

# 浅谈金碧花苑社区民主建设与管理

◎ 姚尚香

德威·金碧花苑小区建成于 2004 年，建筑面积近 8 万平方米，常住人口约 600 人。随着小区日益老化和居民结构趋于复杂，管理难度逐渐增加。为此，德威物业在不断提升物业服务品质的同时，探索物业公司与业主委员会共同商讨社区重大事务的新管理形式，形成社区事务民主决策、民主管理和民主监督的新做法，对居民素质提高和社区文明建设起到了长足的推动作用。

## 一、成立业主委员会，并持续完善各项规章制度，加快推进民主建设步伐。

2012 年 9 月 25 日金碧花苑首届业主委员会成立，拉开了金碧花苑社区民主建设的序幕。今年，金碧花苑业委会在社区居委会的指导下，进一步完善了《业主委员会章程》、《工作职责》、《工作制度》、《业主大会规程》等重要制度，加快推进社区民主制度建设。

## 二、建立有效的沟通渠道，增强民主监督与管理力度。

物业公司设立 24 小时投诉咨询热线，全天候接受业主监督管理；管理处设置开放式服务前台，便于接待并受理业主各项业务需求；小区大门设立“董事长”信箱，积极主动接受广大业主监督和合理化意见和建议。业主委员会创立业主微信群和业主 QQ 群，张贴公示业委会主任电话，业主有建设性的意见和建议，可以通过多种便捷的渠道，得到有效及时的沟通，是民主管理、民主监督、民主决策的有效平台和阵地。

## 三、加强文化培育，提升业主民主参与意识和自我管理意识。

通过多种形式的宣传引导，如通过社区宣传栏、公告栏、物业公司网页、宣传海报、专题社区活动等载体，宣导民主管理、民主监督、民主决策理念，鼓励公共参与，激发业主参与社区事务的热情，不断提升社区成员的民主意识。特别是从 2014 年起金碧花苑管理处联合业委会，大力推行“社区文明行为引导”和“文明家庭评选”活动，创立“文明行为宣传橱窗”，对文明行为进行积极倡导，对不文明行为进行不记名曝光，并制定“文明家庭”评选标准，此举有效促进了业主自我教育、自我管理的效果。

**四、社区的重大事务决策，广泛征求全体业主意见，实行民主决议。**物业公司  
与业主委员会坚持推进社区民主建设与管理，小区的重大决策均面向全体业主  
征询意见，同时将决策结果向全体业主公布。例如：2013 年德威物业与业主委  
员会续签物业服务合同，双方前后进行 10 多次会议协商，对每条条款均进行了  
认真的讨论研究，最后将合同文本在本小区内张贴半月，向全体业主广泛征集意  
见，对合理的意见采纳后再次修改定稿。再如：2015 年该小区动用维修资金对  
智能化监控系统进行升级、对伸缩缝渗水进行修复，从审核维修方案报价到向业  
主公示信息到施工及验收，各环节都征集业主签名意见，各实施过程都由业委会、  
管理处及业主代表三方监督。

**五、在物业公司、业主委员会、全体业主的共同努力下，金碧花苑社区民  
主建设与管理成果显著。**

1、物业公司与业委会齐抓共管，形成相益得彰的良性循环。房管局有关部  
门对该小区的民主管理建设多次进行了现场经验访谈。

2、业主主动要求参与社区建设和社区事务管理的积极性不断被激发，并逐  
渐形成自我约束、自我管理的良好意识，推动社区文明建设的长足发展。

3、业主、业委会和物业三者之间的关系愈发密切、和谐。2014 年 12 月 31  
日《惠州日报》刊登《惠州金碧花苑：老牌小区焕发青春》，文中说到，金碧花  
苑小区“业主物业老朋友”、“业主满意度高”、“业主心声：安全感高”，社区各  
方关系和谐共处，可见一斑。