

# 巴音巴什小区居民:换个物业咋这么难?

“我们小区是2016年建成的回迁房,自居民入住开始,物业一直是由开发商指定。多年来,存在物业不与业主签订服务合同、地库漏水、道路下陷、物业收费及公共收益不公开等问题。2022年8月,小区成立业委会向物业下达整改通知,但问题仍然存在。2023年5月,小区开始按法定程序启动更换物业工作,至2024年6月底,小区共召开两次业主大会,投票赞成更换物业的人数均超过总投票人数的90%。可奇怪的是,每次业主大会通过时,上级主管部门均会收到匿名举报,说业主大会投票不合法,造成居民想更换物业的想法不能实现。”近日,呼和浩特市赛罕区巴音巴什小区的部分业主向记者反映。



## 业主大会两次投票更换物业均未成功

11月4日上午,记者来到位于保全街的巴音巴什小区。据一些居民及部分业委会代表介绍,2016年底,巴音巴什小区建成并投入使用,业主几乎都是西把栅和格尔图两个村村民,总户数1128户。随着小区入住年限增加,小区内存在单元门坏了无人管、地库漏水无人修、道路下陷无人问、物业收费及公共收益也不公开等问题。2022年8月,小区业主委员会(简称业委会)在社区指导下成立,一开始业委会就小区存在的问题向物业下达整改通知,但问题始终没有解决。2023年初,社区、居民、物业还就小区存在的问题进行讨论,但问题仍然存在。

2023年6月,小区在街道、社区指导下就是否解聘现有物业、招聘新物业召开了第一次业主大会,当时投票程序均在街道办和社区指导下进行,街道办还聘请了公证处人员进行公证。第一次业主大会投票人数符合法定人数,根据现场投票结果,赞成更换物业的人数达到投票总人数的99%。2023年7月2日,投票结果还没有正式公布,敕勒川路街道办接到匿名举报,举报内容为“巴音巴什小区召开业主大会存在违规行为”。通过街道办调查,此次投票存在委托投票不合规、一人多宅,在选票填写及计数方式上,没有严格按照相关规定执行。最终,本次业主大会作出的决议不被认可。

于是小区业委会继续向敕勒川路街道办申请召开第二次业主大会。今年3月,敕勒川路街道办负责小区物业事务的田震宇副主任

要求巴音巴什小区在社区和街道物业办公室指导下,按照法定程序推进巴音巴什小区居民要求更换物业的请求。申请得到回复后,业委会自筹资金,聘请第三方准备对小区物业进行招标,并启动召开第二次业主大会的程序。5月20日,小区在没有街道办和社区的参与下由业委会成员及部分居民进行了第二次“业主大会”投票,913户居民投票,赞成更换物业的居民超过90%。此次投票再次遭遇匿名举报,投票结果还是不被上级认可。

经过小区居民的不懈努力,7月15日,敕勒川路街道办发出关于巴音巴什小区选聘物业调查情况的通知。通知说:经核查,因业委会对相关政策法规理解把握存在偏差,致使在选聘物业流程环节上存在瑕疵。鉴于该小区自2023年以来陆续暴露出的各类问题:一是巴音巴什小区前期物业由晶实房地产企业引进锦荣物业服务有限责任公司,服务期已满两年;现物业服务企业为内蒙古和泰物业服务有限责任公司且物业企业在服务期间,因催缴物业费行为极端而引发小区居民不满,致使“12345”投诉工单、市长热线等举报居多。二是业主多次向社区、街道办申请更换物业企业,意愿强烈。三是按照《民法典》《内蒙古自治区物业管理条例》,巴音巴什小区可以依法依规启动重新选聘物业工作事宜。下一步将由街道办、社区牵头,指导业委会按流程召开业主大会,启动招聘物业工作事宜。

## 两个月整改不到位 启动重新招聘程序

当小区居民认为将召开第三次业主大会时,10月22日,敕勒川路街道办又发出关于责令内蒙古和泰物业服务企业对小区存在问题限期整改事宜的函,指出:巴音巴什小区自交付楼盘以来,一直由晶实房地产企业引进的物业企业为小区提供服务。从2023年开始,物业企业因服务管理问题和业主间矛盾频发。针对小区实际情况,街道指导社区组织专人专班广泛开展民意调查,居民对现物业服务企业的满意度较低,争议问题主要为:一是地库地面破损;二是地库漏水;三是公共设施老化破损等。另外小区公共收益未向业主公示。鉴于此,为了小区的长远发展,更好地给全体业主提供舒适的生活空间和享受到更加优质的服务。经研究,特致函内蒙古和泰物业服务有限责任公司,限定其在两个月内完成问题整改,如两个月内整改不到位,将依法依规启动重新招聘物业企业程序。

11月4日,记者来到敕勒川路街道办,因副主任田震宇要开会,采访未能进行,但他明确,小区居民向记者提供的敕勒川路街道办各种文件是街道办出具的。11月5日,记者再次联系到田震宇,他告诉记者,如果巴音巴什小区物业不执行限期整改事宜,到时间就会启动更换物业程序。

“物业费是我们出的,物业本应为居民做好服务。物业服务不好,我们不满意,想换个物业就这么难吗?”采访时,巴音巴什小区的部分居民对记者说。 文/草原云·北方新报首席记者 高志华