

任城区金城街道

# “信托制”物业，打开社区治理新格局

通讯员 冯静 师迪娜

为推动物业服务融入党建引领基层治理，深化红色物业运行，推动党建引领基层治理水平不断提升，任城区金城街道坚持以党建为引领，通过借鉴外地经验、结合自身实际，在全市率先推行“信托制”物业服务模式，以物业“小支点”撬动基层治理“大格局”。

## 小区里的事，业主自己说了算

“我们交了物业费，小区环境还是不怎么好，咱小区里的事，还是得咱自己说了算。”居民反映小区环境差，维护不及时，物业企业服务不到位；物业诉苦物业费收缴率不高，业主意见大，物业管理问题成了大难题。

为切实加强党建引领基层社会治理工作，金城街道带领相关科室、各社区书记先后到武汉、南京等地参观学习“信托制”物业管理模式，通过与律师沟通，研讨“信托制”物业服务条例，从专业角度为小区居民答疑解惑。

同时，将“信托制”物业管理新概念宣传给辖区物业公司，提高“信托制”物业推广率。

“我们通过召开业主委员会、社区协商议事会议，党员与网格员入户走访进行宣传推广，以‘理论+实际案例’向小区业主详细讲解‘信托制’物业的相关知识，业主针对自己关心的问题现场咨询，解除心中疑虑。”金城街道党工委书记李明国说道。今年1月，“信托制”物业管理模式正式进入阳光花园小区和金华小区试运行。



金城街道开展“信托制”物业培训会议。

## 物业费用透明化，“线上+线下”双公开

“咱小区门口贴了个账单，上面都是物业维修路面、买扫把的花费，连买个灯泡的钱都清清楚楚，咱物业怎么突然大变样了？”“不是物业大变样了，是咱换了‘信托制’物业新模式！”金华小区居民正在小区门口讨论着。

“物业公司的收入支出明细，业主们都可以通过‘智慧金城’小程序在手机实时查看，业主们也可以通过后台向物业反映问题，我们社区业委会、党员代表定时召开监察人会议，进行核查、监督。”兴东社区党委委员杨文说。

账目收支公开是“信托制”物业服务模式导入后的一大变化，业主与物业公司建立共有账户，实行“双密码”，小区业主实名注册后打开“智慧金城”小程序，通过“信托制”物业版块进入小区，就能清晰看到物业流水、缴费记录等。同时，在小区显眼位置张贴收支明细，收入、支出等明细和凭证样样可查，物业主动接受监督，业主对物业的误解减少了，支持率也提高了。

在金城街道永基城四楼会议室，信托制物业管理模式创始人舒可心正在为金城街道工

作人员、社区人员、业委会主任、物业公司负责人进行授课，通过理论指导和实际案例相结合的方式，以其深厚的社区治理经验为基础，深入浅出地讲解了“信托制”物业建设的重要性和实际操作方法。

“我们各社区的业委会主任都来听了，这种‘信托制’物业服务模式真是好，之前听临近小区住户夸奖他们小区‘信托制’物业入驻后的好处，今天一听才是受益匪浅，我回去也要喊着业委会商量一下，如何引入这个新模式！”金城街道城中花园小区业委会主任说。



“信托制”物业模式让物业公司获得了业主的信赖。

## 物业“小支点”，撬动基层治理“大格局”

“我上周在‘物业经理接待日’反映我们单元的油烟机管道可能坏了，一做饭就呛得不行，物业经理马上让‘红色·金管家’跟我回家去看看什么情况，一检查是我的油烟机有一个件老化了，自己买件让师傅维修，花钱少还高效，一个小时问题就解决啦，物业服务真是太好了！”梦圆小区居民王景雪说。

金城街道聚焦解决居民最关心、最直接、最现实的物业服务问题，坚持以党建为引领，将社区党组织与物业服务企业“双向进入、交叉任职”，形成了共管共治、互利共赢的良好局面；通过开展“物业经理接待日”让物业经理在小区门口、中心广场等人流量大的地方，搜集居民意见、解决居民问题；建立“红色·金管家”“鑫”师傅等多支金牌志愿服务队，第一时间解决群众难

题。群众和物业之间的矛盾减少了，居民和物业之间的关系变好了。

金城街道坚持党建引领，以物业服务为“小切口”融入网格、信用、志愿服务，通过创新工作思路、改进工作方法，通过打造志愿服务队伍，建设“一老一小+”嵌入式服务场景，不断提升服务质量，让居民住得安心又舒心。自2023年底开始探索“信托制”物业服务模式，从首个试点到带动一批小区再到各社区逐步尝试有序铺开，小区环境治理明显改善。截至目前，在街道辖区5个社区、9个小区，正在推进“信托制”物业，群众满意度和获得感相较之前提升30%，物业同比投诉率降低65%。金城街道以物业管理模式创新“小切口”推动实现基层治理“大目标”，让社区治理更有精度与温度。



“周六物业经理接待日”活动已成为街道基层治理的名片。



物业工作人员通过管理平台更加科学规范的服务业主。



“物业金管家”志愿服务队伍开展义诊进社区志愿服务活动。



“信托制”物业小区的物业服务标准一目了然。