

## 热点

传统包干制模式下,物业费与公共收益常常“不明不白”

## 广州华南新城试水信托制物业服务模式

传统包干制物业服务模式下,物业费与公共收益常常“不明不白”。为求变革,广州市番禺区华南新城小区业主决定引入信托制物业服务模式,促使资金与管理的公开透明。

7月22日,华南新城首届业主大会表决通过了由业委会以信托制物业服务模式与康景物业签订三年服务合同。目前正在拟定信托制物业合同草案。

番禺区住建局表示,若该小区成功试行信托制物业服务模式,将成为番禺区首例。

■采写:新快报记者 林钢威 陈洁 实习生 曾晴 冼沛诗 ■图片:新快报记者 陈洁

## 破局之路

## 物业费不透明惹矛盾 信托制“破局”

华南新城是一个拥有4000多户业主、2万常住人口的大型小区。20多年来,小区一直实行包干制物业服务模式(简称“包干制”),业主按面积缴纳物业费,物业公司自负盈亏。然而,这种模式却逐渐显露弊端,小区陷入了管理困境。

在业主郭先生看来,包干制渐渐走不通了,问题的关键在于物业费收支“不透明”,物业监管缺位。华南新城物业管理委员会(简称“物委会”)副主任张翠微指出,在包干制下,物业管理费需全部上缴物业公司总部,总部再按照预算与申请划拨资金、物料等给小区使用。

“如果财务全透明,业主缴纳的物业费与业主共有收益资金都留在小区,情况会不会不同?”带着思考,近年来业

主们开始寻找破局之路。

记者了解到,6月10日,华南新城业主代表、康景物业管理层、番禺区住建局、南村镇政府等多方进行协商,希望通过引进信托制物业服务模式(简称“信托制”),化解业主与物业公司的矛盾纠纷。

张翠微介绍道,信托制下,业主大会为委托人、物业公司为受托人、全体业主为受益人。物业管理费与所有的公共收益都属于全体业主共有,全部进入同一个信托的银行账户。该模式的本质还是酬金制,通过开放式预算,让业主们决定要什么服务,要多少服务,按照需求做预算,量入为出,物业管理费的升降由业主们自己把控。



郭先生认为,信托制的核心特点包括财产独立、专业管理、利益归受益人。这一模式的运用,避免传统物业“包干制”的暗箱操作风险,实现透明化、责权明确的物业管理。他向记者打了个比喻,在信托制下,业主真正成为小区的“主人”,拥有资金使用和服务内容的话语权。物业如同“保姆”,按照合同提供服务,按约定比例获取酬金,不能再通过压缩成本来增加收入,而是以提升服务品质来争取更高酬金。同时,借助“透明社区”这一第三方平台,实现资金与管理的公开透明,独立账户每月公示详细收支,业主在手机上即可查账审计,对违规支出行使否决权,让物业费变成“明白账”。

## 业主大会通过决议 正拟定合同草案

记者了解到,6月12日,广东康景物业服务有限公司对小区业主发出《关于物业管理费收支账户接受业主监督的承诺函》,同意设立华南新城物业管理费收支共管账户,开通了银行账户U盾给物委会业主代表进行监督管理;承诺共管账户收到的物业管理费,专项用于华南新城小区员工工资发放、硬件设备设施的保养维护以及日常运营等开支,

不归集到总部。

同时,康景物业也向物委会提出,愿意共同探讨采取物业费信托制的合作模式,接受广大业主的监督,以达到快速提升小区物业服务的目标。

华南新城首次业主大会会议已于7月4日召开,7月22日闭幕。7月23日,华南新城首次业主大会会议表决公告显示,表决通过了由业委会以信

托制物业服务模式与康景物业签订三年服务合同,投票(人数)同意率达74.46%。

郭先生告诉新快报记者,目前,华南新城业主代表与康景物业管理团队已就信托制物业合同的条款细则展开了讨论,合同草案正在拟定,完成后将提交第二次业主大会会议表决,表决通过后将正式签约。

## 物业回复

近日,广东康景物业服务有限公司回复新快报记者称,华南新城尝试信托制,是小区物委会和物业公司达成一致意见的成果,是一种共赢的局面。

## 信托制可解决资金共管的问题

康景物业集团经营发展负责人表示,信托制是物业服务酬金制模型的延伸,具有酬金制模式的优点,同时又解决了资金共管的问题,在资金开支公开透明方面更具优势;物业公司不需要担心赚钱或亏损的问题,因为这个模式下物业公司能确定收取一个比例的酬金,做得好还有激励。

“康景物业十几年前已经开始和

业主委员会逐步实施酬金制管理模式,积累了较多的经验,这次和华南新城物业管理委员会探讨信托制模式。”该负责人介绍,“我们正在着手做小区信托制模式下的预算、服务标准、人员配置及运作机制,提前做好实施的准备工作。”

据介绍,目前双方正在就信托制合同内容进行商定,确定后将召开业主大会表决,通过后再正式签订和实施。接下来,物业将按照经过审核的预算及对应的服务标准,认真履行合同约定。

## 政府回应

## 资金透明可减少纠纷

## 可推动物业管理纳入基层治理

7月2日,针对华南新城小区引入信托制物业服务模式一事,番禺区住建局回应新快报记者称,若该小区成功试行,将成为番禺区首例,后续信托制物业模式在社会治理实践中得到业主认可,将对其他小区产生积极引导和学习借鉴作用。

番禺区住建局表示,信托制物业模式能解决业主和物业公司之间不信任的核心问题。这种模式的主要优点包括,物业费和公共收益等资金透明化,业主可实时查询资金收支情况;物业公司权责明晰化,可按照业主需求提供专业服务,减少纠纷风险;为业主提供参与决策、监督服务等透明服务平台,有效提升管理效率。但该模式也有缺点,如物业公司转变角色相对较难,对盈利项目缺乏转变动力;过于依赖业主积极参与监督,物业工作效率有可能受到业主决策效率的制约;不同地区的法规政策存在差异性,服务平台使用、价格调整机制等配套措施将增加落地难度。

此前,番禺区召开物业管理例会推广信托制物业模式,有利于推动物业管理纳入基层治理,提升物业服务水平,减少物业小区矛盾纠纷。接下来,番禺区住建局将加强宣传引导,搭建交流平台,组织镇街、居委、物业公司人员学习信托制物业模式,实现信托制物业模式下的财务收支、服务标准、物业工作、投票决策等事项公开透明。

## 专家声音

## 不足三成小区成立业委会

## 广州大范围推行难度大

华南城市研究会创会会长、暨南大学教授胡刚表示,小区引入信托制物业模式后,业主缴纳的物业管理费可通过第三方平台实现相对透明的监管。但另一方面,信托制在实施过程中可能需要引入金融公司、信托公司等第三方。如果第三方收费较少,则问题不大,但若收费过高,则可能加重业主负担。

胡刚分析道,在广州范围内推行该模式可能难度较大。原因在于,广州目前已成立业主委员会的小区比例仅20%~30%,大多数小区尚未成立业委会;且小区物业管理公司多为房地产开发公司的分支机构或子公司,物业公司本身可能缺乏引入信托制物业模式的意愿。他认为,要想在广州推行信托制物业模式,首先应该推动小区依法成立业委会。