各种协调跟进工作的情况,只是未能平息矛盾。针对此次联名请愿事件,布吉街道成立了以欧志强、刘敬锋等人为代表的来座山小区物业纠纷调解团队,通过多次组织业主协商会,倾听业主的真实诉求,积极与业委会沟通,直到今年1月25日至1月28日,为期3天的来座山业主大会临时会议的召开,唱票双过半,表决通过终止物业招标手续等决议,矛盾一定程度上得到化解。欧志强与来座山小区物业纠纷调解团队,分别被街道评为第一季度“榜样个人”与“榜样团队”。

该纠纷是欧志强这6年来成功处理的比较大的21起物业矛盾纠纷之一。他日常要面对全街道87个商品房小区、31个城中村中的各类纠纷,不同群体有不同的诉求,压力之大可想而知。欧志强却总是笑呵呵,遇事沉着。他并非练就了“佛系”心态,而是在他眼中,所有的问题都有解决办法。

榜样团队

来座山小区物业矛盾纠纷调解团队

带队领导:薛荣喜
吴浚弘
郭冰

团队成员:
欧志强(榜样个人)
李林峰 胡阳军
陈健钊 张怀安
刘敬锋 张锦雄
林增鹏

榜样个人



欧志强

街道及时介入 物业从被动到主动服务

近年来,布吉慢城四期来座山小区的业主与物业之间矛盾丛生,一触即发,严重影响了社区的和谐与稳定。“根源在于小区开盘时,开发商未实现当初对业主有关小区配套的承诺,业主将不满情绪转向随开发商进驻的物业管理公司,同时,业主日常提出的问题,管理处没有迅速反应,及时改进服务。日积月累之后,业主们对物业公司越来越不满。”欧志强2017年3月正式接触该小区事件,但对前期情况也摸了个底。

资料显示,2014年开始,慢城四期来座山小区853户业主仅三分之一上缴管理费。管理费长期收不齐,管理处入不敷出,管理水平更是跟不上,这就形成了一种恶性循环。“小区卫生搞不干净,保

安态度差,3.5元每平方米的物管费,可能还比不上城中村小区的物业管理水平。”业主刘女士回忆,大家时常在业主群里抱怨,最终有了一致观念:更换物业。2017年3月29日晚,来座山业主大会关于更换物业管理公司的投票决议遭遇突发事件,没有结果,加深了业主与物管公司之间的矛盾。欧志强回忆,当时街道积极介入,领导多次约谈来座山业委会、物业管理公司老总,努力平息矛盾。很快,物业管理公司更换管理处主任,同时向开发商争取到780万资金,准备对广大业主多年来关于小区配套、环境提升等诉求逐一落实。“从被动到主动服务,我们还是看到了物业管理公司积极转变的态度,得到部分业主的谅解。”

重开业主大会 顺民意终止物业招投标

欧志强原以为此事能尽快完结,岂料之前要求更换物业的业主却始终坚持并授权业委会启动了物业企业服务招投标的程序。2017年8月30日,希望物业公司经过整改后能留下来的240多户业主联名请愿,要求暂停小区物业招投标。他们多次到社区、街道、区里上访,每天好几拨人来找欧志强寻求支持。“业主里有两种声音,一种是换掉物业,另一种是再给物业一次机会。”欧志强说,面对这样的情况,他的立场也很明确,“业主的真实声音,就是我们努力的方向。”

随后,欧志强与调解团队成员们商议,通过“扫楼”入户,调查民意。调解团队成员之一、东方半岛社区工作站站长刘敬锋召集社区工作人员,分9组,每组3人,对来座山小区9栋楼逐一入户了解业主意愿。白天业主都在上班,大家只能利用晚上及周末时

间“扫楼”,大概用了一周时间,对614户业主做完《问卷调查表》。调解团队成员通宵达旦,对调查表进行统计,超7成业主对物业投资改造地下车库大堂、换地坪漆、改造电梯内部、提升小区环境等工作表示认可。不少业主在小区内也热议,同意再给物业一次机会。其后,超2成的业主提议召开业主大会,对是否终止物业招投标程序进行表决。但重新召开业主大会的提议,并未得到业委会支持。接着,在布吉街道办的指导下,今年1月25日至28日,来座山临时业主大会成功召开,唱票显示超6成业主选择保留现有物业,并表决通过终止物业企业招投标工作的决议。截至目前,来座山小区没有更换新物业公司,现物业公司在业主的监督下,努力提升服务质量,避免再次被“炒”,而业主们也深切感受到物业服务质量的提升,小区再度和谐有序。