

居民“先尝后买”物业服务

小区物业费收缴率一年翻一番

“物业进来后,小区的变化太大了。”在武昌区中南路街道晒湖小区住了37年的居民杨桂平,感受到了小区这两年的变化。

这个1989年建成的老小区,15栋楼里住了896户居民,2024年之前的35年没有交过物业费。杨桂平说,小区以一平方米0.5元的物业费引进信托制物业后,居民从观望到尝鲜再到认可,物业费收缴率一年翻一番,今年续聘直接签了五年。

免费服务两个月 居民先“尝”后“买”

9月7日,记者走进晒湖小区。刷黑的路面上车辆有序停放,楼道里清清爽爽。居民坐在树荫、凉亭下纳凉、聊天。

家住一楼的杨桂平清楚地记得小区以前的模样,有的住户搭棚子,有的住户圈院子。他说:“原来我家门口都是见缝插针乱停的车。10栋门口,一下雨就有积水。”

2023年,晒湖小区完成旧改,路面、管网、消防都翻新了一遍。居民高兴,但也着急了:环境变好了,怎么才能维护好?业主大会上,超六成居民支持引进专业的物业公司。

“物业费有多少是用在居民身上?”“服务不满意,想换怎么办?”小区管理模式即将转变,从未体验过专业物业服务的居民开始犹豫。

为此,街道、社区与居民考察近一年,最终选了信托制物业,定价每平方米0.5元。2024年1月8日,武汉静馨园盛物业有限公司正式进场,物业负责人王怀说,多次商议后,决定让居民先以“免费试用”的方式,先“尝鲜”物业服务两个月。

“大家觉得好,再付钱。”王怀说,于是,物业公司以这种方式进场,先花了三个月重点整治停车问题,规划车位、合理停车、进出口改单进单出。楼道彻底清理更费劲。“清洁工从7楼顶开始往下,扫完一栋楼,鼻孔都是黑的。”王怀说。

晒账把信任立起来 居民看到公示主动来缴费

信托制物业,是将物业费、小区公共收益等设立为信托基金,归全体业主所有,物业企业通过约定比例收取酬金,为小区提供质价相符、标准明确的服务,并接受业主的监督和查询。

让居民建立信任的关键,还是



晒湖小区旁,社区新修起了童趣墙。



居民在共享花园休憩。

账。小区幸福食堂门口的公示栏上,所有收支按季度公示。记者看到,管理人员工资、公共设施设备的运行维护、清洁卫生、绿化养护、秩序维护等费用一一列出,分为预算和实际支出,让居民一图看懂自己的物业费花在了哪里。

王怀说,物业费的收缴率在逐年上涨:2024年只有17.6%,2025年达到43.1%,翻了一番有余。2026年上半年达49%。

“物业费是小区运行的基础。”晒湖社区书记刘敏说,小区35年没有交过物业费,缴费是一个逐渐养成的习惯。“要先把‘池子’里的水蓄满,物业才有资金请保安、搞卫生,才有能力把事做足。”

居民刘奶奶看到账目公示,主动交齐了半年的物业费。“以前没人扫楼道,现在干干净净,我需要这个服务,我也就愿意交钱。”刘奶奶说。

10栋有位95岁的老人,每次总会准时来交物业费。“半年一交,他每

次都把时间记得蛮清楚。”静馨园盛一位物业工作人员说。

开幸福食堂,建共享花园 微更新让小区“自我造血”

小区有了专业“管家”,社区没有“放手”。去年以来,一系列微更新,把小区里闲置的空间一个个用起来,让它们自己造血。

2025年2月,闲置房改成幸福食堂,由物业运营。一荤两素10元起步,早餐馒头只要5毛钱。厨师每天早上四点半就要起来发面蒸包子。

食堂背后是武锅旧铁路改成的休闲步道。原本食堂只对着小区里头,去年11月,在街道支持下,社区建起了共享花园,并且给食堂开了一扇后门。

门一开,打通了晒湖小区和休闲步道的通道,也让雄楚春天、天华新村的居民都往幸福食堂汇聚。87岁的刘奶奶每天都来,老年人刷卡还能



9月7日,晒湖小区居民在小区里乘凉。

补贴2元,8元可以吃一餐。

8月,又新修了童趣墙和休闲亭。站在童趣墙前,记者看到,墙上画着一男一女两个小孩在摘葡萄,有趣的是,葡萄藤是隔壁小区长出来的真实葡萄藤,和画里的葡萄融为一体。早上,送孩子上学的家长从后门进来,捎两个馒头;中午,隔壁小区的老人端着饭盒打一份盒饭,吃完饭在鹅卵石小路上遛弯。晒湖社区网格员小程说,小区是大家共同的家园,邻里和睦共享甜蜜,是居民们都乐意看到的。

9月4日,在社区见证下,业委会、物业双方签下物业续聘合同,这一次直接签了五年。王怀说:“业主信任我们,我们也能更安心地做长期规划。”

从没人管到有了“管家”,晒湖小区正一点点变样。杨桂平每天在小区里转,他说:“这才是小区该有的样子。”

文图/记者唐婕