

物业服务公开透明 增强业主参与度知情权 提高物业服务标准化精细化水平

# 让“阳光”照进小区物业

■ 本报记者 高立红 文/摄

物业管理是基层社会治理的重要一环。长期以来,城市居民小区因物业服务不到位,引发公共设施损坏、居住环境下降、房产贬值,居民与物业公司、业委会产生矛盾等问题。物业费纠纷案件数量居高不下。

我市河北区探索党建引领“阳光物业”新模式,针对以往“包干制”模式不公开不透明的弊端,引入多方议事、开放式预算、收支公开透明、物业选聘退出及考核评价等一系列制度机制,重塑物业与业主之

间的关系,实现物业服务公开、透明,增强业主参与度、知情权,提高物业服务标准化、精细化水平,提升居民幸福感、安全感、获得感,取得明显成效。

在总结已有经验基础上,2024年8月以来,河北区在全区10个街选择10个试点小区,推进“阳光物业”模式,2024年年底,又在全区推广……越来越多的居民享受到这种模式带来的温度。

## 海韵家园 把打烂的“牌”赢回来

2007年入住的河北区海韵家园小区,位于五马路、三马路、津纬路和调纬路中间,旁边是万达广场,周边是第四中心医院、新开河和北宁公园,地铁6号线在小区旁经过,地铁3号线从小区地下穿过,北站在咫尺。因与地铁同步规划,小区内道路较宽,楼房不高,洋房之外,是8层或9层的电梯房,绿化容积率高。

曾经,该小区也经历了物业服务水平下降、居民满意度降低、物业费缴费率走低、物业服务持续下降的怪圈。2021年6月至2022年10月,小区业主与原物业公司、业委会及居委会矛盾爆发,信访投诉400余起。

前一届业委会到期自行解散,物业公司合同没到期就撂挑子了。2022年6月,海韵家园小区居民到鸿顺里街律笛里党群服务中心求助时说:小区业委会解散了,物业合同到期,居民想选聘新物业,希望居委会代行业委会职责,把房子选回来。

社区党委、网格员一行立即赶到该小区。正值植物生长旺季,小区里的树却死的死,干的干,及时的斑秃,有的被占压,垃圾桶打扫不及时,道路凹凸不平,景观长廊久未破损……市中心花园洋房,变成这副模样,一手“好牌”打得稀烂。律笛里社区党委决定帮海韵家园小区居民赢回来。

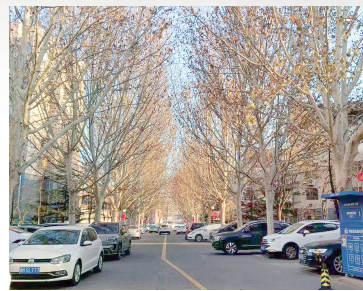
2022年6月,“阳光物业”模式开始在海韵家园试行。在街道社区党组织主导下,物业、社区党员、志愿者等共同组建红色物业党建联盟,采取联席会议、议事会、网格员入户等形式,广泛听取意见建议。经全体居民授权,居委会代居民起诉物业公司,成功追回18.2万元公共收益。社区党委先后组织召开6次业主大会,将模式核心内容写入小区公约,成功推动“阳光物业”。

针对以往包干制不公开不透明令居民不满的情况,由第三方专业公司负责小区物业的公开选聘工作,在国家招投标平台上发布信息,引得10几家大牌物业企业投标,经过专业把关确定五家入围。这五家路演后,由业主大会投票选定。

公共收益方面,在党委指导下,全体业主决定公共收益的30%补充物业管理服务费,70%计入共有设施设备维修改造基金,其中授权物业公司使用不超过25%年度剩余资金进行非物业养护维修责任的公共设施设备维护保养及品质提升,另外60%由业主大会确定周期性使用计划,15%用于小区公共设施和公共部位的应急抢修。由业主大会制定资金使用办法,明确分配比例和使用规则,设立公共收益专用账户,双密码管理,全体业主随时可查。全体业主和物业共同编制年度收支预算,收多少,花多少,怎么花,



经过整修的长廊。



小区道路整修完毕。

都明明白白,全体业主对收支预算明细账表决通过,方可实施。

按楼栋推选,选出39名业主代表成立监督委员会,又从中选出3人组成执行小组,增加执行力。物业选聘、物业合同制定、开放式预算等大事,由全体业主共同决定。一般事务由业主代表监督委员会决定,重要事项执行小组全过程参与。

社区党委通过网格员入户方式收集小区公共账户资金使用建议,由物业公司制定详细的计划和方案公示,社区物业联席会与业主充分沟通确定年度公共收益使用方案,经业主大会确定健身园翻新、安防设施更新、非机动车棚改造、围栏维修、花园及景观建筑翻修等20件实事。

为了让“阳光物业”模式走远走实,鸿顺里街工委根据法律法规,帮海韵家园小区制定完善物业选聘、专项维修资金使用、物业监管等制度,明确公共收益分配比例,使

用范围和流程。记者近日再次来到该小区,只见绿地冬青绿篱、松树郁郁葱葱,小区内道路平坦,新修好的长廊、健身园很受欢迎。

谈起海韵家园小区物业费、公共收益,律笛里社区党委书记李佳鑫如数家珍:“小区物业费收缴率之前只有百分之四五十,签这家物业时,按收缴率85%进行收支预算,现在收缴率已经达到93%了。”

物业经理于德说,以前实行包干制,有的物业公司为了利润,本应4个人干的活只雇2个人,如果工人得病,就会出现管理不善的局面。“阳光物业”模式启动后,物业只拿固定利润,给多少钱干什么活儿清清楚楚,不再担心人手问题。海韵家园物业还应街道党工委要求为居民提供小型水电维修、家政等特色服务,对老党员、特困群众免费,普通居民只收每次20元成本费。居民们说,物业费低还保修,称心又放心。



小区内新建的健身场地。



新建电动车车棚。

年累计不超过三十万元的项目,须经二分之一以上业主代表表决通过;单笔不超过二十万元年累计不超过六十万元的项目,须经三分之二以上业主代表表决通过;单笔不超过三十万元年累计不超过九十万元的项目,须经四分之三以上业主代表表决通过;单笔三十万元以上年度累计九十万元以上的项目,必须召开业主大会,三分之二以上业主参与,二分之一以上投票业主同意才能使用。

在党建引领“阳光物业”促进下,该小区用公共收益完成地下车库启用、155户屋面维护、826户外檐漏雨修缮、207处监控加装更新、大门修缮、智慧门禁安装、种植树木115棵、修凉亭、建羽毛球场……修电梯85

部,更新摄像头122个,新建4处电动车车棚,为122部电梯安装电动自行车阻门器,解决电动自行车上楼充电的老大难问题。还决议维修小区道路,经专家顾问团论证,准备将面砖改为耐磨性更强的柏油路。

记者在春和仁居业委会看到,一项公共收益工程对应一份决议,由业委会或业主大会表决并留痕。业委会专职秘书秦说,委员们工作都很忙,她作为专职秘书,必须全力以赴。

春和景明社区党委书记于鑫介绍,春和仁居实行业委会职业秘书制,设立专职秘书和兼职秘书各一名,全小区公开招聘,热线电话公布出去,保证业主有事能找到人。



小区立体车库清理完毕。



小区修缮后的公共设施。

资金,环境美化……10轮谈判达成16项决议,通过《党建引领阳光物业管理简报》实时公示,宣传效果明显。还将依法回收占用房、盘活闲置资源等,增加公共收益。

记者近日到该小区采访时,看到规范的停车秩序,畅通的安全通道,清理过的地下空间,很有精气神的保安……

记者又来到焕玉里社区党群服务中

心内,工商银行昆纬路支行工作人员正在讲解公共基金安心账户的使用流程。该账户有线下、线上两种支付程序,小区为公共设施维修买油漆等花费,确定额度和购买途径,经必要程序,集中支取……会议进行了约一个小时。会后,业委会成员李雅梅和业主代表戴秀萍又开始对小区开销一一对账。

## 经验 试点试出了什么?

党建引领“阳光物业”新模式正在逐步成为全市品牌,得到全市认可。总结经验如下:

基层党组织战斗堡垒作用充分发挥,党员先锋模范作用有力彰显。居民对社区两委越来越信赖,对“阳光物业”模式的认可度越来越高。

物业服务管理水平整体提高。物业公司从商人向小区管家转变,物业服务合同得到补充完善,服务标准更加规范,质量提升,居民满意度上升,物业费收缴率提高,为实现良性循环打下基础。

小区群众生活品质稳步提升。多数试点小区完成收支账目和公共收益专用账户设立,群众监督倒逼物业严格履职、规范服务,长期困扰居民的问题得到解决,小区环境得到优化,居民生活质量明显改善。

阳光物业治理体系逐步完善。形成党建引领、群众参与、公开透明、机制创新、法治保障、共建共享的核心要义。梳理出强化宣传引导、算清物业成本、补充合同条款、发动群众参与、招募物业企业、建立专用账户、开展开放式预算、规范资金使用、完善制度机制、评价试点成效的“十步操作法”,形成《评价清单》,为基层提供参考。

## 做法 七步推进法

“阳光物业”模式是如何推进并取得成功的呢?

一是统筹谋划在先。区委常委会专题研究部署谋划推动,区委社会工作部加强教育培训。有关区领导逐个试点进行政策宣讲、答疑解惑,务求全员学深悟透、精准推进。

二是高位有力推进。组建区级工作专班,成立调研服务组逐一调研,分别解决。各街道成立专项推进小组,党支部书记作为第一责任人,形成自上而下的试点建设体系。

三是加强宣传引导。通过贴海报、入户讲、发材料等方式,引导群众支持试点建设,让广大业主理解“阳光物业”模式带来的权利回归、权益保障、环境优化、生活品质提升等益处。加强对物业公司教育引导,督促其转变经营理念,让业主享受到物有所值、质优价廉的物业服务,确保与社区党组织同频共振,形成试点建设的强大合力。

四是抓实收支预算。开放式预算“以收定支、量入为出”,组织社区、业委会、居民代表和物业公司共同协商,谋划确定小区年度项目计划,并就是否拿出适当比例的公共收益用于激励物业履职达成共识。

五是强化资金监管。全区统一设定资金监管账户,开发微信小程序,设定严密的监管程序,实行双密码、双授权机制,接受各方监督,确保每一笔收支全程公开透明。

六是注重制度创新。以试点建设中遇到的业主参与度低、业主代表选举难、旧楼区物业公司退出难等问题为牵引,初步完善10项机制。建立易操作、实用性强的配套制度。

七是依法依规推进。坚持实体与程序并重,让试点建设始终在法治轨道上运行。正确处理政府与市场的关系。坚决查处破坏业主代表选举、滋扰业主大会召开、侵占公共收益等违纪违法行为。

## 专家

### 坚持系统思维 增强适应性和可持续性

天津社会科学院社会学研究所王光荣研究员认为,河北区探索的党建引领“阳光物业”新模式取得初步成功,为解决此难题提供了一把钥匙,具有重要创新价值和实践意义。如果要深化和推广这一新模式,需要坚持系统思维,增强模式的适应性和可持续性:

一是加强物业服务企业、业委会的党组织建设,持续发挥基层党组织的引领和监督作用;择优选配业委会成员,在业委会成员和业主变动情况下,及时改选或补充,确保小区始终有正常的业委会,避免因某个社区治理主体薄弱而影响整体效能。

二是调动业主参与物业管理的积极性,让业主最大限度参与到物业企业的选聘、服务标准和缴费水平的确定、物业服务质量的监督中,凝聚成关于物业管理水平和履行合同的共识,促使物业公司严格按照标准提供服务,业主在获得约定服务情况下自觉履行缴费义务,防止服务不到位或无故不缴费破坏物业服务水平与缴费对等的良性循环。

三是要落实物业服务企业评价和退出机制,规范发展和壮大物业管理经营主体,形成健康有序的物业管理市场,通过市场竞争机制提高物业管理整体水平,扩大选聘物业企业的分母,增大优选机会,避免出现别无选择和物业企业退出后选聘不到新物业企业的情况。

四是在实践中应分析小区的特殊性或差异性,在新模式的框架下因地制宜调整制度机制,确保新模式与住宅小区的实际情况相适应,及时发现实践中的问题,不断完善制度机制,保证新模式长期稳定运行。

## 春和仁居 让公共收益“阳光”透明

海韵家园在党建引领下成功推行“阳光物业”模式,得到组建不久的河北区区委社会工作部的重视。通过调研,社会工作部形成一系列调研报告和提升物业服务水平的制度性文件。在多次总结经验好做法的基础上,“阳光物业”模式在全区推广,全面提升物业服务水平。

2024年8月22日,河北区委社会工作部组织召开专题座谈会,部署试点工作。会后,河北区10个街道各选一个试点小区,推行“阳光物业”模式。

同样建成于2007年的河北区建昌道街春和仁居小区,有43栋高层共98个楼门,2816户、5923人。这个“大”小区也出现环境脏乱、漏雨、电梯故障等问题,2022年群众满意度测评全区倒数第一。

优势在于,春和仁居有得力的业委会。社区党委克服重重困难,先后四次启动选举程序,于2022年4月选出的春和仁居业委会,党员占70%,大专以上学历70%,平均年龄49岁,最年轻的30岁,大都在工程设计建设、高校、银行供职,是一支“年轻化有活力、

专业化有学历、富情怀有动力”的“三有”队伍,在“阳光物业”中发挥着重要作用。

“阳光物业”重在“阳光”。小区公共收益有多少、怎么分、怎么用,很多小区讳莫如深。但春和仁居在党建引领下制定完善的制度,保障业主知情权、参与权、决策权和监督权。其中包括“四段收益分配”制:以上一年度公共收益实收额为基准线,线内收益70%归业主共有,30%归物业所有,超出部分30%归业主,70%归物业。

“四级协商”制:“提”是小区居民提需求,物业公司组织施工单位勘查核验,编制施工方案、预算明细,发起项目请求;“审”是业委会组织招募“阳光顾问团”,就方案和造价等进行审核,提出建议,报社区党委研究把关;“议”是社区党委召集联席会议,集体协商研究业委会提议,物业和施工单位修改完善,直至达成一致,再交由业主代表大会或业主大会决议;“评”是针对完成效果,广泛听取居民评价,形成由“问需”到“问效”的完整闭环。

“四级表决”制:明确单笔不超过十万元

光物业”的火种被点燃。社区党委一鼓作气,通过街道、社区、业委会、业主代表研讨摸索,建立完善了万科城市花园公共收益收支记账及审计管理办法、物业服务内容和测评标准等6项制度。成立监督管理委员会,对物业服务打分测评;对公共基金账户引入出纳记账+财务管理双向体系,保障财务安全;定期审计,向广大业主公示。从最初的少数人知晓,到业主代表、业主广泛关注参与,其中的付出无法计量。

公共收益包括共有车位费、广告位收入、公共场地租赁收入、自动售货机、快递柜、车站、基站等场地占用费等,归全体业主共有,约定比例提取酬金给物业作为经营管理成本,其余主要用于小区公共设施修缮、应急抢修,适当补充小区专项维修

## 万科城市花园 “阳光物业”进入法定程序

王串场街焕玉里社区万科花园小区1996年建成,属于高档小区。因移交不规范、权责不清晰等原因,小区公共地下空间被出租或占用,存在违规住人、堆放杂物等安全隐患。试行“阳光物业”以来,王串场街道党工委带领焕玉里社区党委联合人防、公安、消防、执法等多方力量,历时三个月,共清退5000多平方米占用空间。业主大会线下走票,参与率75.6%,同意率93.6%,党建引领“阳光物业”模式进入法定程序。

焕玉里社区党委书记张言告诉记者,试点之初,只有少数业主参与。社区党委发挥基层党组织的核心作用,成立党建引领阳光物业工作领导小组,说破嘴、跑断腿……小区变化可感可触。人们欣喜地看到,清理地下室现场,来了50多位业主,“阳