

# 社区服务靠前一步 提升居民幸福指数

## 济南一老旧小区引进信托制物业,破解“无人管”难题

通讯员 程超

### 没有物业入驻 老旧小区问题频出

健康路7号院位于济南市历下区文化东路街道科院路社区辖区内,是山东省中医药大学一宿舍区,总建筑面积28611平方米,404户,由于各种原因一直未成立业主委员会。

为了加强小区管理,山东中医药大学于2022年7月向科院路社区申请由社区代行业委会职责协助健康路7号院业主引进专业化物业服务。但在实际工作中,业主对物业公示的收支情况不认可、对物业服务质量不满意,而物业方则称收缴费用有难度,导致居民与物业之间的矛盾日渐突出,物业公司于2023年8月撤出小区。

物业撤出后,健康路7号院再次陷入无人管理的状态,当时,小区居民希望产权单位重新接手管理,但产权单位明确表示物业补贴已经按照文件要求纳入工资一起发放,不再提供服务。当时正值盛夏用电高峰,电费充值再次遇到难题,科院路社区不断协调产权单位派人收缴电费。但小区各种问题不断凸显:公共区域卫生无人打扫、小区门口无人看守、外

5月27日,在济南市历下区文化东路街道辖区的健康路7号院内,物业工作人员正在清理卫生。路过的居民高兴地和工作人员打起招呼,并夸赞道“自从有了物业之后,小区环境好了很多,真不错!”

很多人不知道的是,半年多前,健康路7号院还处于没有物业管理的状态,公共区域卫生、停车、人员管理等都是难题,居民很是烦恼。自从引入信托制物业管理模式以来,7号院就迎来了新变化,居民的幸福指数也不断提升。



来人员车辆随便出入、无专人负责收缴电费……影响了居民生活的方方面面。

### 社区出面协调 与业主一起引进新物业

居民逐步意识到引进物业的必要性。科院路社区积极介入,该院第二党支部的党员也发挥了先锋模范作用,通过线上线下结合的方式发动业主积极参与,成立了健康路7号院引进物业业主小

组。其间,大家接触到了信托制物业管理模式,其开放预算、以收定支、公开透明等特点很契合健康路7号院居民的需求。

所谓信托制物业管理模式,是将物业费、公共收益等设立为信托基金,归全体业主所有,物业企业则从中提取一定比例作为报酬,而且居民可以通过官方小程序缴纳物业费及停车费,物业公司各服务项目支出也会在小程序公示,从而增强双方互信。这种模式区别于当前普遍实行的包干

制、酬金制等物业管理模式,更加注重对物业企业信义义务的落实。其赋予业主知情权、参与权、决策权和监督权,一方面还权于业主;另外一方面让物业服务企业回归管家角色,能有效解决小区治理主体缺位的问题。

大家多次利用晚上时间召开业主恳谈会,与各物业公司洽谈后,三家物业进入初选名单。业主小组带着业主意见与三家物业公司讨论物业服务方案并进行张贴公示。

在此基础上,社区组成了11个人户小组,通过入户及电话调查等方式加班加点征求了404户业主意见,不到三天就将居民意见整理汇总并进行公示。最终,山东如彬物业有限公司通过全体业主户数及面积的2/3以上参与且1/2以上同意后,达到合法入驻比例,最终结果经过公示,全体业主没有提出异议。7号院引进物业,终于迈出了关键的一步。

### 已解决难题30余件 小区环境和管理大变样

社区党委再次组织业主恳谈会,业主与物业相关人员进行公开预算,并确定了物业服务合同。2023年10月,科院路社区代行业委会职责与物业公司正式签订服

务合同。物业公司接手后,第一时间着手改善小区环境,管理车辆、恢复监控、修剪树木、清理化粪池、维修公共区域设施设备……截至目前,各项工作运行正常,小区居民也积极主动地去交物业费,“物业做得挺好,收支情况很透明,小区的环境和秩序较前期有了较大提升。”小区居民说道。根据物业公司相关统计,从服务7号院以来,物业解决了下水主管道堵塞、枯死树木伐除、法桐树修剪等难题30余件。

“我们把业主放在心上,业主的事再小,都是大事。我们认真对待业主提出的每一件事,能干的,马上干;有困难,想办法也要去完成;实在干不了的,就要给业主解释清楚干不了的原因,做到事事有回应,件件要落实。”7号院物业负责人说道。

科院路社区工作人员介绍,7号院引进信托制物业的成功实践表明,公开透明的信托制物业管理模式让居民能了解小区管理的具体情况,不仅保障了居民权益,更提高了居民对物业的认可度,提高了基层治理效能。今后,社区也将不断创新,探索社区治理新方法新路径,在党建引领下进一步提高基层治理水平,造福居民,不断提升居民的生活品质和幸福指数。

编辑:魏银科 组版:颜莉

# 三层架构!央行190个县域派出机构集中挂牌

王赟 济南报道

5月28日,中国人民银行190个县域派出机构挂牌。至此,中国人民银行“总行一省级分行一市级分行”三层架构正式建立。

根据中国人民银行发布的消息称,按照《党和国家机构改革方案》部署,中国人民银行不再保留县(市)支行,相关职能上收至地市分行,对边境或外贸结售汇业务量大的地区,采

取地市分行派出机构方式履行相关管理服务职能。

2023年3月,中共中央、国务院印发《党和国家机构改革方案》,其中多项涉及金融监管领域。

根据《方案》部署,中国人民银行分支机构改革要求撤销中国人民银行大区分行及分行营业管理部、总行直属营业管理部和省会城市中心支行;不再保留中国人民银行县(市)支行,相关职能上收至中国人民

银行地(市)中心支行。《方案》同时明确,对边境或外贸结售汇业务量大的地区,可根据工作需要,采取中国人民银行地(市)中心支行派出机构方式履行相关管理服务职能。

2023年8月18日,央行分支机构改革走出第一步,央行31个省(自治区、直辖市)分行,深圳、大连、宁波、青岛、厦门5个计划单列市分行和317个地(市)分行在当天集体挂牌。2024年5月28日,央行分支机构

改革再进一步,人民银行县(市)支行成为过去式。

此前,央行的分支机构主要分为“总行一大区分行一中心支行一县(市)支行”四层架构。随着人民银行190个县域派出机构集中挂牌,央行“总行一省级分行一市级分行”三层架构正式建立。

本次改革落地的同时,央行县域派出机构明确,下一步将认真贯彻落实党中央关于金融工作的方针政策和决策部

署,实施好辖区货币政策和宏观审慎管理,做好人民币发行、流通管理,经理国库,金融支持乡村全面振兴,跨境人民币和外汇管理等各项工作,全力服务经济高质量发展。

市场专家普遍认为,央行的分支机构改革利于精简国家机构、提高政策执行与监管的效率,加强央行分支机构与地方政府之间的协调配合,增强防范和化解地方金融风险的能力。

## 光大银行优化支付服务

### 助力老年人与外籍客户跨越支付障碍

随着国家高水平对外开放步伐加快和数字化技术深入应用,金融服务行业正发生深刻变化。光大银行积极响应国家号召,针对老年人和外国友人两大客户群体,不断推进支付服务优化升级,满足日益多样化的市场需求,为客户提供更加优质、高效、便捷、安全的支付体验。

为了帮助老年人更好地融入数字化时代,光大银行推出了一系列贴心服务,为老年客户打造无障碍的数字金融体验。推出手机银行APP简爱版,这一版本的APP不仅显著加大了字号和图标,使其更加醒目易读,还

针对老年人的操作习惯进行了优化,简洁明了的界面设计,让老年人能够轻松找到所需功能。同时,该版本还提供了语音识别功能,让不擅长打字的老年人也能轻松进行语音交互,进一步降低了操作难度。除了APP和柜台的优化,光大银行还为行动不便或无法前往银行的老年客户提供上门服务。为了让老年人能够更快速地办理业务,该行网点还特别设立了老年客户优先服务窗口,大大减少了他们的等待时间,银行员工也会在这些窗口为老年人提供更加细致的服务。

除了为老年人提供便民服务,光大银行也致力于打破语言界限,为外国友人提供了一系列无障碍支付服务。针对外国友人在中国可能面临的语言障碍,该行在ATM机和柜台安心宝上实现了双语服务,方便外国友人在ATM机和柜台上进行交易和查询时,选择自己熟悉的语言。此外,光大银行还为外国友人提供了“零钱包”兑换服务,外国友人可以轻松兑换到小面额零钱。该行的ATM机还实现了外卡取现功能,外国友人可持标有Visa、Mastercard标识的银行卡在ATM机上提取人民币现金。

## 光大银行积极落实房地产融资协调机制

### 切实助力做好保交房工作

近日,国务院召开全国切实做好保交房工作视频会议,强调房地产关系人民群众切身利益和经济社会发展大局。作为中管金融企业,光大银行深刻认识到房地产工作的人民性、政治性,自年初以来,积极落实房地产融资协调机制(以下简称“协调机制”),切实助力做好保交房工作。

在组织领导上,总、分行两级成立由一把手挂帅的工作专班,多次召开工作专题会议,部署工作要求、打通业务堵点、压实各方责任。在授信通道上,建立审查审批绿色通道,突出项目受理、审批流程、项目评审“三个差异化”。截至5月27日,光大银行合计审批通过协调机制项目106个,审批金额

309.47亿元,投放金额97.07亿元。其中,审批通过作为主办行的项目76个,审批金额181.5亿元,投放金额58.75亿元,积极支持各地在建已售未交付住宅项目的正常施工、履约交付,增强房地产市场信心。

下一步,光大银行将深入贯彻落实全国切实做好保交房工作视频会议精神,按照协调机制新要求,对合规“白名单”项目“应贷尽贷”,全力支持已售应续建商品住房项目的融资和竣工交付。同时,充分用好央行保障性住房再贷款政策,在风险可控、商业可持续基础上,推动消化存量商品住房,助力构建房地产发展新模式。