

一本“阳光账”聚起万人心

信托制物业,让每一分钱花在明处

【参与嘉宾】

武昌区南湖街道水域天际社区党委书记 龙赞

水域天际小区业主委员会主任 连岳泉

丽岛物业水域天际小区项目负责人 陈高华

水域天际小区居民 陈冬梅

【案例背景】

南湖街道水域天际社区所辖水域天际小区是一个商品房住宅小区,建成近20年,常住人口超万人,是一个典型的“社区即小区”大型居住社区。长期以来,小区道路失修、设施老化、水池荒废,居民投诉较多,物业与业主之间缺乏信任。居民追问最多的问题是:每年小区维护要从公共收益中支出100多万元,“钱到底花哪去了?”

这一问题背后,是传统包干制物业模式的制度性困局。社区党委书记龙赞坦言:包干制下,物业企业花得越少、赚得越多,业主想要“明白账”,物业交出的却是“糊涂账”。物业费收缴率不高,物业服务陷入“收不到钱—服务质量下降—更收不到钱”的恶性循环。为破解这一治理顽疾,水域天际社区在武昌区南湖街道党工委指导下,探索以信托(酬金)制物业重构社区治理格局。



社区工作人员上门向居民开展安全宣传。

【治理办法】

权责透明,账本公开

龙赞:2026年初,在街道党工委、社区党委的指导下,水域天际小区正式推行“资金共有+专业服务+按质取酬”的信托(酬金)制物业模式。核心就四个字:权责透明。业主预交的物业费全部进入共有账户,物业企业按合同约定比例提取酬金,其余全部用于小区公共支出,结余归全体业主,亏损由物业兜底。物业费、公共收益等所有资金归业主共有,由物业开设专户,接受业委会共同管理,专款专用,确保收支公开透明。

陈冬梅:以前根本看不到账单,钱花哪儿了完全不清楚。现在不一样了,通过公示,每一笔收支都一目了然。我还可以用物业APP一键查询通知公告,实时监督物业工作人员每天完成工作的情况。

三方联动,共商共议

连岳泉:通过三方联动平台,从垃圾清运到绿化补种,从邻里纠纷到公共收益使用,大事小情

都在阳光下共商共议。小区设施维修列入了业主大会年初通过的小区年度支出预算,属于物业的“分内事”,干得好还有额外酬金可拿。以前物业不愿意垫资,现在积极性完全不一样了。

龙赞:社区党委牵头,物业、居民共同参与,用结余费用让荒地变身“杏会驿站”,破旧栈道改造为“青竹议事荟”,旧篮球场升级为“活力球场”。从账本到阵地,从阵地到队伍,人心齐了,小区活了。

【成效与启示】

龙赞:半年多来,变化是肉眼可见的——步道平整了,水池翻新了,居民与物业工作人员从过去的对立变为亲切打招呼。物业费收缴率从88%提升至92%,月投诉率同比下降40%,逐步形成“服务越好、收入越高”的正向循环。这样的变化正在武昌区多点开花。近年来,武昌区在全省率先进行信托(酬金)制物业试点,建立“以奖代补”机制,对成功引入信托(酬金)制物业的小区给予专项奖补。目前全区已在超40个小区成功推行该模式,涵盖新建小区、老旧小区、自管小区等不

同类型,物业费缴纳比例持续提升、物业类纠纷投诉量连续下降。

连岳泉:居住环境无小事,每一分物业费都是居民的血汗钱。信托(酬金)制物业的核心不是简单的“账本透明”,而是一套让信任落地的机制——通过权责对等的制度安排,让物业企业的利益与服务质量正相关,让业主的每一分钱都花在明处。

陈高华:当每一笔收支都晒在阳光下,当每一项决策都经过民主协商,居民的疑虑自然消解,物业的服务动力自然激发。信托(酬金)制物业为大型社区治理提供了一条可复制、可推广的实践路径。

陈冬梅:现在物业和业主同心,都是花好每一分钱,服务好这个“家”。小区环境好了,大家住着舒心,交物业费也心甘情愿。

龙赞:下一步,水域天际社区将持续巩固信托(酬金)制物业的成果,常态化开展设施巡检与环境提升,持续复制推广“账本透明、三方共商”的治理经验,稳步推进小区公共空间微更新与便民服务升级,用心用情办好居民身边的每一件实事,持续提升万名居民的获得感与幸福感。

通讯员吴逸 社区供图



社区组织青少年积极参与阅读活动。