



嘉兴探索多方合力破解小区『头顶隐患』

从保修金破局到保险托底

吊绳从楼顶上垂下，“蜘蛛人”的操作台缓缓落下，工作人员使用工具敲落旧墙皮……昨天下午，嘉兴经开区长水街道的奥山禾韵樾里小区南侧一幢楼正在进行外墙维修作业。

住宅小区，尤其是高层建筑“掉皮”的问题，关乎人民群众生命财产安全。2025年12月，《嘉兴日报》和读嘉新闻客户端“一线”栏目推出报道《住宅外墙脱落频发，谁来保障“头顶上的安全”？》，引发了市民对于外墙脱落责任归属的讨论。

“我觉得这是房子的质量问题，属于开发商的责任，应该负责到底。”

“很多商品房都用的饰面砖，为了安全，定期的维修保养是必不可缺的。”

“如果不能重修，也要有一套完善的解决机制，保障老百姓的安全。”

……

当小区出现外墙脱落的情况，开发商、业主、物业都要承担责任吗？涉及的维修资金由谁来承担？又是什么“扼住”了住宅小区外墙脱落问题的解决进度？今年初以来，记者对此持续跟踪采访。

回访：小区已经在进行外墙脱落修缮

2月26日，时隔3个月，记者再次走进南湖区东栅街道书香雅园小区。在外墙脱落情况最严重的53幢，记者看到了几处修补过的墙皮。一位居民告诉记者，这一幢楼在年前安排了一次维修，“工作人员吊着安全绳，先敲墙皮，再刷了一层涂料。”

尽管墙体的整体观感不协调了，但不少居民表示，考虑到安全因素，外观难看一点是可以接受的。

记者随即找到该小区物业，嘉兴市浙安物业管理有限公司物业经理何彪告诉记者，小区于去年12月底安排了一次大规模的隐患清除工作，聘请专业的第三方专业公司对小区空鼓的墙皮进行了一次彻底排查。“外墙空鼓的情况主要集中在51幢至53幢，通过采用红外线探测仪等技术手段，53幢一共检测出40多个点位。”何彪告诉记者，年前，53幢的清障已经完成了，工作人员把空鼓敲掉后补上了防水漆。

书香雅园小区建成于2011年，目前一共有76幢建筑、2076户住户，小区入住率超90%。说起小区的外墙脱落情况，何彪坦言，这是一个“老大难”问题，“从2020年接手小区以来，一直存在外墙脱落的情况，我们原本打算用保修金来维修。”

由于开发商的经营出现问题，他们一直在进行沟通协调，“社区、南湖区住建局我们都联

系过，也都在推动此事。”何彪数不清开了多少次协调会，但因开发商不同意，他们始终无法使用保修金。

整治外墙脱落，关键在于资金。几年来，物业、业委会以及书香雅园所在的社区不是没有想过办法。

最开始，大家想一鼓作气把外墙全部翻新一遍，但单栋楼所需的费用就高达400万元，这让东栅街道九曲社区党委书记陈燕红直言：“无能为力。”

既然暂时无力全部翻新，那么做好安全防护成了最现实的选择。

从2021年开始，社区和物业陆续在小区单元门口加装了26个防护棚，在停车位上也加装了防护棚。前前后后一共花了80多万元，资金都来自小区的公共收益。

社区希望能从政策层面打通堵点，让保修金用起来；或者通过金融保险方案来分散资金压力。

3月5日，记者再次联系何彪，他表示，小区剩下的清障工作将于本周进场。

与此同时，书香雅园也在商量更进一步的维修方案，比如考虑用真石漆替代原来的贴砖，初步测算的费用约50万元。虽然该工程耗时耗力，但陈燕红表示，小区的外墙脱落维修工作肯定是社区今年的工作重点。

尝试：保修金解“燃眉之急”

采访中，记者发现有一些小区在大规模推进外墙维修，关键在保修金的“加持”。

奥山禾韵樾里小区就是使用保修金维修外墙的典型案列。

2021年建成的奥山禾韵樾里还比较“年轻”，但从2025年上半年开始，小区就陆续出现了几次外墙脱落现象。而开发商早在小区建成后不久就因经营不善而退市。

在小区业委会提出处理问题的诉求后，嘉南社区出面，先后邀请开发商和市、区两级住建部门协商讨论，再由第三方施工单位确定外墙的空鼓面。最终在各方达成一致的情况下，决定动用开发商的保修金进行整墙维修，即敲掉所有墙面重新粉刷，彻底消除安全隐患。

和其他小区“打补丁”的维修方式不同，整墙维修意味着要给建筑换一层“皮”，资金量不小。

“小区一共8幢单体，需维修费约300万元，虽然保修金已所剩无几，但能解决问题才是最关键的。”嘉南社区党总支书记陈跃峰表示，重做墙面后，施工单位还可以提供8年的质保，和“打补丁”的2年质保期相比，业主的安全有了更好的保障。

在业委会的积极推动下，奥山禾韵樾里小区于去年9月启动外墙维修工作。“外墙脱落的现象还是很普遍的，我们刚开始施工时，很多周边小区也来学习经验。”陈跃峰坦言，每个小区都有自己的实际情况，需要因地制宜去解决维修资金的问题。

嘉兴经开区建设交通局房产科工作人员袁晓雄表示，近些年新交付的小区已经不再收取保修金。记者也了解到，去年，保修金制度已经取消，但此前留存的保修金仍然可以按规定使用。

部门：厘清“分内事”，解决问题需齐心协力

就像人老了会生病，房子老了不可避免会出现问题。出现问题之后如何解决，才是考量城市治理的关键。

嘉兴市建设局物业管理科相关负责人表示，住宅小区外墙脱落维修的情况要分两种。一种是在保修期内的商品房小区，需由开发商履行保修责任。如果开发商遭遇经营变故无力履行保修责任的，可以动用开发商交存的保修金来进行加固和维修处理。

《浙江省住宅物业保修金管理办法》规定：建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。其中，在正常使用条件下，屋面防水工程的住宅物业保修期限不低于8年。

《民用建筑节能条例》第二十三条明确：在正常使用条件下，保温工程的最低保修期限为5年，保温工程的保修期，自竣工验收合格之日

起计算。所以，使用外保温工艺的外墙脱落保修期应不低于5年。

第二种则是超过保修期的情况，首先考虑使用公共维修资金。如果不能完全覆盖维修费用，此时可以考虑通过多方力量筹措资金。

按照法律规定，业主是房屋安全的第一责任人。民法典明确，所有权人对不动产享有占有、使用、收益和处分的权利，并负有维护其物权安全的义务。

从物业的角度来说，住宅外墙的维修并不在其服务范围内。“物业作为小区的‘管家’，需要担负起维护小区共有部分、保障公共环境、维护日常秩序等责任。”嘉兴市建设局物业管理科相关负责人介绍，因此，外墙维修资金需要物业和业委会、社区等多方讨论，共同确定合适的方式。

探索：因地制宜，多方解决“头顶上的安全”

“总担心头顶上掉东西”的担忧，让外墙脱落成了居民心头悬着的烦心事。从小区到属地，都在想办法解决“头顶上的安全”。

此前，海宁上城蝶园小区的外墙脱落问题就通过党建引领三方协同共治机制，由街道（社区）组织业委会、开发商、物业公司协商解决，通过“维修资金+公共收益+业主自筹+政府补贴”多渠道、多方共担的模式来筹措资金，推动解决了外墙维修中资金不足的问题。

如今，嘉兴各地也在结合具体实际摸索解决问题的办法。

在南湖区范围内，老旧小区的数量不少，当地对辖区内的房屋进行了隐患排查，并计划用5年的时间逐步推进问题整改。“具体需要根据房子是否处在保修期内，如何使用维修资金等不同条件分类，把任务细分拆解、各个击破。”南湖区住建局相关负责人表示，其中，东栅街道将会作为试点推进该项工作。

东栅街道城市建设管理办公室工作人员

表示，他们学习了宁波地区的经验，购买了外墙维修的保险，引入了“保险+服务”模式。“我们利用技术手段对辖区内的建筑进行了排查，一共排查了37个小区800多栋。”该工作人员介绍，这些2019年以前建成的3层以上房屋，如果发生外墙脱落造成事故，开展外墙脱落修缮的，由保险承担一部分资金。比如，书香雅园在去年12月底开展的大规模清障工作就是使用了保险基金。

针对开发商不履行保修责任致使小区物业保修金使用难问题，秀洲区住建局于去年3月牵头制定了《秀洲区住宅物业保修金使用管理操作细则》，从确认保修范围、确定使用保修金、选定施工单位、明确资金拨付流程四个方面，进一步明确物业保修金使用操作流程。

此前报道中的湖光秋院小区，正是在该机制的推动下解决了外墙脱落问题。在合法合规的前提下，切实提高了物业保修金使用效率。

追问：外墙脱落是质量问题吗？具体责任该怎么定？

住宅小区尤其是高层建筑的外墙为何会“掉皮”？是施工方偷工减料，还是建筑风化的自然结果？

记者采访的业内人士认为，建造房屋不像工厂生产产品，没有一个标准化的流程，造成脱落的原因可能是材料、施工工艺、使用时间、环境等多重因素叠加造成的。比如施工工艺，即使是同一个人贴砖，第一块和第二块也可能会有区别。

嘉兴市土木建筑学会副秘书长沈建明也认为，外墙脱落成因复杂，往往是多种因素共同作用而成，不能一概而论。

十几年前，外墙贴砖的装饰方式因其造型美观，曾在建筑业盛极一时。随着时间推移，人们发现这一材料很容易脱落。因此，2012年，嘉兴市建设局制定了《嘉兴市住宅工程质量通病防治细则》，提出尽量不要使用外墙墙砖。

据介绍，外墙其实可以分为两个层面：一层是砂浆等材料，主要起到防渗漏作用；一层是泡沫等轻质材料，主要起到装饰作用。

按照现行保修金的管理办法，如果是防渗漏功能的外墙，保质期为8年；装饰功能的外墙，则保质期只有2年。如果装饰层产生破损脱落，有时也会波及防渗漏层，对墙皮脱落的原因很难分辨，因此引发了开发商与业主、业委会或物业公司的争议。

“为了尽可能减少风险，协会一般建议物业企业或业委会购买第三责任险，一旦出现维修需求也可妥善应对。”南湖区物业管理行业协会秘书长章建坦言，小区毕竟还是公共空间，很难将责任简单界定在开发商一方。“长期来看，还是要细化‘好房子’的建设标准，从质量、外观等各方面进行约束。”

此外，他还建议在房屋的验收环节引入物业协会等专业机构，成为独立于物业公司和监理单位之外的监督机构，更好地从源头防止问题产生。

你怎么看待小区外墙脱落这一现象？有没有好的解决办法？欢迎在评论区留言。

■ 文 蔡舒安 苗楠钰



扫一扫 查看更多



讲文明树新风公益广告

保护未成年人健康成长 净化社会文化环境

