

十堰城区首例规范化“酬金制”物业服务落户张湾

把“花钱权”交给业主

文/图 记者秦洪涛



和昌豪景湾小区与嘉康物业签订“酬金制”物业服务合同。

物业费收取多少、用在何处,公共收益如何使用,结余多少——这些曾经让广大业主一头雾水的物业“糊涂账”,如今在张湾区车城路街道高家湾社区和昌豪景湾小区彻底“透明化”。7月11日,该小区业委会与湖北嘉康物业服务有限公司(以下简称“嘉康物业”)正式签订“酬金制”物业服务合同,成为我市城区首个规范化“酬金制”物业小区。

以往物业费“傻傻算不清”

长期以来,十堰多数小区采用“包干制”物业管理模式,物业公司统一收取物业费、自主运营、自负盈亏。该模式看似简便高效,实则暗藏诸多弊端:收缴的物业费直接划入物业公司账户,部分企业为压缩运营成本、提高自身利润,极易出现服务缩水、履职缺位等问题。

业主足额缴费却无法知晓资金明细,小区公共收益更是账目模糊、无从查证。久而久之,业主质疑物业“光收钱不干活”,物业则苦于“干了活却不落好”,双方缺乏信任、矛盾不断。

和昌豪景湾小区共有居民787户,小区业委会主任郝良安坦言:“以往的包干制合同,实行先缴费、后服务的模式,业主对物业资金使用几乎几乎没有监管权限。尽管小区后期通过公开招标引进嘉康物业,园区环境、服务品质大幅提升,水电气暖缴费率常年稳定在90%以上,但仍有部分业主质疑资金使用不透明。”

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。

全程参与本次改革的高家湾社区党委副书记陈有清,对“酬金制”作出通俗解读:该模式将物业费、停车费等小区公共收益,全部存入社区、业委会、物业三方共管专用账户,资金权属归全体业主所有。物业公司不再自负盈亏,仅按照合同约定比例提取服务酬金,所有资金收支、预算执行,均需业委会审核、公示,业主可随时查询核验。

“我们的身份彻底转变了。”嘉康物业总经理肖怀民说,“‘包干制’模式下,物业如同项目总包方,收费后自主支配资金,

结余即为利润;而‘酬金制’模式下,物业更像是业主聘请的专职服务人员,服务到位、业主满意,才能足额获取酬金,服务不达标则会直接影响薪酬收益。”

这一改革的核心要义,是将小区治理主动权交还业主。以往小区资金支出、项目开销均由物业公司单方决定,如今把“花钱权”交给业主,年度物业服务预算需经业委会审议、业主大会表决通过,预算内支出严格执行分级审核报备制度,所有账目透明可查。小区业主纷纷表示:“现在每一笔资金去向都清晰明了,心里踏实多了,我们不再是小区治理的局外人。”

“10+2”模式为物业添动力

郝良安介绍,小区目前创新实行物业服务“10+2”酬金模式。每年年底,物业公司需提前编制下一年度详细支出预算,明确人员薪酬、园区绿化、设施维保等各项开支,提交业委会审议表决。预算通过后,业委会每月按照当月预算支出总额的10%,向物业公司支付基础服务酬金,薪酬标准与月度服务落实情况直接挂钩。

本年度结束,小区将开展全体业主满意度考核,考核达标后,物业公司可额外获得2%的奖励酬金。“干了就有,不干就没有,新模式真正实现了按劳取酬、优绩优酬。”肖怀民说,物业必须严格落实各项预算服务内容,一旦服务缺位、业主不满意,不仅月度基础酬金受影响,年度奖励酬金

也拿不到。

同时,小区建立严格规范的分级支出审批机制:2000元以内应急支出,物业可先行垫付,事后及时向业委会报备;2000元至2万元的项目支出,需经业委会集体表决通过;2万元以上大额支出,必须召开全体业主大会投票决议,确保每一笔公共资金支出有据可依、流程规范、公开透明。

“以往小区路面轻微破损、不影响通行,物业往往会延后维修;如今只要业主提出诉求、业委会表决通过,物业必须第一时间处置落实。”肖怀民表示,新模式不仅大幅提升了小区维修整改效率,也畅通了业主诉求反馈渠道,服务响应更加及时高效。

明白账让业主“当家做主”

从账目模糊到明细公开,从信任缺失到共建共治,本次物业模式改革的落地并非一蹴而就。

为找准改革路径,今年3月,张湾区委社会工作部组织街道及社区工作人员、业委会成员、物业服务人员,前往武汉优秀“酬金制”试点小区实地观摩,系统学习专户管理、预决算编制、业主动员、三方监督等实操方法。学习归来,张湾区委社会工作部组建专班下沉小区调研,梳理物业服务短板,摸排业主核心诉求,精准校准试点改革方向。

4月下旬,湖北省物业治理专家组进驻小区,开展动员宣讲和专场答疑,逐一解答业主关心的资金监管、账目查询、预

算编制、酬金核算、整改机制等问题,打消业主顾虑。

随后两个月内,社区高效推进预决算核对、物业服务合同内容优化、业主大会表决方案会审等工作,严格落实公示制度与民主表决流程,切实保障全体业主知情权、参与权和监督权。

“‘酬金制’改革的本质,是物业与业主的身份重塑、关系重构。”陈有清表示,物业企业从单向管理的受托方,转变为业主选聘的专业服务方;业主从被动缴费的旁观者,转变为参与治理、当家做主的主人翁。

物业服务提质让利惠民生

肖怀民坦言,从“包干制”切换为“酬金制”后,物业公司的整体利润空间有所压缩,但小区物业服务质量实现了显著提升。“‘包干制’模式下,物业完成设施维修后,仍易遭遇业主对材料品质、施工质量的质疑;新模式下,设施更换、耗材选型、价格标准均由业主共同商议决定,全程公开透明,有效杜绝各类争议。

同时,消防设施检测、电梯定期维保等以往业主容易忽视的隐性运维开支,如今全部纳入年度预算明细,逐项公示公开,让小区运维的每一笔开销都晒在阳光下。

“如今我们的职责十分清晰,就是严格按照业主意愿和合同标准,做好各项服务、用好每一笔公共资金。”肖怀民说,“业主满意度是我们获取酬金的核心标准,压力变成提质增效的动力。”

对于广大业主而言,新模式带来的直观改变就是安心舒心。一位业主感慨:“以前交物业费,总觉得稀里糊涂,钱花得不明不白;现在每一笔开支、每一项公共收益都清晰可查,心里有底,居住更安心。”

“这不是简单的收费方式改变,而是一场基层治理的深刻变革。”张湾区委社会工作部相关负责人表示,和昌豪景湾的试点经验成熟后,将在更多小区复制推广,让“明白消费、透明服务”成为物业管理常态。

和昌豪景湾小区“酬金制”实践充分证明,只要实现资金透明、权责明晰、全民共治,物业管理这一基层治理难题便能有效破解。一笔笔清晰可溯的物业账单、一次次高效暖心的服务响应,让业主彻底摆脱旁观者身份,主动参与小区治理,为社区基层治理提质增效注入全新活力。

多彩公益课堂 共度快乐暑假

7月14日,张湾区少儿暑期公益培训班街舞课堂上,30余名小朋友跟随老师认真学习舞蹈动作。为让青少年乐享文化惠民服务,切实破解家长暑期看护难题,市群艺馆联合张湾区、茅箭区文旅部门,自2020年起连年开办少儿暑期公益培训课,课程内容涵盖毛笔书法、中国画启蒙、少儿口才、中国舞、葫芦丝、二胡、木吉他、声乐、古筝等,让青少年免费解锁才艺、充实假期生活,在趣味学习中健康成长。记者张启国 摄



贺百岁寿辰 传孝老家风

本报讯 记者罗伟报道:7月13日,郧西县景阳乡兰滩口村暖意融融,喜气盈门,村民聂太友家中格外热闹。当天,该村老人邱付珍迎来百岁寿辰,市交通运输局驻村工作队与村“两委”干部专程上门慰问,为老人送上生日蛋糕,将党和政府的暖心关怀送到老人身边。

邱付珍老人生于1926年农历六月初一,一生勤劳质朴、勤俭持家、悉心育人,含辛茹苦抚育两子四女。历经百年风雨洗礼,老人的家庭如今人丁兴旺,祖孙五代共计60余人,五世同堂、阖家和睦,成为邻里羡慕的美满家庭。

寿宴当天,聂家宅院处处洋溢着温馨。堂屋正中,邱付珍老人身着红色新衣,端坐席间与家人拉家常。看着儿孙绕膝、阖家欢聚,老人眉眼含笑。晚辈们依次上前躬身祝寿,一句句真挚暖心的祝福,让整个庭院其乐融融。

安稳顺遂的百岁晚景,源自一家人数十年如一日的孝善坚守。老人日常起居主要由二儿子聂太友、二儿媳张贤荣贴身照料。老人长子早年离世,其余子女常年在外务工,虽无法朝夕陪伴,但姊妹几人同心尽孝、从未懈怠。四个女儿时常返乡



祖孙五代一起为老人贺寿。

陪伴母亲、照料起居,在外工作的孙辈每逢节假日也回乡探望。老人日常开销、就医费用均由子女共同分担,家人轮流陪护,以言传身教践行“百善孝为先”的传统美德,敬老爱老、和睦向善的家风故事在

当地传为佳话。

据家人介绍,邱付珍老人近年视听功能有所减退,日常出行需借助轮椅,但思维清晰、神志清明,时常牵挂在外奔波的晚辈。老人能够安享百岁高寿,得益于长

期良好的生活习惯与豁达乐观的心态。她起居有度、作息规律,饮食清淡、从不挑食;为人宽厚善良、勤俭谦和,处事通透豁达、心态平和,这份从容的生活状态,正是其延年益寿的秘诀所在。

“母亲辛辛苦苦将我们拉扯大,从前有好吃的、新衣物,总是留给我们。如今母亲百岁高龄,我们尽心侍奉,让她安享晚年,是为子女应尽的本分。”谈及老人一生辛劳,二儿媳张贤荣言语间满是感恩之情。

“今天过一百岁生日,孩子们个个孝顺,我特别高兴!”面对满堂亲友的祝福,邱付珍老人笑容温婉,质朴的话语道出了纯粹的幸福。这场温馨的百岁寿宴,不仅见证了老人福寿绵长、阖家安康,更生动展现了当地孝老爱亲、邻里和睦的淳朴乡风,让优良家风生生不息、代代相传。



老人骑车摔倒 警民联手施救

本报讯 记者杨建波 通讯员夏凡报道:7月8日,房县武神物流园门口发生暖心一幕,一名老人骑车时意外摔倒,热心路人与执勤辅警及时伸出援手,帮助老人顺利脱险、转危为安。

当日10时30分许,该老人骑三轮车途经房县武神物流园门口,车辆突发意外侧翻,老人重重摔倒在地,无力起身。危急时刻,一名路过的白衣市民迅速上前,搀扶老人坐起,并扶正侧翻的三轮车,避免二次意外发生。

恰逢房县公安局巡特警大队辅警吴斌、高亚林巡逻途经此处,二人立即上前接手处置,将老人小心翼翼转移至路边阴凉安全区域。考虑到天气炎热,为防止老人中暑、伤情加重,两人迅速拨打120急救电话求助。

老人存在听力障碍,言语表达含糊不清,无法准确告知个人姓名与家庭住址。吴斌、高亚林耐心细致沟通,通过手势比划、反复询问的方式,最终确认老人姓蒋,居住于房县城关镇三海村。两人立即联系该村村干部,通知老人家属赶往医院陪护。

不久后,120急救人员抵达现场,两名辅警主动配合医护人员,小心翼翼将老人抬上担架、送上救护车。目前,经医院全力救治,老人身体状况平稳,无生命危险。

菜农凌晨进城 的哥无偿护送

本报讯 记者罗伟 通讯员余罗报道:“老师傅,车费我不收,你们快去忙吧!”7月11日凌晨,十堰顺强出租车公司驾驶员、市级道德模范常启,免费搭载两名早起进城卖菜的老人,以平凡善举擦亮了十堰文明城市底色。

当日凌晨3时许,常启驾驶出租车送完乘客后,从郧阳区沿十堰大道返程城区。途中,他看到一位年迈老人驻足路边挥手拦车,询问能否搭乘前往十堰秀城小区,并主动提出支付五元车费。看着老人年岁已高、凌晨赶路十分辛苦,常启当即婉拒车费,表示顺路免费送老人抵达目的地。

车辆行驶途中,常启又偶遇另一位准备进城卖菜的老人,他主动停车邀请老人一同乘车,免费顺路护送。抵达目的地后,两位老人满心过意不去,执意拿出随身携带的新鲜蔬菜向常启表达谢意。

面对老人的真诚致谢,常启再次温柔婉拒:“举手之劳的事,不用这么客气。”简单道别后,他驾车继续投入日常营运工作。

人保财险十堰分公司 开展警示教育筑牢廉洁防线

本报讯 记者马胜江 通讯员汤杨阳报道:7月10日,人保财险十堰分公司开展专题廉政警示教育,持续夯实党风廉政建设根基,强化全体党员干部纪律观念、规矩意识,筑牢拒腐防变思想防线,营造风清气正干事氛围。

该公司党员干部走进郧阳区法治警示教育基地,集中观看警示教育专题片《法纪如岳》,深入学习领会一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制的核心内涵、实践要求与时代意义,深刻认识党风廉政建设的重要性与紧迫性。一个个违纪违法典型案例、一段段直击人心的悔过忏悔自述、一组组触目惊心的涉案数据,真实还原了违纪人员从初心失守、思想滑坡到铤而走险、违纪违法的堕落全过程,让党员干部接受了一场深刻直观的廉政警示教育洗礼。

党员干部纷纷表示,将时刻以案为鉴、警钟长鸣,严守党纪国法与行业纪律规矩,坚守廉洁从业底线。同时,将此次学习教育成果内化于心、外化于行,切实转化为履职尽责、实干担当的强大内生动力,以清正务实、忠诚担当的工作作风履职尽责,全力助推公司保险事业高质量发展。

房县人民检察院 公开听证实实现案结事了人和

本报讯 记者刘俊 丁伟 特约记者饶传军 通讯员徐青松报道:7月14日,记者从房县人民检察院获悉,该院通过一场乡村听证会,为聋哑当事人搭建无障碍沟通桥梁,成功化解两户亲属多年积怨,实现案结、事了、人和。

该案双方当事人互为亲家、连襟,本是亲上加亲,却因琐事积怨。事发当日,李某因邻里纠纷情绪失控,持木棍击打陈某头部。危急之际,陈某还击,不慎造成李某肋骨骨折,经司法鉴定为轻伤二级。今年2月,该案移送房县人民检察院审查起诉。

承办检察官审查后认为,陈某的行为具备正当防卫属性,双方矛盾并非不可调和。若简单追诉,不仅无法有效化解纠纷,还会彻底割裂两个家庭的亲情。但陈某为聋哑人士,存在严重沟通障碍,提审时仅能依靠手势交流,办案人员难以精准掌握其真实诉求,成为案件办理的主要难题。

为打通沟通壁垒,该院特邀手语老师全程跟进案件,将专业法律条文转化为通俗语言为陈某释法明理,同时如实传递其诉求与悔过态度。在耐心疏导下,陈某卸下心理防备,认清自身行为的法律后果,负面情绪得以有效化解。

该院将听证会设在乡村现场,邀请村干部、乡贤、村民代表参与,全程配备手语同步翻译,充分保障陈某的合法听证权利。此外,检察官结合案情现场普法,明晰正当防卫与故意伤害的法律边界,引导村民依法依规化解矛盾纠纷。

听证会后,陈某主动致歉,双方达成民事赔偿协议,李某出具谅解书。综合考量陈某正当防卫情节、真诚悔罪态度及双方和解情况,该院依法对其作出相对不起诉决定,既严守法律底线、维护司法公正,又以温情司法修复亲属裂痕,圆满化解这起陈年积怨。