

十堰城区首例规范化“酬金制”物业服务落户张湾

告别“糊涂账” 业主说了算

7月11日,十堰城区首例规范化“酬金制”物业服务新模式落户张湾区车城路街道高家湾社区和昌豪景湾小区,该模式的落地,为破解十堰物业领域基层治理难题、畅通业主物业服务渠道、构建和谐小区做出了引领和示范。

■文、图/记者 秦洪涛



十堰城区首例规范化“酬金制”物业服务签约仪式现场。

5 物业服务 提质让利惠民生

物业服务新模式落地,让物业公司利润空间适度收缩,但服务质量实现提质升级。

肖怀民坦言,包干制下物业自主把控成本,利润空间更大,但信息不透明容易引发业主质疑,即便完成运维工作,也常得不到业主认可。

酬金制提供新的破局方法,小区设施更换、物料采购、服务选型的标准与价格,均由业主集体决策,物业仅负责落地执行。以往消防检测、电梯维保等容易被忽略的隐性运维开支,全部纳入年度预算并逐项公示,彻底消除资金监管盲区。

“我们的职责十分明确,就是按合同标准、依业主意愿做好服务,把每一笔公共资金用在实处、晒在明处。”肖怀民表示,酬金与服务质效、业主满意度深度绑定,既是经营压力,更是服务动力,倒逼团队精细化、规范化履职。

账目透明化极大提升了业主居住体验。小区多名业主表示,以往缴费总觉得“花钱不明不白”,如今收支、公共收益全程可查、清晰透明,居住的踏实感与幸福感显著提升。

和昌豪景湾小区的酬金制试点,不仅破解了单个小区的物业治理难题,更为城市基层治理提供了全新路径。

随着城市发展提速,居民居住品质需求持续升级,传统包干制质价不符、权责失衡、监督缺位的问题日益凸显,物业纠纷已然成为基层治理的难点和痛点。

酬金制有效破解了这一治理困局,以“业主共有资金、合同规范服务、质效挂钩酬金、多方全程监督”为核心,重塑业主、业委会、物业三方权责关系,让物业服务回归民生服务本源。

张湾区委社会工作部相关负责人表示,此次试点并非简单的收费模式调整,而是基层治理的深度变革。后续将持续跟进试点运行,总结成熟经验、完善运作机制,逐步在辖区各小区推广,让透明服务、明白消费、共建共治成为物业管理新常态。

从账目模糊到全程透明,从相互猜忌到携手共建,和昌豪景湾小区的实践证明,只要权责清晰、公开透明、全民参与,就能有效破解物业治理顽疾。清晰的资金账目、高效的服务响应、平等的共建共治模式,既提升了小区居住品质,也为城市基层治理注入了全民参与的强劲活力。

1 以往物业费“傻傻算不清”

“按时缴纳物业费,却不清楚资金用途,公共收益更是无从核查”,这是多数小区业主的普遍困扰,也是传统包干制物业模式长期存在的突出痛点。

包干制模式下,物业公司全额收取物业费、自主支配资金、自负盈亏,看似操作简便,实则漏洞频发。物业费直接进入物业自有账户,企业为压

缩成本、扩大利润,往往缩减服务投入、降低服务标准。同时,物业收支不公开、不透明,业主缺乏有效监督渠道,小区公共收益长期处于监管空白。久而久之,业主质疑物业“只收费、不履职”,物业则感慨“付出不被认可”,双方信任持续流失,矛盾纠纷频发,形成难以破解的治理僵局。

和昌豪景湾小区共有787户居

民。该小区业委会主任郝良安介绍,小区此前实行包干制“先缴费、后服务”模式,业主对物业资金使用几乎没有监管权。即便小区通过公开招标引入优质物业后,园区服务与环境大幅改善,水电气暖缴费率常年稳定在90%以上,但部分业主仍质疑资金去向不明,业主与物业的信任壁垒始终未能破除。

2 物业身份从代管到“打工”

今年以来,在市委社会工作部、市住新局,张湾区委社会工作部、区住建局,以及车城路街道、高家湾社区统筹指导下,和昌豪景湾小区率先启动预算决策型“酬金制”物业服务试点改革。

高家湾社区党委副书记陈有清介绍,酬金制的核心要义为资金公有、专款专用、透明公开。小区物业费、公共停车费等全部公共收益,统一存入社区、业委会、物业三方共管专用账户,资金所有权归属全体业主。物业公司

不再自负盈亏,仅按合同约定比例提取服务酬金。所有资金收支、预算执行全程公示,每笔开支需业委会审批,业主可随时查询核验。

“物业公司的身份实现了根本性转变。”湖北嘉康物业服务有限公司总经理肖怀民表示,包干制下物业如同项目总包方,自主支配资金、留存结余利润,容易出现重盈利、轻服务的问题。而酬金制下,物业成为业主聘请的专业服务团队,酬金与服务质量、业

主满意度直接挂钩,履职到位方可足额取酬,服务缺位则会直接减少收益。

这一改革彻底扭转了物业管理主动权。以往小区资金开支、设施运维均由物业单方决定,如今年度服务预算需经业委会审议、业主大会表决通过,预算内支出实行分级审核报备,全流程透明可查。不少业主坦言,新模式让物业收支一目了然,自己彻底摆脱了被动缴费的旁观者身份,真正成为小区的主人。

3 “10+2”模式为物业添动力

据郝良安介绍,小区创新推行“10+2”酬金核算模式,搭建起奖惩分明、约束有力的物业服务机制。每年年底,物业公司需编制次年详细服务预算,列明人员薪资、绿化养护、设施维保等全部开支明细,经业委会表决通过后落地执行。日常运营中,业委会按月度预算支出总额的10%结算基础酬金,酬金多少直接与预算执行、日常服务质量挂钩。

本年度结束,小区将组织业主开展物业服务满意度测评,测评达标后,物业可额外获得2%的奖励酬金。肖怀民表示,新模式打破了固定盈利模式,形成“优绩优酬、失职减酬”的鲜明导向,倒逼物业主动优化服务、补齐短板。

为严控资金风险,小区建立分级支出审批制度:2000元以内应急支出,物业可先行垫付处置,事后及时报

备业委会;2000元至2万元支出,需业委会集体表决;2万元以上大额支出,必须召开业主大会投票决议,确保每笔公共资金合规透明、有据可查。

机制革新直接提升了服务效率。肖怀民介绍,以往包干制模式下,非紧急的设施破损问题常被拖延处置;如今业主合理诉求经业委会表决通过后,物业必须立即整改,诉求响应更快速、问题处置更高效。

4 明白账让业主“当家做主”

从“糊涂账”到“明白账”,从双向猜忌到共建共治,小区酬金制改革稳步落地,前期经过充分调研、层层筹备、广泛征询民意,循序渐进推进各项工作。

今年3月,张湾区委社会工作部牵头组织街道、社区、业委会及物业团队,赴武汉优秀酬金制试点小区观摩学习,掌握账户管理、预决算编制、三方监督等核心实操经验。专项专班同

步下沉小区,梳理服务短板、收集业主诉求,为改革精准校准方向。4月下旬,湖北省物业治理专家组驻点指导,开展政策答疑会,针对业主关心的资金监管、账目查询、酬金核算等核心问题逐一解答,彻底打消业主顾虑。

随后两个月,多方联动完成预决算核对、物业服务合同修订、业主大会方案会审等工作,所有制度、账目、方

案严格落实公示与民主表决程序,充分保障全体业主的知情权、参与权和监督权。

陈有清表示,酬金制改革的核心是重塑物业与业主的关系:物业从单方案管控的管理者,转变为依规履职的专业服务者;业主从被动缴费的旁观者,转变为自主治理、全程监督的小区主人翁。