



“有事找代表，没啥大不了” 上塘街道“业主代表大会制度”赋能社区治理

“有事找代表，没啥大不了。”最近，在上塘街道绍兴路社区大浒东苑A区，这句话成了很多居民的口头禅。

近年来，上塘街道以绍兴路社区大浒东苑A区为试点，探索推行业主代表大会制度，成立业主代表大会，通过制度革新，架起业委会和全体业主之间顺畅高效沟通的桥梁。运行以来，业主代表在社区党委的引领带动下，参与小区各类事务“督办”，妥善解决物业纠纷30余个，疑难杂症5个，完结率和满意率均在95%以上，充分调动了工作积极性，有效实现了“自己的事情自己办”。

本版供稿 桂慧君 吴晓芸

规范化运作 提高自治主体“绣花功”

早在2018年，上塘街道就充分利用大浒东苑A区业委会换届契机，着手制定业主代表选举办法，以小区单元为基本单位划分选区，居委会主任以社区配套用房业主的身份参与选举。通过自愿报名、组织推荐、资格审查等程序，产生正式候选人，再由选区业主投票选出心目中的业主代表，让业主代表的产生更具仪式感和责任感。同时，街道还根据《浙江省物业管理条例》《杭州市物业管理条例》等有关规定，对小区业主大会议事规

则进行修订，明确业主代表的职责、议事流程等，确保业主代表大会的合法性和规范性。

同年5月，小区召开首届业主代表大会，选举产生了一批热爱小区、愿意投入到小区管理中的业委会委员候选人，最终通过全体业主投票，毛其军被选为业委会主任，成为“大家长”。

依法依规选举授权，让业主代表们有了“自治”的底气。据悉，小区业主代表还要履行监督员作用，适时对业委会、物业开展监督。如，物业每年需要向

业委会缴纳5万元考核保证金，每季度业委会组织业主代表对小区进行检查，检查结果将与物业保证金返还直接挂钩。

如今，大浒东苑A区小区业主代表共44名，其中一半为党员。为此，小区第一时间成立业主代表党支部，由社区居委会主任担任党支部书记，业委会主任担任支部副书记。社区党委引领，居委会、红领业委会、业主代表大会及物业等共同参与的社区治理新模式已经在这里生根发芽。

精细化管理 让居民感受“小确幸”

大浒东苑A区于2006年交付，共有住宅楼17幢42个单元，居民超1600余户。过去，小区决定重大事件必须征求全体业主的意见，可一些业主由于工作繁忙或者实际上并不住在小区，导致召开一次业主大会往往费时费力，效率低下。试行“业主代表大会制度”后，对部分重大事项，授权业主代表大会，进一步提高决策效率。

由于小区建成较早，缺少对非机动车停放的长远规划，近年来，不少居民向反映停放楼道出入口设计不合理，坡度太高，

出入很不方便。更让人头疼的是，很多业主索性将电动车开进电梯，入楼道充电，不仅易损坏电梯，还存在很大的消防安全隐患。

2019年3月，经过多方商议，小区业委会组织召开业主代表大会，一致表决通过动用小区经营性收益用于坡道改造，社区会同业主代表多次反复试验，在确保上下安全的前提下，使坡道的弧度得以最大限度地优化，仅用时1个月就完成了小区26个坡道改造项目。“经过合理规划地下室空间，划出电瓶车停车位1154

个，安装完成电瓶车充电桩820个，基本满足居民需求。”绍兴路社区党委书记、居委会主任、业主代表党支部书记吴乐飞说，小区颜值提升，居民住得更安全，他的一块心病也被治愈了。

“业主代表大会制度”施行以来，小区业委会还总结归纳了一套“业主代表工作机制”，即通过“发现问题—提出方案—表决通过—验收反馈”4个环节，让业主代表既给业委会工作提供帮助支撑，又在广大业主中做好协调员工作，真正成为居民和业委会间的“连心桥”。

随着老旧小区改造工程的延伸，部分绿化改造提升，出入口道路得以拓宽……眼下，大浒东苑A区正在慢慢蜕变，成为“别人羡慕”的样子。

然而，当初小区改造完成后，却有一桩事情压在毛其军的心头。去年6月，小区每个楼道的单元智能电控门都动了一次小手术，变得更加数字化，然而有业主代表发现在日常使用中发现有部分居民图进出方便，习惯性用石块阻挡电控门，不仅造成了使用故障，也带来安全隐患。虽然社区工作人员也开展了前期上门宣传工作，但效果不佳。

部分热心的业主代表按捺不住了，由于他们均匀分布在小区各单元，中间大部分人还是绍兴路社区志愿者队的一员，在日常工作中经常性参与社区平安巡防、垃圾分类、文明劝导及环境整治等形式多样的志愿服务活动，得到了很多居民的肯定和好评，具有强大的号召力、影响力。业主代表们通过一段时间在邻居间互相提醒、宣传、解释和问题收集，电控门的“小浪花”被“扑灭”，社区居民渐渐养成了出入单元随手关门的习惯。

受回迁以前原有生活习惯影响，大浒东苑A区地下室乱搭乱建、堆放废旧物品等“老大难”问题一直很严重。“小区内的问题如果长期拖着不解决，业主埋怨，物业憋屈，最后无疑是两败俱伤。”吴乐飞的一句话，说出居民的心声。

针对这一困境，业主代表又一次发挥了“破冰”作用。依托“业主代表大会”制度，整治工作被提上议事日程。由于同小区楼道长、居民小组长相比，业主代表的身份更具备法律支撑，他们做出的决定往往可以最大程度打消业主对决策的质疑，使得整治行动得以顺利开展。

2021年以来，在业主代表党支部号召下，党员志愿者会同社区、物业齐心协力，做通居民思想工作不下20余次。累计清理杂物堆放、乱搭乱建顽疾220余处。

硬核化「破冰」

形成共治共享「凝聚力」



参与电信诈骗宣传

议事协商共治共赢

参与环境整治行动

地下室坡道改造

业委会信息公开

绿化改造提升