

群众新闻眼·聚焦小区物业服务⑤

# 如何让小区公共收益成为“明白账”？

■ 本报记者 王明存

“我们小区的公共收益有多少”“公共收益都去哪儿了”“这些钱我们怎么没‘摸’着”……

日前，记者在一些居民小区采访时，遇到不少业主提出这些疑问。近年来，随着经济的发展，小区公共收益越来越多。这笔资金怎么管理？如何使用？是业主较为关心的话题。

据了解，小区公共收益包括公用房租金、公共道路停车费、运营商交纳的场地使用费、信号输入或改造费；电梯间及楼梯间广告费、公共区域广告费等。这笔钱应该归小区业主所有，也可以用于小区公共设施建设和维修保养等，但有些小区却成了物业公司的“摇钱树”，不仅不能有效发挥作用，还可能导致业主与物业公司之间的矛盾纠纷。

## 公共收益不能成为“糊涂账”

我省不少小区还没有成立业委会，公共收益由物业公司代管，有些物业公司趁机打起了这笔资金的主意，违规使用较为普遍。近日，记者在滁州市琅琊区颐景园、阜阳市颍东区江湾城两个小区采访，就有业主反映，物业公司未经他们同意，使用公共收益维修电梯、大门闸道。“物业公司用这笔钱，难道不应该问问我们业主主不同意吗？”颐景园小区业主王女士说。

“物业公司没有征求我们的意见，还把小区的公共收益用超了。”无为市蓝鼎中央城翰林园、清华园小区的业委会多位委员吐槽：他们小区公共收益有电梯间广告费、充电桩与饮水机租赁场地费等，这笔资金一直由物业公司管理。今年6月，小区成立了业委会，业委会委员要求查看公共收益账户，物业公司给了他们两张《无为翰清园公共收益收、支、储存情况公示表》。

记者在表上看到，小区2021年底公共收益结余29261元，2022年公共收益收入7372元，2022年消防和人防设施改造

随着小区公共区域收费项目日渐多元，公共收益“钱袋子”越来越鼓，但如果监管不力，公共收益很可能成为一笔“糊涂账”——

使用公共收益支付了389451元，2022年公共收益共结余-352817元。2023年1月至10月公共收益15867元，这笔钱全部偿还了2022年的欠款。目前，公共收益共结余-336949元。

因拒绝归还公共收益，服务阜阳市颍州区祥源文旅城祥云府小区的物业公司被业委会告上了法庭。据了解，2020年6月，该小区业委会与物业公司签订合同，双方约定：公共收益由物业公司经营管理，获得的收益单独列账，每季度末向业委会报告收益，每年底在小区内公示全年收益情况，所得收益70%纳入业主专项基金，30%用于补贴物业公司服务费用。

然而，服务这个小区的物业公司并没有在小区内公示公共收益收支情况，也未定期向业委会报告收益情况，更未将公共收益费用返还给小区业委会，业主意见大。

与祥源文旅城祥云府小区业主为了公共收益勇于维权不同的是，在采访中，记者发现不少小区业主不清楚什么是公共收益，也不关心公共收益流向。“我们小区地面停车也收费，电梯里也有广告，公共收益多少钱，我们平时上班忙，不了解也不关心。”六安市金安区文一云河湾小区唐女士如是说。

## 公共收益不是物业公司“私房钱”

颐景园小区、江湾城小区使用公共收益，为何没有征求全体业主同意？记者向服务两家小区的物业公司经理提出这一问题。服务颐景园小区的物业公司方经理答复说，电梯故障维修，申请维修基金时间长，他们就使用了公共收益。使用这笔钱，每年会公示一次。服务江湾城小区的物业公司高经理解释称，他们将公共收益开支情况表张贴在公示栏15天，征求业主意见，无异议后才使用。

公示能否替代征求意见？省委依法治省办法治督察、上海君悦(合肥)律师事务所律师罗平认为，根据有关法律法規，业主依法享有物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位

和物业服务企业不得擅自处理。如果需要使用，也应当向全体业主征求意见，必须由三分之二以上的业主参与表决，参与表决人数超过半数的业主同意方可。“在小区公示栏张贴公示，不属于征求业主意见。”

蓝鼎中央城翰林园、清华园小区所在的物业公司为何未经业主同意，超额使用公共收益？这家物业公司邹经理告诉记者，去年小区消防和人防设施设备维修，除了用完公共收益，剩下的资金都是物业公司垫付的，因此，公共收益账户资金显示负数。今后有了公共收益，将用于偿还物业公司垫付的资金。至于业主反映使用公共收益没有征求意见，因之前的物业公司人员都离职了，他们新员工不清楚。

祥源文旅城祥云府小区业主为了维护合法权益，小区业委会向当地法院起诉物业公司，经法院判决，今年上半年，物业公司返还小区业委会公共收益共计113万余元。

拒不归还公共收益的物业公司输了官司是必然的。罗平分析，根据《民法典》规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。公共收益应单独列账，由业委会保管、全体业主使用，物业公司不能据为己有。

为了公共收益，有些业主将物业公司起诉到法院，可是，也有不少业主对公共收益漠不关心，让物业公司有机可乘。这些业主不关心的原因，有的是不清楚哪些公共部分产生的效益是公共收益，有的认为公共收益金额不多，没必要花时间去争取。

## 公共收益收支应是“明白账”

颐景园小区、江湾城小区以公示替代征求意见，让业主不满。与不同的是，合肥市包河区保利和盛公馆小区使用公共收益，严格按照有关程序，依法向全体业主征求意见。据了解，该小区公

共收益有地面停车费、公用房租金、商家占用场地费等，公共收益由物业公司代收后，扣留30%作为物业服务费，70%交给业委会。“我们用公共收益购买了摄像头、给业主交纳物业费、分红等，使用这些钱，业主都同意。”该小区业委会一位工作人员说道。

阜阳市颍州区文锦华庭小区所在的物业服务中心“不沾钱”，此做法也值得借鉴。该小区物业服务中心工作人员徐先生告诉记者，小区公共部分出租都由业委会直接和商家洽谈，公共收益也放在业委会开设的专门账户上，资金如何使用都由业主说了算，他们不参与。

记者在该小区随机采访了几位业主。他们说：“我们小区公共收益不少，以前，还分过一次红呢。”

在铜陵市，由铜陵联源物业有限公司服务的小区，将小区公共区域车位提供给业主免费停车，获得业主点赞。该公司副总经理李秀娟称，他们公司服务八九个小区，小区地上停车位归业主所有，业主停车，他们只服务不收费。小区今年成立了业委会，以后收不收费，由业主自己决定。

如何更好地使用公共收益？合肥市政协委员、资深社区问题研究者李焰红建议，一般来说，日常的设施设备维护、绿化管养等费用，应当从物业费中支出。不过，随着时间的推移，小区公共设施设备老化，需要大修，或增加新的设施设备，也可以使用公共收益，但不建议用公共收益给业主发“红包”。因为，一旦后期公共设施设备维修需要资金，筹集起来就比较困难。当然，如果公共收益丰厚，小区暂时不需要资金，也是可以发放的。最后，李焰红呼吁：业主应多关心公共事务，行使自己的权利，履行自己的义务。此外，小区必须成立业主委员会，代表业主摸清“家底”，建立台账，管好用好公共收益。

小区公共收益归全体业主所有，业主享有公共收益的知情权、管理权和支配权。因此，业主应当主动作为，参与公共收益管理，护牢公共收益“钱袋子”，真正把这笔钱用到实处，将小区建设成美丽宜居的家园。

建立“明白账”、共享“明白账”，同样需要物业监管部门发力。物业管理部门要把“明白账”作为重点监管内容，指导和引导小区完善公共收益管理的“区规民约”，使小区公共收益收得明白、花得明晰，既合法合规，又合情合理。要鼓励各小区探索和完善公共收益管理的新招实招，对推广“明白账”过程中出现的新情况、新问题，要能拿出“锦囊妙计”，在物业企业与业主之间搭建一座政策桥梁。对“糊涂账”要及时纠偏查处，还业主一个明白；对好的经验要复制推广，让“明白账”开花结果。

“明白账”犹如桥之两端，一头连着物业企业，一头连着业主，包含着物业企业与业主之间的真诚和包容、信任和公心。一本透明、互信、多赢的“明白账”无疑是架在物业企业与业主之间的连心桥，这座桥需要多方维护、检修和保养。

为提升维权关爱精度，该县建立了236个妇女儿童维权工作站（点），“城市半小时、农村一小时”的服务圈基本形成；聚焦困境妇女和高风险家庭，在全县213村（社区）建立《重点人群和家庭关爱帮扶》台账，常态化开展婚姻家庭纠纷预防化解，打造“网格+妇联”基层治理新模式；扎实开展基层婚调室建设，以安垵、程岭两乡为示范点，以点带面、全面推进；成立女律师志愿团、

·民生民声·

## “村务监督”让环境美起来

■ 本报通讯员 张神丹

“房前屋后的空闲地堆满了垃圾、杂草丛生，应清理整治，可以建小花园、小菜园。”今年以来，在桐城市龙眠街道，一场以“整治人居环境，扮靓美丽乡村”为主题的活动在山区四个村如火如荼地开展，在参与人居环境治理行动中，仅双溪村村务监督委员会主动收集村民意见并提出建议28条。

村务监督委员会的委员来自一线，能第一时间倾听听到“最前沿”的声音。在推进农村人居环境整治过程中，村务监督委员们既当监督员又当战斗员。村务监督委员会全程参与治理行动，广泛收集村民的意见，形成治理细节措施，不断完善人居环境整治方案。如针对以前部分村庄存在空壳房、旧宅基地因长期闲置破败荒芜，脏乱差现象较为突出的问题，村务监督委员会严格落实监督责任，“点单”提出问题，村

## 移除“绊脚石” 方便村民出行

■ 本报通讯员 储伟 张慧芳

“一年多了，每次出门经过这里时都提心吊胆，生怕被‘绊脚石’绊倒，现在终于盼来了好路，以后不用掂着脚走路了！”11月10日，岳西县白帽镇白帽村村民余大爷紧紧握住前来回访的县纪委监委工作人员的手，感激之情溢于言表。

“我们去田间的道路上有个‘绊脚石’，路过时很容易被绊倒，反映了好几次，总是一拖再拖，你们能不能帮助解决一下？”今年9月，岳西县纪委监委工作人员前往白帽镇开展监督走访时，接到余大爷的求助。

随即，工作人员随余大爷一同前往该道路旁。一看才得知，原来村民反映的“绊脚石”是一根破损凸出的排水管，当时水管还在哗哗地往外滴水。“这是村民们前往田地的必经之路，排水管破损，影响村民安全出行。这么小的事为何迟迟不解决？相关部门是否存在慢作为？”该县纪

“两委”立即“买单”落实整改。

农民是农村人居环境整治的需求者和受益者，也是建设者和维护者，建立一套农民主体参与环境整治的机制尤为重要。龙眠街道纪工委积极探索，在街道下辖的6个行政村建立健全人居环境整治考评机制，常态化开展检查评比，形成户与户比、组与组评、村与村评的评比机制，通过采取门前“三包”“积分制”“道德银行”等多种途径，激发群众在搞好自家卫生的同时，积极加入志愿者，参与公共区域环境整治等公益活动。

如今，漫步在龙眠街道的乡间小道上，居民房前屋后、门旁路边随处可见小花园、小菜园，一畦畦时令蔬菜、一簇簇美丽鲜花，与周边干净平坦的道路构成一幅幅美丽田园风景画，令人眼前一亮。近年来，龙眠街道6个行政村积极盘活利用闲置土地1080亩，建成家门口“两小园”106处，覆盖120个村民组7000余人。

## 移除“绊脚石” 方便村民出行

县委第五纪检监察室工作人员当即前往白帽村村委了解情况。

“此道路于2019年拓宽，施工方设计时确实存在缺陷，自路通以来排水管就一直凸出来。因为水泥路已浇灌好，问题解决起来就比较麻烦。对此，村民的确不满。后来听说常有人在那里摔倒，便进行了维修，但修好不久又坏了……”白帽村村委负责人解释说。

“明知存在设计缺陷，却迟迟不解决，这是一种典型的不作为。”了解事情原委后，纪检监察室负责人立即找白帽村村委及白帽镇分管领导谈话，并要求立即解决。

随后一个月里，白帽村村委请施工队重新铺设了管道，并将因水管外露导致水毁的路段重新硬化。为方便村民通行，村委还决定在该道路右侧重新铺设一条便道。

10月底，一条平坦的小路终于呈现在村民眼前，村道上的“绊脚石”彻底被移除。

## “娘家人”柔性护航 关爱妇儿有温度

■ 本报通讯员 徐向华 石玉琴

为充分发挥妇联组织在基层社会治理中的重要作用，近年来，宿松县妇联多措并举、柔性护航，做细做实妇女儿童合法权益保障工作，促进家庭和谐，助力社会稳定。

该县积极整合社会力量，努力构建社会化维权工作格局。建立健全反家庭暴力联动机制，保障妇女儿童合法权益；深化平安家庭创建，常态化开展“法治家庭”评选，今年该县将评选60户“法治家庭”；举办妇女“法律明白人”示范培训班2期，培训150余人。

为提升维权关爱精度，该县建立了236个妇女儿童维权工作站（点），“城市半小时、农村一小时”的服务圈基本形成；聚焦困境妇女和高风险家庭，在全县213村（社区）建立《重点人群和家庭关爱帮扶》台账，常态化开展婚姻家庭纠纷预防化解，打造“网格+妇联”基层治理新模式；扎实开展基层婚调室建设，以安垵、程岭两乡为示范点，以点带面、全面推进；成立女律师志愿团、

巾帼党员调解志愿队，多维度维护妇儿合法权益；坚持领导接待日制度，畅通12338妇女维权热线，累计处理来电来访90余例。

此外，该县抓住“三八节”等一些重要时间节点，县、乡、村三级联动举行普法宣传活动。仅今年“三八维权月”期间，全县共举办线下普法宣讲活动50余场，发放宣传资料10000余份，参与群众6000余人。此外，县妇联还开设“妇儿权益微课堂”网上赛课活动，利用“婚调工作室”“维权工作站（点）”等基层阵地，切实把法律服务送到群众身边。

今年以来，该县1900名妇联执委共结对帮扶2074名困难妇女、儿童和家庭，开展流动公益课堂活动24场次，完成“加油徽姑娘”联合募捐18万余元，走访慰问留守困境儿童120场次，开展各种宣传教育活动近百场次，发放专项“两癌”救助金35万元，联合县妇幼保健院为100多名困境母亲和企业困难女职工免费体检，给她们送去“娘家人”的温暖和关怀。

题。你可以通过安徽日报客户端“党报帮你忙”窗口投诉，或扫下面的二维码登录投诉，也可直接拨打电话：0551—65179260。



·群言堂·

## “明白账”架起和谐小区连心桥

■ 胡 锋

小物业连着大民生，小账本情牵业主心。眼下，在不少居民小区，广告费、租赁费、停车费等公共收益常让业主“雾里看花”，一本收益“明白账”变成了“糊涂账”。于是，业主差评物业公司，物业公司也觉得委屈。让“账房”成“玻璃房”，让“糊涂账”变成“明白账”，方能架起物业公司与业主的连心桥。

理越辩越明，账越算越清。对于小区公共收益及其用途，我国现行法律法规有法可依、有章可循。作为小区公共收益的“账房管家”，物业服务企业代管

公共收益，对小区公共收益收多少、用在哪儿，理应有一本“明白账”，应主动通过公开栏、业主群等公开公示公共收益，让收益信息公开透明，给业主一个明白。“账房管家”更不能把小区公共收益当成“私房钱”“小金库”，擅自改变小区公共收益的用途。要敢于接受业主监督，将更多的管理权、使用权和监督权还给业主。只有这样，才能更好地取信于业主。公共收益取之于公，也要是用之于公，只要有利于小区管理和服务业主，物业服务企业就完全可以与业主把问题摊到桌面上来讨论，把理讲明、账算清。相信只要真心沟通协商，就没有“锯不倒的树”，

“明白账”也会因此成为物业企业的“金色名片”。

“明白账”管的是街头巷尾的事，联的是千家万户的情。业主都希望建立小区公共收益“明白账”，那就离不开业主的真心关注、真诚参与，在建“明白账”时当推手，在花“明白钱”时当帮手，在管“明白账”时当助手。合肥蜀山经济开发区红皖家园小区、北京西城区西便门东里小区就是通过建立共管账户，物业与业主共建共管共享“明白账”，实现公共收益取之于小区、用之于小区，推动物业管理升级，提升和美小区建设等级。

·社情连环画·

### 建设和美家园

◀ 近日航拍的合肥市肥西县高店镇引江济淮高店安置点。该安置点共有楼房35栋，房屋1668套，引江济淮工程拆迁安置户将在配套齐全的现代化小区里迎来新生活。 本报通讯员 陈家乐 摄



▶ 近日，宿州市埇桥区汴河街道唐河小区，工人正在维修损毁的居民楼外墙。连日来，汴河街道物业办坚持以居民需求为导向，着力解决居民关注的热点问题，全面排查居民小区安全隐患，对发现的墙面脱落等问题及时组织施工维修。 本报通讯员 丁 辉 摄