编辑 赵丽 | 美编 徐丞 | 校对 李希斌



物业对小区收支情况进行公示。

一本“明白账” 换来业主“信任分”

本报记者 孙亚妮

物业费由谁管、怎么花？公共收益如何使用？小区维修是物业说了算，还是业主共同商量着办？在铜山区龙腰山社区枫林天下小区，一种新的物业服务模式——“信托制”正在探索解答这些问题。

所谓“信托制”物业服务，就是由业主大会作为委托人、物业企业作为受托人、业主作为受益人，将物业费、公共收益等纳入约定的资金管理机制，物业企业按照约定获取酬金，资金收支公开透明，接受业主监督。从“物业自己管钱”到“业主共同监督”，改变的不只是一笔账的管理方式，还有物业与业主的相处方式。

今年2月，徐州铜新物业管理有限公司入驻枫林天下小区。作为徐州市的首个信托制物业服务试点，这里正尝试用一本“明白账”，推动物业服务从“有人管”向“共同管”转变。

先把事办好，心自然就靠近了

走进枫林天下小区铜新物业服务中心，墙上一面锦旗的背后，是新物业与居民之间的一段暖心故事。

两位老人乘坐出租车时，不慎遗失了iPad。老人不熟悉手机操作，焦急之下向物业求助。接到反映后，物业管家立即联系出租车公司，核实设备去向。经过多方沟通，第二天，管家又陪同司机将设备送回老人家中。

一件小事，让老人感受到物业服务的温度，也让刚刚入驻的物业团队有了走近居民的机会。

“刚进场时，大家对我们还不太了解，首先要把服务做好，把大家集中反映的问题解决。”小区物业负责人李毅说。

刚入驻小区时，铜新物业没有急着收取物业费，而是先着手解决小区环境和基础设施方面的问题。物业集中清理垃圾、杂物，累计清运100多车，相关投入达数万元。随后，又陆续开展道路维修、照明改善等工作。截至5月中旬，小区约20处路面完成维修，别墅区增设约22盏路灯，居民反映较多的照明问题得到改善。

车辆停放、电动自行车充电等问题，也被列入整改清单。物业与小区物业管理委员会持续沟通，推动相关问题逐步解决。

为什么先干活，后收费？

“如果一进场就催缴物业费，却没有把大家关心的问题解决好，业主很难认可。”李毅说，直到6月中下旬，物业才正式启动物业费收缴工作。

先解决问题，再谈收费，看似顺序上的变化，背后是对物业服务关系的重新认识，只有把服务做在前面，才能逐步赢得认可，为建立信任打下基础。

每一笔收支都摆在阳光下

服务要做好，钱也要算清楚。

今年5月，物业上线枫林天下小区专属小程序。物业费、公共收益及相关支出通过平台公开，业主可以查询收支明细、余额等信息，还能在线提交报修申请和意见建议。

“以前，业主可能只看到维修结果，却不知道为什么修、花了多少钱。”李毅说。信托制的探索，就是要让资金使用过程更加透明，让业主不仅看得到结果，也能了解过程、参与决策。

在枫林天下小区，遇到需要维修的事项，物业会根据事项情况，与物管会、业主代表沟通；涉及较大支出或重大事项的，则按照约定履行相应程序，让公共事务有商量、资金使用有监督。

小区12号楼附近的一处三岔路口改造，就是一次协商的过程。

由于道路条件等因素，这处区域存在一定安全隐患，但改造涉及场地条件和周边居民意见，并非物业进场后就能直接施工。物业与物管会、业主代表多次沟通，协调相关居民，推动方案逐步达成共识。

为让沟通更加顺畅，铜新物业还与物管会建立工作群，物业负责人、项目管理人员和客服人员共同参与。对于需要协商、审核的事项，双方约定及时反馈，力争在24小时内回应，避免因沟通不畅导致问题搁置。

对于不熟悉线上操作的老年居民，物业仍保留管家上门、现场沟通等渠道，让数字平台与日常服务相互补充。

账目透明之后 服务还要跟上

信任的建立，不会因为上线一个小程序就一蹴而就。

枫林天下小区物业管理委员会主任刘芳介绍，物管会对候选物业服务企业进行了多方考察。最终业主大会选聘铜新物业，物业进驻后，物管会又参与了信托制物业服务模式的沟通和推进。

“一开始，大家对‘信托制’不太了解。”刘芳说。经过一段时间的解释和实际运行，越来越多的居民开始理解这种模式。收支摆在明处，业主能够了解资金去向，也有了监督物业服务的具体渠道。

不过，账目透明只是第一步，服务是否到位，最终还要看居民提出的问题能不能得到解决。

对物业企业来说，试点也面临现实考验。小区部分设施设备存在历史遗留问题，一些维修事项涉及公共空间、邻里关系和资金安排，需要沟通协商、履行程序；前期环境整治、设施维修和平台建设，也需要持续投入。

“选择枫林天下开展试点，就是希望通过实际运行，探索一条提升物业服务透明度、推动业主参与小区治理的新路径。”铜山区住建局物业科工作人员介绍，信托制不仅涉及物业服务资金的管理，更重要的是通过公开透明的机制，让业主了解资金去向、参与公共事务，推动物业服务关系向更加规范、互信的方向发展。“在试点过程中，我们也及时总结，逐步形成可复制、可推广的经验，为条件适宜的小区探索新的物业服务模式提供参考。”

在枫林天下小区，从“有人管”到“大家一起管”，从“钱花在哪里”到“事情怎么商量着办”，真正的变化不仅在于账目更加透明，更在于让公共事务的决策过程更加清晰，让业主的声音被听见、让物业的服务有监督、让小区的事情有商量。

一本“明白账”如何变成居民认可的“信任分”？答案，就藏在每一笔公开的收支、每一次耐心的协商，以及每一件得到妥善解决的居民小事里。

受访单位供图