



甄记者播报 @甄荣三湘华声(新浪微博)

本报联手中南大学社会风险稳定评估研究中心发布

湖南首份业主维权研究报告出炉

水电、网络和电梯质量投诉最多 向媒体或网络投诉最有效

4月27日,中南大学社会风险稳定评估研究中心副主任、中南大学公共管理学院吴晓林副教授,与本报共同发布《长沙市物业纠纷及业主维权现状》报告。这是湖南首份业主维权研究报告。

去年6月,本报《都市周末》开始推出“小区有大事”栏目,并与中南大学社会风险稳定评估研究中心联合组建了长沙住宅小区调研小组。近期调研小组对目前长沙小区存在的突出问题和矛盾进行专题调研。报告显示,水电、网络和电梯质量投诉最多,向媒体或网络投诉最有效。吴晓林认为,业主维权和基层社会稳定风险紧密相关,应得到社会管理“顶层”关注。



去年6月,长沙一小区业主因为房屋质量问题,在小区里挂横幅抗议。

投诉物业最多的是水电、网络和电梯质量

调研小组在长沙街头随机发放问卷调查310份,回收300份,有效样本266个,然后对调查问卷进行了统计分析。

报告显示,84.3%的业主反映遇到过物业问题,其中最多的是水电、网络和电梯质量,其次是物业费高服务差、公共场所设施缺乏或被占用等(详见表一)。

发生物业纠纷后,业主认为最可能与物业公司或开发商发生冲突。

通过媒体和网络投诉维权最有效

调查表明,有四类人虽然不是遭遇物业纠纷最多的,但都认为物业纠纷今后会加剧和激化,这四类人分别是业委会成员或业主维权人士、文化程度高的人、职业阶层较高的人、收入高的人。小区档次越低的业主,则越认为业主之间或业主与业委会之间的冲突存在激化可能。

业主维权的途径显现多样性,寻求业委会、媒体和居委会帮助的比例分列前三位,依次为42%、24.4%、23.9%。此外,还有些业主想通过集体起诉、不交物

业费和水电费、向政府投诉、上网发帖等方式维权。

从投诉的效果来看,业主认为通过媒体或网络投诉作用较大和很大的比例最高,达到55.7%。其次是通过业主精英维权,达到38.9%。还有些业主会寻求通过街道办、业委会和居委会投诉,但这些渠道解决问题的效果相对较低。

参与率低是业委会成立难的最大障碍

调查显示,84.5%的人认为有必要成立业委会,其中20.8%的人是出于维权需要筹建业委

长沙业主遭遇过的物业问题(表一)

水电、网络、电梯质量	40.4%
物业费高、服务质量差	36.6%
公用场所缺乏或被私用	35.5%
公共收益不透明	32.3%
房屋质量、价格、虚假广告等	29.9%
周边环境被破坏	29.4%
选聘物业	12.3%
遭到物业或房产商报复	6.0%

业委会成立难的原因(表二)

业主参与率低	75.6%
物业或房产商阻挠	47.8%
业主没有时间	40%
街道办或政府不支持	33.3%
组织能力差	28.9%
筹备人员没有奉献精神	20.5%
没有钱	13.3%

会,但52.2%的人反映成立业委会难度大。长沙市物业管理协会去年公布的数据表明,长沙有2000多个住宅小区,但成立了业委会的不到三成。很多小区交付使用了十多年,但一直没成立过业委会。

业委会成立难的原因很多,75.6%的受访者认为业主参与率低是罪魁祸首。此外,物业公司或房产商阻挠、业主没时间也是重要原因(详见表二)。

■文/中南大学社会风险稳定评估研究中心 吴晓林、曾艳青、蔡遥圣 记者 甄荣

对话

此次调研和主流媒体一起合作,通过较大样本来反映实际情况,具有一定的代表性

业主维权与基层社会稳定风险紧密相关,应得到社会管理“顶层”关注

小区业委会已经成为我国城市社区的重要力量,在未来将会发挥更加积极的作用



专家简介:

吴晓林,31岁,中南大学公共管理学院副教授、中央编译局博士后。主要从事中国社会结构转型、阶层分化与政治整合、城市治理、养老政策等方面的研究。

记者:我们在“小区有大事”的系列调查中发现,小区的问题和矛盾多,业主维权难。为什么?

吴晓林:1998年“商品房”改革以来,全国商品房住宅小区迅速激增,同时围绕物业管理本身的问题和纠纷也迅速蔓延开来。2003年《物业管理条例》的颁布,使得业主群体在维护权益的过程中有了法律武器,很多业主据此“依法维权”、“理性维权”。物业管理领域的种种难题,激发了住房领域的“冲突”,业主维权已经蔓延全国,对基层社会管理和基层社会稳定提出挑战。一些地方政府在处理业主维权纠纷时经验不足,应对策略不当,导致问题不断积累和加大,因而这不但是物业管理问题,也是基层社会管理体制无法跟上社会变化的问题。

学界对京沪穗业主维权的关注比较多,实际上这是一个

全国性现象,但国内很少有学者研究全国或某一区域内的业主维权,也很少有做量化研究。实际上,湖南的情况与国内其他城市也不例外。业主维权是与基层社会稳定风险紧密相关,却没有得到社会管理“顶层”关注,亟待通过调研掌握全方位的“图景”,为社会管理体制的调整和完善做决策参考。

记者:这次调查有什么特点?

吴晓林:从全国来讲,对业主维权这种现象的关注基本是做个别案例的研究,这样得出的结论就具有局限性,很难代表个例以外的特征和趋势。此次调研和主流媒体一起合作,就结合社会稳定、社会风险和冲突发生的规律,通过较大样本来反映实际情况。调研采取随机抽样的方法,调研组成员与业主面对面交流,具有一定的代表性。

记者:调研中你感受比较深的有哪些方面?

吴晓林:我感觉到业主权利意识正在迅速觉醒,这对于推动公民社会结构形成,推动公民参与权威规则创制等具有积极意义。但是业主维权很难,很少得到政府有力支持。现行物业行业的法律法规很不健全,而且不健全的法律法规也未得到严格执行。调查小组成员走访中发现,不少小区的业主筹建业委会时找开发商要公共配套设施、物业用房等资料,很多开发商拒绝移交,或者只给一些无关紧要的资料,但很少有开发商因此受到处罚。根据《物业管理条例》规定,街道办有义务加大对成立业委会的指导,很多街道对业主成立业委会持消极态度,导致其成为业主维权的又一个对象,致使业主维权这种“社区内冲突”不断冲破社区界限,推动冲突升级。

记者:你觉得政府应如何“出招”应对业主维权难?

吴晓林:小区业委会已经成为我国城市社区的重要力量,在未来将会发挥更加积极的作用。如今物业纠纷已经成为常态,它应该被视为解决问题的重要契机,而不应该被完全负面理解。政府应该正视这个城市化进程中越来越突出的矛盾,将此视为推动基层社会管理创新的一个重要突破口,尊重并切实维护业主的合法权益,在物业纠纷出现时支持法律制度发挥作用,而不是放任不管,等矛盾激化了再出来干预。此外国家应该逐步完善相关法律,形成各方有效参与的小区共治模式,让开发商、物业公司、业主或业委会在基层政府主导下协商解决各类纠纷,有效维护业主合法权益。

■文/记者 甄荣 实习生 谯俊