

从“糊涂账”到“明白账”，滨州首家信托制物业落地 把资金装进“玻璃钱袋”，每一分钱都可追溯

文/片 赵旭 边浩玥
通讯员 董高峰 孙文爽
滨州报道

试点破局： 老旧小区的“信任之选”

祥悦苑小区建于1998年，现有3栋居民楼、104户300余人。作为由职工宿舍转型而来的典型老旧小区，它长期面临设施老化、物业费标准低、居民参与度弱等共性难题，物业收费难、服务差，业主不满意的恶性循环曾是常态。

2024年，美世界物业入驻后，通过“线上智能+线下实体”服务改善了环境，但传统模式下收费不透明、权责不清等问题，仍制约着治理效能的提升。

转机出现在多方合力之下。7月18日，经过街道、社区、业主及物业公司的共同努力，祥悦苑小区举行“信托制物业管理”签约大会，同步上线“数智管家”监管平台，滨州市首家信托制物业由此在市西街道正式落地。

为何选择祥悦苑作为试点？滨城区市西街道办事处人大工委副主任杨延荣点出关键：“一方面，小区业委会尽职尽责，居民关系融洽；另一方面，物业公司积极支持服务创新。更重要的是，多次调研走访显示，绝大多数居民对尝试更透明、更公平的信托制管理模式表达了支持意愿。”他概括了信托制的核心：“就是把钱放进‘玻璃口袋’，让谁都看得明明白白。”

杨延荣进一步介绍，信托制物业将实现资金归属与管理权的分离，物业费不再直接交给物业公司，而是将物业费和小区的公共收益存入全体业主共有的信托账户，由业委会、物业、业主共同监管。业主可以通过手机实时查看维修费、保洁支出等各项数据，并通过开放式预算、双密码账户等机制，实现资金透明化管理。

模式创新：

透明化构建信任基石

走进祥悦苑，公告栏里“信托制物业”宣传栏详细解释了新模式的运作逻辑。真正的“透明密码”，藏在业主手机的小程序里。

资金全透明，每一分钱去向可溯。“登录‘透明小区服务’小程序，账户余额、支出审批、报事报修等项目一目了然，业主的问题基本都能线上解决。”小区物业经理范红霞介绍，该程序涵盖巡检、设备管理、工作留痕、报修、审批、服务标准等15个大项。

打开透明小区服务小程序业主端口，账户余额、2025年支出等费用明细放在了显眼位置。钱花到哪儿、花了多少，业主们通过这个小程序就能一览无余。

“以前交完钱就‘石沉大

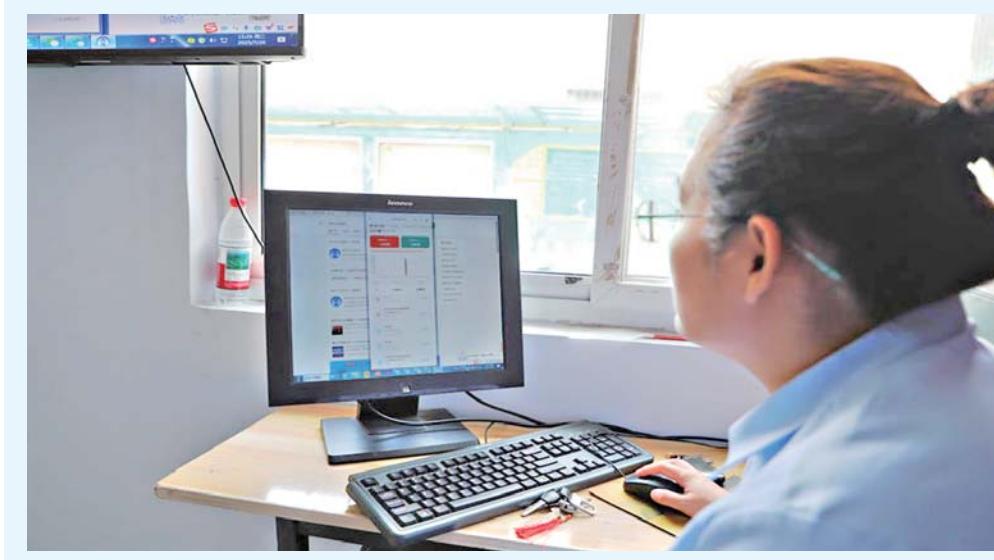
7月29日，滨州市滨城区市西街道祥悦苑小区的居民，纷纷在手机桌面上添加了一个名为“透明小区服务”的微信小程序。通过这个小程序，业主可随时查看物业费收支明细、追踪每一笔开支的原始凭证、掌握物业人员工作动态。

这看似简单的操作，标志着祥悦苑作为信托制物业试点，在破解老旧小区管理上迈出了关键一步。



◆业主通过“透明小区服务”的微信小程序，可对物业的工作情况了然于胸。

▼只需动动手指，物业费的收支情况便明明白白。



海”，现在随时能查余额、看明细、审发票。小到换灯泡的几块钱，大到维修费，都清清楚楚。心里踏实了，缴费也痛快了。”作为老住户，小区业委会主任荀志超对变化体会深刻。“信托制物业管理下，每一分钱的去向都清清楚楚，公开透明，极大减少了业主和物业之间的矛盾。以往物业管理模式，物业费去向成谜，业主只能被动接受物业的说明，如今连买颗钉子都有记录，钱真正花在了明处。”

除了资金流向，物业服务的全过程也在小程序上实时“晒”出来。保安的巡逻轨迹、保洁的清扫频次、维修工的接单记录乃至员工考勤，都清晰可查。

7月29日，范红霞的手机就

弹出一条新工单：单元楼楼道照明故障，这正是业主通过小程序上报的维修需求。“业主报修后，我们必须在规定时间内响应处理。业主在小程序上能实时追踪进度，从报修到完成，全程可见。”范红霞解释，这种透明化监督，倒逼服务提质增效。

“信托制最突出的成效，就是化解了业主和物业的固有矛盾。”范红霞深有感触，过去大量精力耗在催费和纠纷处理上，效率低、服务差，形成恶性循环。现在，物业公司采用酬金制，收入与服务量挂钩，多劳多得。

对于信托制的未来，业主们也充满期待，“只要建立起信任，业主愿意为好服务买单。”而对更多等待改造的老

旧小区而言，这个藏在微信小程序里的“透明密码”，或许正是破解管理困局的一把钥匙。

“物业公司从管理者变为服务者，业主从被动接受者变为主动参与者，实现了小区管理的‘权责对等、信义双赢’，祥悦苑的破冰实践，为全市基层社会治理注入了新动能。”市西街道党工委书记、办事处主任张浩说。

滨州的破冰，恰逢全国信托制物业推广的关键期。连日来，海南、广州、北京相继落地创新案例，不同城市探索出差异化路径。滨州选择由街道主导、科技赋能的方式，这些实践共同指向同一目标：用制度创新重建社区信任基础。

社区作为城市的基本单元，与居民的幸福感息息相关。如何拓宽小区善治之路？在山东多地实施的“信托制”物业，给出了社区治理的答案。

为提高老旧小区居民的生活品质，提升物业服务水平，济宁市任城区积极探索“信托制”物业服务模式，以“信托制”物业服务“小切口”撬动城市建设“大民生”，让群众真正感受到“高效办成一件事”带来的便利和实惠。

同样，济南市裕园社区以“党建+信托制”物业管理模式，破解小区物业管理难题，走出一条新的社区治理路径。

以济南市裕园社区三箭和平嘉园为例，以前，由于对居民“急难愁盼”处理不及时、不到位，居民满意度低、物业缴费更低，导致物业服务企业5年亏损50万元。再加上还存在公共收益账目不公开等问题，居民知情权、监督权难以保障，业主、物业之间存在严重“信任赤字”，因此物业服务到期后，物业公司干脆主动退出。

没有物业公司愿意“接盘”，怎么办？裕园社区党委创新性引入“信托制”物业管理模式。裕园社区党委书记、居委会主任刘云香说，“信托+物业服务”构建了一种新的社区治理路径，那就是在传统物业服务的基础上，通过导入信托理念，倡导公开透明、开放预算、信义为本，重塑小区业主与物业之间的信任关系。

“信托制”物业重构了财产权属关系，将物业费、停车费等小区收入设为属于全体业主的共有基金，物业企业按照“以收定支”原则，编制年度财务预算和物业标准，将物业费、公共收益等设立为信托基金，归全体业主所有，物业企业按照支出的10%提取酬金，剩余部分全部用于小区服务。

三箭和平嘉园新物业公布了信托制物业基金“双密码”账户，业主可以随时在线查看小区每一笔收支账目，以及所有财务凭证，大到分门别类的总账、小到保洁物资的采买等，这样就改变了过去物业费属于物业公司营收、公共收益不明不白的传统模式。

物业公司根据裕园社区党委要求，既抓“面子”也抓“里子”，不仅小区环境焕然一新，赢得了居民信任，而且物业服务企业与业主的关系也为之一变。居民逐渐认识并接受了“信托制”物业，物业缴费率从接手小区前不足40%跃升至95%，一年后扭亏为盈，2023年年底还向居民分红返利。

在三箭和平嘉园试点成功后，裕园社区党委又推动辖区东方新天地花园小区引入“信托制”物业管理模式，运行以来也收到了不错效果。

“信托制物业”服务模式，构建了小区治理新体系，形成了职责明晰的治理共同体。让物业当“管家”，业主当“主人”，破解基层治理难题。

据济南市住房和城乡建设局物业管理处负责人介绍，借鉴“信托制”资金管理，济南将探索推行“信义+酬金”的新型物业服务模式，将物业费、公共收益等业主共有资金委托物业服务企业管理，实行开放式预算并接受业主全方位监督。

据闪电新闻等

正宗文登西洋参

8.28 周年庆

118 /100g 威海四年生西洋参 品质保障 原产地国企直营 农超心意卡可用

综合招聘

聘智能锁推广宣传员 山东16市，工资6000元，15253716999

收购字画 家政服务

◆求购 ◆家政 15864536825 13793180410

金融健康·山东济南养老服务中心

●国品质，公办五星级养老机构。

●山东省民政厅首批“养老机构试用周”参与机构，现推出5天免费试住活动。试住期间免床位费、护理费，餐费据实结算。

电话：0531-82805587 82805588

地址：济南市市中区望岳路3668号