



# “信托制物业服务”破解小区治理密码

“小区公共区域干净漂亮了,成堆的大件垃圾没有了,大厅和地下室的灯光都更亮堂了!”1月3日,在成都市锦江区书院街街道庆云社区莱茵春天小区,已在小区住了十多年的居民刘大姐高兴地向记者介绍道。原来,去年以来,庆云社区在辖区多个小区引入信托制物业,把业主变身为委托人,把物业变身为受托人,创新党建引领“1+1+4”治理模式,引导新的物业管理团队化身“党员志愿服务队、工作队和宣传队”,通过优质服务重建居民与物业间的信任关系,破解小区治理难题。

## 凝心聚力

### 创建“1+1+4”治理模式

莱茵春天小区建成于2004年,共有1栋151户,居民有267人。庆云社区书记冯贵川介绍说,自小区成立以来,一直采用全委托包干制物业管理模式,由于小区建成年代较早,长期以来一直面临4大问题:一是小区环境差、设施落后;二是自治力量缺失,小区管理困难;三是老物业对小区账目公开不及时、不透明,有些甚至不公



物业服务人员担任督导员,引导居民正确投放生活垃圾。

开;四是居民和物业矛盾不断,纠纷失管、服务失能。如何打破现有困境,提升居住品质、改善人居环境成为这个小区治理中不可回避的难题。

“要破解小区治理困局,离不开党组织的引领,离不开小区多元主体的齐心协力。”冯贵川表示,依托党建引领“微网实格”治理体系,小区构建了“社区党委——网格党支部——微网格党小组——党员”的四级党组织架构,并在社区的指导下成立了小区业委会,在网格党支部的引领下,协同微网格党小组,共同开展小区治理工作。

为了充分发挥小区党员的积极作用,网格党组织开展了“呼党员、亮身份、亮承诺、亮实绩”活动,建立“1+1+4”治理模式,以党建引领、党员带头,将微网格员、业委会、居民骨干、小区能人等多方力量聚拢一起,共同发力,

带动居民参与小区治理。

## 共治共享

### 信托制物业服务破解困境

为了破解小区现有治理困境,小区党组织牵头,小区多元主体通过多次召开小区座谈会、参加社区组织的信托制物业服务模式培训、走访调研信托制物业服务模式小区现状等活动,均认为信托制物业服务模式应该能改变小区的现状,同时通过“有事来商量”协商议事平台开展讨论导入信托制物业服务模式的可行性。

据冯贵川介绍,“大家一致认为应该把物业服务企业的党建情况作为一个考量,将新的物业管理团队打造成党员志愿服务队、工作队和宣传队,通过优质服务重建物业和业主间的信任关系。”

# 架空层变“亲邻坊” 居民幸福感提升

“以前这儿又乱又差,现在好了,温馨的环境、宽敞的空间,让人看着就舒心。”近日,成都市温江区和盛镇兰亭小区南区7栋二单元的架空层“华丽变身”,看着崭新的桌椅、明快的氛围布置和清晰的标识标牌,居民们忍不住连连称赞。

2023年,和盛镇聚焦群众诉求,全力构建“温江一家亲 和谐邻里情”良好氛围,以兰亭小区小区架空层为切入点,积极打造集党群服务、议事协商、达人培训、日常休闲等功能为一体的“兰亭·亲邻坊”,进一步提升了居民的获得感和幸福感。

## 聚焦居民诉求

### 散乱架空层“变身”亲邻坊

兰亭小区位于和盛镇兰亭社区,是一个有着近3000人的安置小区,一直以来存在着流动人口多、服务品质低、居民参与社区治理积极性不高等短板。小区居民多次向社区反映,由于楼栋架空层闲置,有人就将电瓶车、自行车等停放进去,还在架空层堆放了很多杂物,不仅影响环境的美观,还存在着火灾、拥堵等安全隐患。



架空层改造前后。

为消除兰亭小区架空层的安全隐患,解决居民对闲置空间改造提升的迫切诉求,经和盛镇多方协调,决定对兰亭小区南区架空层进行改造,打造“兰亭·亲邻坊”美空间。

去年6月,“兰亭·亲邻坊”项目正式启动。社区多方走访小区居民,了解不同年龄人群的需求,并汇聚需求召开多场居民讨论会,为项目的改造升级建言献策。

“可以放一些书籍,方便阅读。”“桌椅最好多摆一些,大家很喜欢到这里来聊天。”“能融入咱们和盛自己的文化就更好了”……经多方建议,项目改造方案最终确定下来。随后,经过紧锣密鼓的施工,“兰亭·亲邻坊”于2023年12月中旬正式亮相。

## 汇聚多种功能

### 社区美空间拉近邻里距离

记者走进兰亭小区“兰亭·亲邻坊”时,居民张大爷与陈大爷正在谈论《三国演义》中的马超,在架空层改造中,社区融入历史文化元素,增强了亲邻坊的内涵氛围。

“我们现在都养成了习惯,每天最后一个走的人会自动关灯。”居民孙大姐几乎每天都会约着左邻右舍到亲邻坊来坐坐。据她介绍,看着架空层的变化,大伙儿心里不仅高兴,也很珍惜,不管是环境卫生还是节约用电,都更加有主人翁意识了。

据兰亭社区工作人员陈易介绍,架空层在改造中进行了空间上的合理布局,不仅有老年活动区域、居民议事协商区域,还划分了规范停车区域和微型消防站区域,并安装了智能充电桩20个。在老年活动区域,配有休闲桌椅、宣传架、活动展台等,为居民的日常休闲提供便捷。改造后的“兰亭·亲邻坊”设有邻里相亲服务驿站等,通过事务代办、民情收集、日常服务、共建共治等活动融洽邻里关系。

如今,“兰亭·亲邻坊”的服务功能

据介绍,信托制物业导入小区后,物业服务企业严格按照信托制服务模式规范性指标规定开展服务,积极参加各级单位组织的专业培训,提升服务能力,先后开展了小区公共区域深度清理、小区电梯光幕安装、楼层踢脚线处理、大件垃圾清运、大厅灯光改造、地下室灯光改造等服务。

为了更好地开展小区治理,提升自治能力,社区网格党组织牵头,联动业委会、物业等多元主体,探索打造具有小区特色的微网格品牌:一是通过每日意见收集、每周议事会、每月“面对面”交流会,实现人人走、周周议、月月谈;二是成立以小区物业服务人员为主体的“红色微管家”治理服务队,建立业主报事台账,实现“立即改”“立马办”“看得见”;三是以小区活动室为阵地,打造由小区自治组织唱主角、物业人员支撑的“任大叔来帮你”服务品牌,为小区居民排忧解难,共商共议小区发展;四是成立生活垃圾分类物业督导队伍,由物业服务人员担任督导员,进行“桶边督导”,既充当垃圾分类管理监督的“眼睛”,又当好科普宣传的“小喇叭”,引导居民正确投放,实现观念转变。

目前,庆云社区的莱茵春天小区、天涯庭院等小区都引入了信托制物业服务模式,小区内物业类矛盾纠纷得到有效化解,物业类信访问题、事件得到有效回应,设施设备和环境卫生进行了维护与整治,小区整体情况均得到很大改观,物业费收缴率明显提升,居民满意度达到90%—95%,小区环境越来越好,居民满意度越来越高,资金缺口越来越小,形成了良性循环。

华西社区报记者 冯涔 社区供图

还在持续完善,“这段时间我们收集到很多居民的反馈,根据大家的建议还会陆续增强亲邻坊的氛围营造。下一步,社区将梳理辖区资源,联合辖区驻点单位,发动多方力量共建共治共享美好兰亭。”陈易介绍说。

华西社区报记者 刘俊  
实习生 邱语 摄影报道

## 资讯

### 景顺长城旗下两只ETF入选新一批ETF互联互通名单

新一批ETF互联互通名单出炉,景顺长城基金旗下两只ETF入选,分别是科技成长风格的创业50ETF,高股息、低估值的红利低波100ETF。

本次入选的创业50ETF和红利低波100ETF,分别跟踪创业板50指数、红利低波100指数,为不同类型投资者分享中国发展机遇提供了多元化投资工具。

随着市场对指数投资认知深化,我国ETF市场规模不断扩容。ETF纳入互联互通标的后,有利于海外投资者投资A股市场,增加相关标的的流动性。(投资有风险,选择须谨慎)