

常州市住房和城乡建设局文件

常住建复〔2025〕91号

关于对常州市政协十五届四次会议提案 第 0213 号的答复

包立本委员：

您和吕旭辉等委员提出的关于“阳光信托”物业管理模式优化多维度监督的建议提案收悉，现答复如下：

物业管理服务是一项涉及到千家万户的民生工作，自 2023 年 8 月钟楼区率先在全市探索推进“阳光信托制”物业治理模式，坚持问题导向、试点先行，以“阳光信托”物业治理为突破口，推动物业管理从“传统模式”向“现代治理”转型。我局积极指导钟楼区围绕目标任务主动作为、有力推进，目前，全市累计已有 90 多个小区实行“阳光信托制”物业治理模式，取得了阶段性成效。

一、制度创新向纵深突破，体系建设不断完善

去年积极指导钟楼区住建局开展了2023年12个试点小区的“回头看”工作，仔细听取街道、社区、小区业主、物业公司在导入运行中提出的问题诉求和意见建议，不断深化和完善“阳光信托”制度体系。编写《钟楼区“信托制”物业80问》，形成《钟楼区“信托制”物业治理模式导入全过程手册》，指导各板块有效推进；发布了《钟楼区“阳光信托”物业项目运行服务指引》、《“信托制”物业模式一揽子保险服务手册》；建立了“区街指导+社区主导+业委会监督+物业公司服务”的四方联动机制。

二、矛盾投诉显著下降，群众获得感明显提升

截至2024年年底，钟楼区累计导入的74个小区物业矛盾纠纷率整体下降48%，小区居民知晓率和平均满意度达95%以上，2023年12个试点小区物业费收缴率从2023年的69%提升至2024年的85%，居民对物业服务的满意度大幅提高，一定程度上体现了“阳光信托”导入工作已具备较好群众基础。另外，结合“区-街-社”三级人员座谈调研情况，一线基层工作者普遍认同小区业主的主人翁意识正在逐步增强，网格微信群从原来“批评不断”到现在“频频点赞”，借助小区监察制度作用发挥确对物业管理更有抓手，多个参与主体在“阳光信托”导入中逐渐凝聚。

三、“阳光信托”物业治理模式初步形成

通过政策研究制定与信托导入实践的互动反馈和动态优化，逐步形成了可复制推广的钟楼“阳光信托”物业治理模式，涌现出荷花池街道西新桥二村、永红街道金谷花园、北港街道澜轩花

园等明星小区，西二社区缪华峰、荆川里社区裴美凤、月季路社区张雪惠等明星书记。由区住建局联合区委政法委开展的“阳光信托”物业纠纷治理项目荣获常州市 2024 年度平安建设重点项目三等奖；永红街道《党建引领‘阳光物业’开启‘信义治理’新篇》获评 2024 年常州市党建引领基层治理与服务创新项目；西新桥二村小区“党建引领+阳光信托”治理入选住建部“无物业小区实行基础服务”全国典型案例。新华网江苏频道、江苏新闻、常州日报等多家媒体期刊报道钟楼“阳光信托”物业治理模式，经验入选长三角治理创新案例库。

四、下步工作打算

针对委员们提出的强化物业管理理念重塑与培训、完善共有基金账户监管机制、健全支付审核机制的建议，下一阶段，我局将指导钟楼区将围绕以上来重点优化多维度监督工作：

一是扎实开展导入小区“回头看”。指导钟楼区编印导入小区优秀案例集锦，召开 2025 年“阳光信托”物业治理模式导入动员会，制定 2025 年导入小区“回头看”工作方案及评价办法，在 6-7 月集中性组织 2023-2024 年导入小区回头看，对优秀项目及项目经理进行奖励，对后进项目及项目负责人进行约谈、并将结果通报小区相关主体，研究至少退出 1 家落后物业服务企业。梳理物业企业交接困难、恶意欠缴典型案例、2024 年 12345 工单投诉量前十小区，联合公检法研究物业企业交接困难、恶意欠缴处置路径，针对投诉前十小区研究整改方案。

二是进一步优化流程模板。在开放式预算模板中建议性加入审计单项，引入专业第三方协助业主进行监督；制定后置营造指南，指导参与各方在导入后开展运营、监督、评估等工作，明确业主、业委会（物管会）、社区等按照物业服务合同（信托版），在导入后开展监督工作的路径与方法。

三是有序开展参与各方培训。结合会计师、律师、小区能人等队伍建设，会同区物管协会，连同律师协会、会计师协会等相关组织，开展以案促学赋能基层物管提升月月谈、业主学校、物业企业交流座谈、律师、会计师“阳光信托”学习会等多形式培训交流工作，提高各板块、社区（村）工作人员、专业人员、自治组织成员对“阳光信托”的认知。

签发人：



经办人：



联系电话：85682883



常州市住房和城乡建设局

2025年5月26日

抄送：市政府办公室 市政协提案委员会