



成都城乡社区发展治理专题报道

指导单位：中共成都市委组织部 中共成都市委城乡社区发展治理委员会 主办单位：华西社区报 川观社区发布 封面社区频道



“业主主动要求涨物业费、物业自我举证服务的‘物有所值’，通过机制创新，居民与物业形成正向反馈和循环……”小区治理千头万绪、纷繁复杂，成都武侯区委社治委创新党建引领信托物业服务模式，抓住物业矛盾纠纷高发这一突出问题，通过制度重构、机制创新，形成开放互惠的“信义关系”，增强小区内部良性循环，解决“信任缺失”的物业通病，实现业主利益最大化和社区小区公共利益最大化。这是把居民利益性公共生活纳入制度化、规范化运作的有益尝试，从源头上、根本上消除物业矛盾纠纷的制度设计。

社区治理的“武侯经验”： 创新信托物业模式 破解小区治理难题

专访中共成都市武侯区委社治委机关党委书记 朱江

本期“善治成都”，记者专访武侯区委社治委机关党委书记朱江，他以破解小区治理难题为目标，分享社区治理中“终结”物业纠纷的“武侯经验”。

■从小区治理到“人城境业”和谐统一

记者：武侯区作为城市基层治理示范区，有着社区治理服务创新实验的使命担当，在推进“人城境业”和谐统一方面是如何做的？

朱江：居民小区物业矛盾纠纷高发、频发是全国性难题，成为社会矛盾集聚点和社会治理薄弱点。要“人城境业”和谐统一首先需要破解小区治理难题，如果任其发展，将导致“弱业主”与“强物业”之间的“纷争”愈演愈烈，形成“服务品质降低——物业缴费率降低——服务再降低”的恶性循环。物业企业出于利润考虑，对小区共有部位、设施设备疏于维护，能拖就拖、能凑合就凑合，造成小区品质早衰贬值，资源巨大浪费。为有效破解传统物业服务模式的治理困境，给基层和群众提供新的物业服务模式选择，武侯区率先探索将信托理念引入物业服务领域，在社区党组织领导下，引导小区植入信托物业服务模式。通过一个个小区的和谐，以此取得好的社会效益，最终达到“人城境业”和谐统一。

■从“包干酬金制”到“信托制”服务

记者：以党委部门牵头推行信托物业服务模式，在全国来说武侯区属于第一个。从传统的“包干酬金制”到“信托制”，这一创新服务可谓颠覆物业既有模式，在实现路径方面武侯区是如何谋划的？

朱江：通过运用信托理念，创新一套适用于小区物业



小区环境变好了。



加强信托物业模式的学习。

管理服务的新体制、新机制。一是重构小区各方主体关系。将过去去业主大会与物业公司之间的服务买卖合同关系，调整为信托关系，即：业主大会为委托人、物业公司为受托人、每一名业主为受益人，让物业公司回归“忠诚管家”角色。同时，将社区“两委”和律师、会计师等社会专业人士设立为监察人，享有与业主同样的权力，为将物业管理纳入社会治理范畴创造条件。二是改变物业费 and 公共收益属性。将物业费 and 公共收益全部设立为业主共有基金，属全体业主所有，不再是物业公司财产。三是保障小区资金和物业服务的公开透明。通过信托物业管理平台，赋予每名业主对每笔收支都有查询和质询权；实行物业服务年度预算和标准管理制度，确保物业服务“质价相符”。四是确立物业机构的自我举证责

任，降低业主监督成本。

目前，运行良好的丰华园风华苑小区，在出入口就有长长的公示栏。物业人员的构成、人员工资、绿化经费……业主们交了多少钱，怎么花出去的大家一目了然。通过透明的服务体系，业主有当家做主的感觉，想要提升小区的服务和品质，业主就主动给物业涨了物管费，这在别的小区确实是不敢想的事。

■“武侯经验”优势明显 全市竞相学习

记者：深化党建引领城乡社区发展治理，武侯区以共建共治共享的城市发展治理为目标，以解决物业纠纷为小切口搭建多元参与共治体系，它的优势有哪些？接下来有哪些打算？

朱江：它的优势一是破解多年来小区治理难题。根据首批8个小区试点结果，物业服务普遍提

高，矛盾纠纷同比减少9成；物业缴费率普遍提高2成以上；实现物业服务水平、物业费收缴率、居民满意度和物业矛盾纠纷“三提一降”的治理目标，居民获得感、幸福感、安全感大幅提升。这一成果在老旧小区治理中格外明显。二是提升党组织组织力。坚持以党组织为核心，以党建引领、保障、贯穿信托物业实践，严密小区组织体系，强化政治功能，最大限度保障业主权益，巩固了党在城市基层的政治根基和群众基础。三是完善多元共治体系。基于信托理念，制度化扩大居民主体参与，以公开透明方式重构权责关系，推动业主、业委会和物业企业共商共治，提高公共资金的使用效益，形成小区治理可持续发展生态。四是重建社会信任基础。信托物业模式让小区所有收入、支出、项目、服务等都变得公开透明，让业主、业委会、物业企业之间的信义关系变得牢固持久，夯实了小区社会信任基础。由于制度的透明，有私心的业委会成员会自动退出，这样让有公心的业主更

有发挥余热的机会和平台。

目前，成都所辖23个区（市、县）都在竞相学习、推广这一模式。同时，武侯区还有20余个小区正积极推动信托物业服务模式落地。接下来，武侯区将加强物业社会主体培育，研究制定信托物业体系标准，用好500万元专项基金，扩大试点范围，为破解小区治理难题、提升基层治理水平贡献更多武侯经验。

华西社区传媒首席记者 沈悦

武侯区委社治委供图

交流
互动



《善治成都》专版、专题秉持“扎根社区 服务基层”理念，全媒体、立体式聚焦城乡社区发展治理，定期推出“政策解读”“书记访谈”“案例展示”“创新经验”等。欢迎各区（市）县社治委、街镇及时为“善治成都”提供采访线索。

投稿邮箱：
shanzhichengdu@163.com
电话联系：
18615712930
028-86968336

扫码加主编微信
报更多线索

