

让小区物业服务收支公开化,让居民和物业双方重塑信任关系—— 物业自我“革命”主动拥抱“信托制”

翻合同、查业主大会资料、看账户查询密码是否已向业主公示……11月25日,彭州市天彭街道朝阳中路社区跃进苑小区走进了一群特殊的“评委”,他们来自彭州市委组织部、市委社治委、市民政局、市住建局,对该小区“信托制”物业服务模式导入情况进行现场验收。最终,跃进苑小区高分过关,成为彭州市第4个“信托制”物业小区。值得一提的是,这也是当地首个由物业服务企业主动提出“改制”的小区。物业自我“革命”,为哪般?



跃进苑小区信托制物业宣传栏。

愿望与现实有落差 谁占理

跃进苑小区过去是彭州跃进煤矿的家属院,2011年竣工入住,迄今有346户人家,居民大部分为老同事关系。过去10年,小区经历过两家物业。“第一个物业于2015年撤场,同年8月19号福田物业进驻小区。服务模式与上一家一样,依然是包干制。”朝阳中路社区党委书记龚乃波告诉记者。

“福田时代”这6年并不平静,居民与物业之间屡有“波澜”。这种“波澜”累积多了便掀起了一朵大“浪花”——福田物业主动提出想要“改制”,由包干制改为信托制。物业革自己的“命”?没听错吧!居民们最初都表示不信。而事实的确如此,福田物业主动提出想换个服务方式。

踩着传统走,跟着惯例做,按说最省事。其实双方都表示“有苦说不出”。

“交了物业费,但不晓得他们做了些啥,小区绿化还是那个样子。坏了的设备没见及时修理,旧的该换也没有换。还是把利润看得太重了,没有为业主着想。”一位居民表示:“大家心里憋着一股火,想冲物业发。”

不过,福田物业则表示自己是“哑巴吃黄连”,“居民都以为包干制就是收了物业费,小区的大事小情都要料理起走。全然不顾收支实际。其实这笔账是很好算的,5毛2的物业费,想多赚钱也不现实啊。”跃进苑项目经理舒萍告诉记者。

居民不领情,物业有委屈,如何破解?福田物业主动提出“变招”,采用财务公开化的物业服务模式——信托制,“账户公开透明,收支一目了然,随时查询掌握,对我们的‘误解’应该就少些了吧。”

转制服务不为涨价为了啥

主动提出“改制”是不是携信托制



跃进苑小区。

“自重”?给涨物业费找个借口?一开始,这样想的居民不在少数。但最终这种担心并没有发生,单价依然是5毛2分。

“改制”到底为了啥?“为了发动居民参与小区治理,让每个人都成为主角。”负责提供项目支持的金牛区鸿路物业服务中心罗庆蓉告诉记者:“信托制物业是促进小区治理的一种手段。它不是灵丹妙药,但可以让小区物业服务收支暴露在阳光下,通过公开化让居民方和物业方相互理解。物业挣有尊严的服务费,居民也没必要多加揣测。双方的信任关系得以重塑。”

今年3月,朝阳中路社区组织相关人员外出学习考察,5月份相关流程正式启动。中间几经反复,今年9月选出了业委会,完成了导入信托制物业最关键的一环。此后,双密码账户开通,成功注册成都市信托公开平台,启动查询功能,10月底完成了所有流程。11月25日迎来最后的验收并一举过关。

信托制新模式尚未“满月”,但小区的变化已显而易见:硬化了破损路面、栽种了花草、脏乱的杂物间清扫出来改造成活动室……小



小区内整洁有序。

区门岗、保洁、绿化、电工、客服人员,样样不少。钱虽然花了,但居民心里跟明镜一般,不必猜来猜去。“每个单元楼栋入口、小区显眼位置都张贴了小区账户查询说明,不管用天府市民云还是用手机微信扫二维码都能马上查询用了好多钱,用在哪里的。”居民张兴泉告诉记者。

过去,居民对物业存在“不理解”,诉求与服务之间总有落差,这条“鸿沟”似乎总也填不满。实行信托制物业服务模式,居民参与其中,人人都是主角,了解了资金流向,误解也就少了。公开透明的财务管理,让双方彼此都接受。

以信托制解治理难题 路还长

乍听“信托制”物业会感觉

太“专业”。其实它和传统“包干制”的区别在于,“信托制”物业花的每一分钱都要告诉居民。通过开通业主大会名下信托财产的“双密码”账户,赋予业主对所有财务资料的随时查阅权,保证每一名业主的知情权和监督权,做到所有物业费和公共收益“收得明白、花得清晰”,物业公司也必须公开财务明细,居民与物业公司之间的信任关系得以建立。

“这个钱是业主大家的钱,相当于一个公共基金一样。物业公司做的事透明的,他们所用的钱也是公开透明的。所以长期以来矛盾产生的基础——互相猜忌、财务不公开这个矛盾的根源就不存在了。”金牛区鸿路物业服务中心罗庆蓉表示。

如今“改制”后,福田物业以小区物业交费及公共收益的8%作为酬金。对他们而言,8%的酬金虽算不上暴利,但也细水长流,比较稳当,而且角色清晰,少了很多扯皮的事。“除了该拿的酬金,其他钱物业公司是拿不走的,这就斩断了公司通过降低维护品质获利的想法。”金牛区鸿路物业服务中心罗庆蓉说,“物业公司回归到了管家的身份,他们也知道只有做好服务提高交费率,才能实现利润提升。”

近一个月来,小区环境的改变使得跃进苑居民对“信托制”物业的好感与日俱增。目前,彭州已有4个小区成功导入“信托制”物业服务模式,为更多小区提供了可操作的案例参考。不过,彭州市委社治委相关负责人表示,这条路依然漫长,“接下来,我们还将扩大信托制物业服务模式的适用面,在条件成熟的小区积极推行,并且尝试在农集区试水,形成共治善治好局面。”

华西社区传媒记者 李玥林 彭州市委社治委供图