T/CDDE

团 体 标 准

T/CDDE XXX—2021

信托制物业（住宅）服务标准

Trust property (residence) service standard

（征求意见稿）

2021 - 05 - 28 发布

2021 - 08 - 31 实施

成都市发展经济促进会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	3
4.1 职业化	3
4.2 合同化	3
5 服务机构	3
6 信义机制	4
7 信托财产	4
8 委托期限	4
9 受托人服务流程	4
9.1 物业管理权	4
9.2 物业保险	4
9.3 受托人的一般要求	5
9.4 受托人不得出现的行为（在一年内出现的以下一项或多项的情况）	5
9.5 受托人的社会责任	5
9.6 受托人的质量管理	5
9.7 受托人的日常运行管理	5
9.8 受托人的人员、设施、设备	6
9.9 受托人的管理和技术	6
9.10 受托人的财务保障	6
10 评价方式	6
11 服务质量的评价和改进	6
11.1 概述	6
11.2 信息的收集	7
11.3 统计方法及模型	7
附录 A（规范性） 基本指标	8
A.1 信义关系	8
A.2 信托物业合同	8
A.3 信托财产和信托财产权	8
A.4 委托人	8
A.5 受托人	9
A.6 受益人	10
A.7 监察人	10

附录 B（规范性） 运营指标.....	12
B.1 信托财产帐户、管理及独立性	12
B.2 物业管理服务	13
B.3 信息公开	13
参考文献	15

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由成都市发展经济促进会提出并归口。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

本文件首次发布。

引 言

近年来，随着城镇化、市民化进程的快速推进，大量人口向城市社区集聚，围绕居民小区治理和居民利益诉求满足而产生的大量物业管理矛盾频发，居民小区越来越成为物业服务乃至社会矛盾的集聚点和社会治理薄弱点。究其根源，小区治理主体的长期缺位和单个业主权利的实际悬置是物业管理矛盾的要害问题和根本原因，本应就是全体业主“管家”的物业企业，因业主个体无力和业主大会失能，而演化变得“强势”；同时以忠诚、勤勉、有效、透明、担当为核心的信义义务的缺失和监督制衡机制缺乏；业主委员会成立率低，履职不到位，甚至有部分业主委员会蜕化为物业企业利益的维护者或主动的破坏者，（有的甚至被物业企业收买，从业主代表蜕化为物业企业利益维护者，造成业主知情权、监督权虚置；小区资金“暗箱操作”，物业费收支不透明、公共收益被滥用）业主、业委会以及物业企业之间存在严重的“信任赤字”，不仅造成住宅小区品质早衰贬值，还会给人民群众带来不可估量的生命财产的巨大风险。

习近平总书记指出：“加强和创新社会治理，关键在体制创新。”党的十八大以来，我国社会领域取得的成就与进步，最根本的就是紧紧抓住了体制机制改革创新这个“牛鼻子”。为有效破解传统小区物业服务模式的治理困境，给基层提供新的物业服务模式选择。武侯区委社治委在成都市社治委的指导下，开全国之先河，率先开启“信托制”物业服务的探索，在辖区的16个社区开展试点，经过两年来的实践沉淀，产出了《“信托制”物业服务指南（第一版）》、《成都市信托制物业服务合同》等重要的成果性文件；同时在成都市社治委、成都市住房和城乡建设局等相关单位的支持与指导下，发展“信托制”物业已纳入成都市及各区市县社会发展治理的重要工作之一，广大社区、物业企业、物业服务中心、社会组织与高等院校等都积极行动起来，参与到成都市信托制物业服务的建设中。业主可以依托“成都信托制物业服务信息公开平台”便捷的查到本小区业主共有资金银行账户中的资金变化情况、预算执行情况、业主缴费情况等一切管理信息。对于有疑问的事件和交易明细，可随时对资金的使用情况提出质疑，小区业主可自由分享和加入讨论，实现人人可查、人人参与、人人监督的信义治理，最终实现信息化互动模式下的新型社区治理。

以上就是通过“信托制”物业服务将信任连接为一种互动型社会关系，这种连接存在于日常生活的方方面面。“信托制”物业服务的构建是最贴近每个人每天都要面对的典型消费场景——物业服务，在其中植入具有利他精神的信义关系，将传统物业服务机构转型为基于忠诚、勤勉、有效、透明、担当的物业服务的社会企业，是成都市社会治理中对社会信任体系的再定义。这不仅可以节约有限的社会治理资源，更是规范社会运行体系与发展秩序的关键。也是教育业主们通过信托制物业服务感知到每一种居住方式后面伴随的是一整套权利义务对应的公共生活方式，亦是重塑制度上与自觉上的利益制衡。使得在社区、小区，就有机会完成每一个业主作为现代公司的权利责任义务的教育过程。

面对常态下的疫情与国际外部环境的变化，让所有人意识到信任和互助的重要意义，我们唯有在平时公共生活中与作为生命共同体的邻里建立互信互助的社会心态，才能够获得稳定社会秩序、才能够化解社会的信任危机，打牢韧性社会的基石。

我们相信，一个美好的社会，一定是人与人之间相互信任的社会，这个社会的到来，需要我们所有人的共同努力。

一、何为信托制物业服务模式？

物业服务人以忠诚、勤勉、有效、透明、担当作为信义义务并担当受托人，以小区业主为受益人，开展小区服务与社区治理，从而保护受益人及小区各种财产权益，促进业主与物业服务人之间的信任。

二、信托制物业服务模式的优势：

保障小区业主“主人翁”的身份地位，每个业主既是出资人也是受益人，可以更好的行使知情权、参与权、决策权和监督权；

保障小区物业公司从“服务卖方”回归“管家”身份，更好的开展长效物业服务，保障所服务小区可持续运营；

保障小区物业管理纠纷化解机制、渠道的畅通，促进实际问题的有效解决。

明确在物业服务活动中业主大会、业主委员会、业主、物业公司及社区的权利、义务及责任关系和边界清单；

明确建立以物业维护基金（含物业费、公共收益）公开透明使用的财务制度和采购制度。

三、信托制物业服务模式和包干制、酬金制的区别？

包干制——根据《物业服务收费管理办法》，包干制是指由业主向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式。

在包干制下，由于业主的不知情，相对弱势，物业企业掌握剩余索取权，剩余资金部分都有可能被物业公司当做自己的报酬拿走，包括拿走属于业主的留待明年继续服务小区的资金。

酬金制——是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制下，物业管理权表面上放在业主委员会手里，业委会委员可以逐笔签字，可以共管账户，但往往业主委员会并不专业，常常出现业主因为信息不透明不专业而受到物业管理人的误导。

信托制物业服务模式是对传统包干制等物业管理模式的一种制度提升。每个业主既为物业维护基金的出资人又同时为受益人，可以实现住宅小区所有资金的来源与使用100%公开透明，以保障物业管理服务实现质价相符，使得业主纠纷减少，小区和谐安宁，也有利于社区治理，有利于物业环境与价值提升。在信托制物业服务模式下，物业企业的酬金来源于合同约定，其余的利益和资金均属于全体业主所有。

四、信托制物业与酬金制主要区别？

酬金制的物业费并没有归集为基金，而是每个业主分别缴纳物业费，虽然物业费合拢到物业管理人也是一大笔资金，能够产生规模效益，但规模效益由物业管理人控制，物业管理人可以利用这笔规模资金为自己获利。同时，酬金制的公开度不足，即便有规模效益也成为物业管理人获利，与业主利益最大化背道而驰。部分小区有业主委员会参与管理，但由于物业费是业主共有财产的属性没有建立，则极易产生业主委员会委员的利益最大化的情况发生。

“信托制”设立共有基金，业主缴纳的物业费属于共有财产，业主具有知情权与监督权，每个业主都有小区对公账户的查询密码，可以随时查询账户内业主共有基金的流水情况；每个业主都有权查阅、抄录或复制共有基金的财务信息，可以具体到每一张财务凭证；每个业主对物业服务工作的标准、流程与记录，特别是采购管理与合同管理等，都有知情权；每个业主都有权了解本小区一切共有资源的分配情况，比如每个车位的归属；每个业主都有质询权要求物业管理人就业主基金的管理情况做出说明；每个业主都有权要求物业管理人基于业主利益最大为目标调整管理方法。

再从物业服务企业的视角看，两种模式下物业服务企业获得的都是酬金。但是酬金制下，物业费并非业主共有，是属于每个交费的业主，则单个业主均无权了解小区物业服务总体情况，物业管理公司只选择的向业主委员会公开管理服务信息，甚至成为物业管理公司不决策、不担责的托辞。“信托制”最大限度地保障每个业主的知情权，物业管理公司需要对自己完成管理服务进行举证，不举证则表示未完成。这种制度设计促进物业服务企业自愿公开管理服务记录以证明其履职，“信托制”下单个业主可以向人民法院起诉，要求撤销物业服务企业的决定，一旦胜诉则全体业主受益。

“信托制”对物业管理人施加信义义务，同时赋予个体业主共益知情权，信息不对称得到有效控制，小区管理呈现公开透明的状态，大幅降低业主们的监督成本，物业管理人的不良行为得到有效遏制，小区关系走向和谐。

信托制物业（住宅）服务标准

1 范围

本文件规定了信托制物业服务标准的定义、特点、范围和相关机构的评价内容。
本文件适用于开展信托制物业服务的社区和物业服务人的活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语中华人民共和国民法典

3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信托制物业服务模式

物业服务人以忠诚、勤勉、有效、透明、担当作为信义义务并担当受托人，以小区业主为受益人，开展小区服务与社区治理，从而保护受益人及小区各种财产权益，促进业主与物业服务人之间的信任。

注1：以保护小区业主及其指定人员的合法权益为核心；秉持信义理念，有效开展社区治理，促进业主与各类服务人员之间的信任连接；维护小区区域内物业的安全使用功能，并使全体业主的共有物业保值、增值和延长使用寿命为宗旨。

注2：每个业主及其指定人员为物业维护基金的出资人又同时为受益人，由服务人基于忠实与勤勉等信义义务，根据信托制物业服务合同的规定，以每年资金收入与市场成本情况，公开地为小区各项物业管理服务活动确立的目标标准和操作标准的物业管理服务模式（方式）。

3.2

信托制物业服务机构

指经合法登记注册，秉持信义理念，通过实施信托物业服务模式的规范行为，以保护、促进业主及其指定人员权益和社区利益为其社会目标或宗旨；具备并已实施忠实与勤勉等信义义务，开展社区营造，且社会目标持续稳定的特定物业管理机构及其它专业服务机构，如实施服务信托的信托公司或在社区备案的业主自组织。

3.3

物业管理

业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.4

物业服务

物业服务人受业主的委托，按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定，在物业管理区域内设立独立核算的物业服务体系，对房屋及其配套设施设施和相关场地的维修、养护、管理，维护关

区域内的环境卫生和秩序等基础管理服务,同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

3.5

物业服务信托

物业服务信托是指以物业信托财产包括但不限于物业费、共有物业收益、其他合法收入的总和。独立性为前提,以资产账户和权益账户为载体,以信托财产安全持有为基础,为客户提供开户/建账/会计、财产保管/登记、交易、执行监督、结算/清算、估值、权益登记/分配、信息披露、业绩归因、合同保管等托管运营类金融服务的信托业务。

3.6

业主

依法登记取得房屋的所有权人为业主;因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有房屋,但尚未依法办理所有权登记的,在物业管理中亦享有业主权利,并承担相应义务。

3.7

业主大会、业主委员会

物业管理区域内全体业主可经法定程序成立业主大会并选举业主委员会成员组成业主委员会。业主大会、业主委员会的活动应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

3.8

信义关系

“信义关系”(fiduciary)是信托关系(trust)的本质。合作各方都基于信义关系而构成的连接。受托人付出忠诚以利全体受益人。在信义关系中,受托人对委托人、受益人负有信义义务。

注:甲信任乙,乙忠诚于甲,这样一组双利他构成的互相效力关系叫做信义关系。

3.9

信义义务

信义义务属于法定义务、利他义务。受托人在执行信托事务的过程中,必须遵守信托文件要求,全部为了受益人的最大利益服务,不得从事利益冲突的行为。信义义务是信托的灵魂。信义义务中的核心是忠实义务,亦包括勤勉(善管注意)义务、分别管理义务、亲自执行义务、公平义务、记录保管、全面保密义务和报告义务等。

3.10

信托

信托是一种以契约方式(含遗嘱信托等非契约形式的信托类型),构建一种人与人、人与群体、人与组织之间就委托人财产权的管理关系,包括缔约各方的权利和义务。(信托,是一种特别的财产权管理模式,同时也是一种特别的契约关系。区别于一般的合同仅约定双方的关系,一个信托契约可以同时确定包括人与人、人与群体、人与组织之间的多种连接关系,即包含缔约各方的权利义务。)根据《中华人民共和国信托法》定义:“本法所称信托,是指委托人基于对受托人的信任,将其财产权委托给受托人,由受托人按委托人的意愿以自己的名义,为受益人的利益或者特定目的,进行管理或者处分的行为。”

3.11

信托制物业服务合同

经各方代表平等协商并形成共识后,首先由候任物业服务人以受托人的身份签署承诺,且经业主大会作为委托人通过召开会议表决确认生效,以《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国信托法》等为根据、以全体业主作为受益人、以相关机构及人士作为监察人的物业服务合同文本。

3.12

信托制物业服务合同中的委托人

是指按照《中华人民共和国民法典》的规定所设立的小区业主大会作为委托人。小区业主委员会作为委托人选举产生的常设机构，与选聘的物业服务人（受托人）签署信托制物业服务合同。

3.13

信托制物业服务合同中的受托人

是指经过小区业主大会选聘并通过签署信托制物业服务合同成为合同受托人的物业服务人或其它专业服务人。

3.14

信托制物业服务合同中的受益人

受益人，是信托制物业服务合同中的重要群体。受益人的利益保障，是委托人与受托人签署信托制物业服务合同的缔约目的。物业服务合同所涉及的物业管理区域内的全体业主及其有效继承人均为受益人。

3.15

信托制物业服务合同中的监察人及其权利

是区别于委托人（业主大会）、受托人（物业服务人）、受益人（每个业主及其有效继承人）之外的组织或个人。监察人有权以自己的名义，为维护受益人的利益，提起诉讼或者实施其他法律行为。

3.16

信托制物业服务的公开透明

在信托制物业服务中，受托人必须实施公开透明的信义机制。通过指定的信托制物业服务信息公开平台公开各类信息，包括但不限于双密码账户查询，受托人线下管理过程、服务收费、年度预算、银行流水，小区账户余额线上查询等功能。

4 服务原则

4.1 职业化

开展信托制物业服务的受托人实现服务职业化应遵循以下服务原则：

- a) 忠诚：诚实、守信的服务原则；
- b) 透明：公开、透明的服务原则；
- c) 勤勉：专业、努力的服务原则；
- d) 有效：以人为本的服务原则；
- e) 安全：以委托人及其公共利益最大化为原则。

4.2 合同化

服务机构与业主和服务供应商签订合同，合同应包含委托人、受托人、受益人和监察人等基本信息，合同格式应符合《民法典》和相关国家法律法规的规定。

5 服务机构

开展信托制物业服务的机构应符合以下基本条件：

- a) 机构类型：合法注册的、有独立法人地位（包括但不限于股份有限、有限责任等形式的物业服务机构、开展服务信托的信托公司以及在民政部门注册的物业服务中心等，但不包括合伙制企业类型）的机构；
- b) 宗旨声明：公司（机构）章程或机构书面声明清晰载明认同并实施本文件中 3.1 定义中确立的宗旨；

- c) 经营期限：机构从事物业管理服务等经营活动不少于六个月（截止申报日期）；
- d) 推荐意见：经成都市各区（市）县筛选及经过信托制物业服务评价机构认证并列入推荐名录；
- e) 所有书面文件均应加盖文件发出单位之印章方为有效。

6 信义机制

6.1 信托制物业服务的三大信义机制如下：

- a) 物业管理人的信义义务；
- b) 受益人业主的共益权；
- c) 监察人的共治定位。

6.2 三大信义机制的实施可以有效地消除机制错配，实现小区物业服务的和谐稳定。

7 信托财产

信托制物业服务中的信托财产必须有确定的信托财产，并且该信托财产必须是委托人合法所有的财产亦包括合法的财产权利。信托财产权如下：

- a) 物业维护基金。包括但不限于物业管理费、共有物业收益、其他合法收入的总和；
- b) 住宅专项维修资金的使用权；
- c) 信托制物业服务合同中约定的其他财产权利；
- d) 业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用；
- e) 其它合法收入。

8 委托期限

8.1 信托存续期应由委托人（业主大会）决定。信托的终止应由委托人（业主大会）根据信托文件作出决定，包括但不限于一旦发生信托文件规定的事由，信托各方当事人协商同意，信托被撤销或信托被解除等。

8.2 对受托人的委托期限由委托人与受托人自行协商确定。委托期限到期但委托人未提出更换受托人的，委托期限自动延期；受托人辞任的，在新受托人选出前仍应履行管理信托事务的职责。

9 受托人服务流程

9.1 物业管理权

物业管理权指受托人依据信托物业服务合同要求实施的包括策划、组织实施物业服务的整个过程，包括但不限于物业管理服务方案的**规划**，管理预算，管理决算，以及管理过程中突发事件的应急处理等权利。

9.2 物业保险

受托人作为物业管理企业应在信托制物业合同签订后6个月内与保险人建立物业保险合同并交付保险费（相关保险费用应在物业管理预算中列支及支付），在合同规定范围内的事由，事故，灾害发生后，由保险人在合同规定范围内承担赔偿责任或给予保险金责任的一种商业保险行为。以减少受益人、受托人及公共利益的损害。物业保险包括：

- a) 物业日常经营管理所涉及的保险，包括财产基本险、财产综合险、住房保险、机器设备保险、商业盗窃保险、公众责任险、雇主责任险，以及物业管理人员意外伤害保险、人身保险、养老保险、健康保险、员工忠诚保险等（此项必须购买）；
- b) 物业住宅方面的保证保险；
- c) 物业租售过程中的保险，包括建筑物产权保险、住房信贷保险；
- d) 物业建造方面的保险，包括建筑工程一切险、安装工程一切险，以及一些附加险和扩展责任险种。

9.3 受托人的一般要求

申报机构须符合附录A的全部基本指标，应按照附录B的运营指标进行管理。

9.4 受托人不得出现的行为（在一年内出现的以下一项或多项的情况）

受托人不得出现的行为（在一年内出现的以下一项或多项的情况）如下：

- a) 违反明码标价原则、有经核实的违规服务行为投诉记录；
- b) 服务活动中违反质量以及国家其他法律、法规、规章的记录，包括质量虚假宣传行为、违背质量承诺、违规采购及非公开竞争等行为处罚记录；
- c) 收到的服务质量违法行为方面的投诉记录；
- d) 机构在商务、金融、税务、环保、安全、卫生等监管领域的守法记录和行政处罚记录；
- e) 违反国家相关安全标准的。

9.5 受托人的社会责任

机构应具备社会责任意识情况，包括：

- a) 在低碳节能、环保减排等方面的措施记录；
- b) 诚信服务、合同履行、维护消费者合法权益等方面的记录；
- c) 参加社会慈善及社会公益活动记录；
- d) 在支持社区建设，促进社区发展方面的记录；
- e) 参与行业规范服务示范活动、诚信活动，机构价格和收费体系建设等记录。

9.6 受托人的质量管理

机构质量管理工作的实施情况，包括：

- a) 服务过程的策划。对服务提供的要求、方法、程序进行分析，制定服务规范的情况；
- b) 服务过程的质量控制。识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程、并加以控制的情况；服务过程可追溯/证实体系的建设情况等；
- c) 服务所涉商品、材料等的质量要求以及验收、备案制度的实施程度，制定和实施外包质量控制计划的情况；
- d) 服务质量监督体系以及服务质量反馈机制的建设和运行情况。包括建立服务补救机制等；
- e) 服务质量持续改进情况。

9.7 受托人的日常运行管理

受托人日常运行管理工作的实施情况，包括：

- a) 落实国家法律法规和标准要求所采取的管理措施的实施情况；
- b) 营销管理及客户关系管理制度、管理规范的建立及执行情况；
- c) 服务合同管理及财务收支管理制度的建立及执行情况；

- d) 服务沟通的管理，包括对内部沟通和外部沟通的要求及管理措施的实施；
- e) 服务资源的调剂，服务人员、设施设备的配备管理制度的建立及执行。

9.8 受托人的人员、设施、设备

受托人维持和改进其质量水平的人力资源以及设备情况，包括：

- a) 机构高级管理层及特殊行业的执业人员的职业操守；
- b) 机构员工持有行业相关从业技能证书、上岗证书的情况；
- c) 机构开展技能教育培训的计划、覆盖范围、培训设施和资源配置、培训实施以及效果分析情况；
- d) 机构人员流动变化情况以及机构对于维护员工忠诚度方面采取的措施和取得效果分析情况等；
- e) 机构所必须的设施设备的配置和运行维护情况。

9.9 受托人的管理和技术

受托人应采用有效的手段不断提升自身竞争力，持续改进服务质量的能力，包括：

- a) 采用卓越绩效等先进管理模式的实施情况；
- b) 创新服务举措以及提供特色服务等；
- c) 加强信息化建设，提升信息化管理水平的措施及实施情况；
- d) 安全及应急管理制度的制定及运行情况，包括服务过程、服务设施的安全管理，风险控制和应急预案等。

9.10 受托人的财务保障

受托人应确保服务质量以及机构提升服务质量所必须具备的资金保障等，包括：

- a) 运营能力，包括所服务小区的物业管理费用的收缴比例、成本费用支出比例、快速反应能力、客户满意度等；
- b) 保值增值能力，包括所服务小区的年度费用结余率及其自身总资产收益率、主营业务利润率等；
- c) 发展能力，包括所服务小区的品质提升、业主活动丰富、小区空间改造、公共收费增长等。

10 评价方式

信托制物业服务标准评价采用委托人自行评价或委托人可以委托第三方机构（以下简称“第三方机构”）组织相关专家评审委员会（也可包括政府派出的公务员）公开评审的方式进行。委托人或经授权的第三方机构定期对递交申请的机构进行初步筛选，形成信托制物业服务机构项目库；由委托人或经授权的第三方机构组织专家评审委员会实名并公开对项目库中的申报机构进行评价复审，结果向全社会公示；经公示无异议和经核查异议不成立的机构认定为开展信托制物业服务的机构，由委托人或第三方机构发布成都市信托制物业服务机构名录与评价得分。

11 服务质量的评价和改进

11.1 概述

11.1.1 机构建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。

11.1.2 机构应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价，组织可以利用一些方法来评

价物业管理和服务的效果，不断改进服务质量。

11.1.3 为做好评价，组织也可以建立信息系统，收集和分析来自各方面的信息。

11.2 信息的收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。应考虑以下数据收集途径：

- a) 对服务供应商的评定；
- b) 业主满意度调查问卷；
- c) 业主意见，包括业主要求、建议、投诉；
- d) 社区居民委员会的意见；
- e) 专门的信托制物业服务信息公开平台；
- f) 管理体系审核等。

11.3 统计方法及模型

为评价和改进服务质量，服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进行数据分析，对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。

附录 A (规范性) 基本指标

A.1 信义关系

机构基础资料和荣誉及受罚（如有）应诚实公开，具体如下：

- a) 在有效期内的机构注册证书；
- b) 由法定代表人签署的申请书；
- c) 上年向政府申报的税务信息；
- d) 三年内的荣誉证书或生效的惩戒法律文书（如有）；
- e) 相关机构为申报机构此次申报所出具的推荐信（如有）信托物业合同。

A.2 信托物业合同

A.2.1 合同的设立

A.2.1.1 建议签署流程：经各方代表平等协商并对《物业服务合同（信托制）》的全部条款形成共识后，由候任物业服务人以受托人的身份先签署《物业服务合同（信托制）》后提交业主大会投票表决；经业主大会作为委托人通过召开会议表决且符合法律规定的投标比例表决通过后确认生效。

A.2.1.2 有以合同文本和受托人机构名称为议题，提交业主大会表决且以符合法律规定的投标比例表决通过的业主大会决议文本。

A.2.1.3 合同文本中需明确有“根据《中华人民共和国信托法》”的内容。

A.2.1.4 合同文本应明确包括委托人、受托人、受益人、信托财产、监察人及信托期限等必要信息，明确受托人的忠诚、干净、担当、勤勉、安全、专业的原则，并符合相关法律法规。

A.2.1.5 合同文本中应明确受益人为全体业主或受益人群体之一。

A.2.1.6 各项权利条款、义务条款合法、明确。

A.2.1.7 在住建交部门备案的手续（如有）。

A.2.1.8 信托存续期与对受托人的委托期限

A.2.1.9 信托存续期由委托人（业主大会）决定。信托的终止应由委托人（业主大会）作出决定。

A.2.1.10 对受托人的委托期限由委托人与受托人自行协商确定。委托期限到期但委托人未提出更换受托人的，委托期限自动延期；受托人辞任的，在新受托人选出前仍应履行管理信托事务的职责。

A.3 信托财产和信托财产权

合同文本中应有明确的信托财产权的表述内容，具体如下：

- a) 物业维护基金。包括但不限于物业费、共有物业收益、其他合法收入的总和；
- b) 住宅专项维修资金的使用权；
- c) 信托制物业服务合同中约定的其他财产权利。

A.4 委托人

委托人应符合以下要求：

- a) 按照《中华人民共和国民法典》的规定所设立的小区业主大会作为委托人；

- b) 小区业主委员会作为委托人选举产生的常设机构，与选聘的物业服务人（受托人）签署信托制物业服务合同。

A.5 受托人

A.5.1 基本要求

A.5.1.1 经过小区业主大会选聘并通过签署信托制物业服务合同成为合同受托人的物业服务人。

A.5.1.2 通过实施信托物业服务行为，以保护、促进业主权益和社区利益为其社会目标及宗旨，具备并已实施忠实、勤勉、担当、透明、安全、专业等信义义务，积极开展社区营造，且社会目标持续稳定的特定物业管理服务机构。

A.5.2 职责与义务

A.5.2.1 物业服务人作为受托人受业主的委托，按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定，在物业管理区域内设立独立核算的物业服务体系，对房屋及其配套设施设施和相关场地的维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序等基础管理服务，同时对区域内业主和物业使用人提供社区生活特约服务的经营性活动。

A.5.2.2 依信托合同取得公开的委托事务报酬。受托人报酬应在合同中以固定数额或者固定比例明确，同时受托人有权在达成更高服务标准时可以获得一定的激励报酬，但受托人不应享有剩余权益的所有权。

A.5.2.3 依据信托合同规定可获得的其它公开的权益。

A.5.3 基本资质

A.5.3.1 由成都市各级企业登记机关依法规范登记的物业管理公司，机构注册性质为有限责任公司、股份有限公司。

A.5.3.2 由成都市各级民政部门依法登记的社区物业服务中心。

A.5.3.3 由业主自管成立的社区自组织（需在社区及相关主管部门备案）。

A.5.3.4 且截止申报日期前成立运营时间不少于6个月，且有正在运营的物业管理项目。

A.5.3.5 机构类物业管理公司中物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于3人（社区物业服务中心不少于1人）。

A.5.3.6 其中，具有中级以上职称的人员不少于1人。

A.5.3.7 工程、财务等业务负责人应具有相应专业职称。

A.5.3.8 物业管理专业人员应按照国家有关规定取得职业资格证书。

A.5.3.9 全职受薪人数5人及以上。

A.5.3.10 注册资金5万元及以上。

A.5.4 信用状况

机构与法人均有良好的信用记录，在申报日期前的三年内无法院强制执行信息及各类明确的违法失信行为或者严重违反社会公德造成恶劣影响。

注：如重大劳动纠纷、偷税漏税、不按规定缴纳社保、污染环境、失信等足以影响资格认定的情况。

A.5.5 信义宗旨声明

公司（机构）章程或机构声明（需法人签字并加盖公章）清晰载明认同并实施信义义务，以保护、促进业主及其有效继承人和小区权益，维护小区区域内物业的使用功能，并使全体业主的共有物业保值、增值和延长使用寿命为宗旨。

A. 5. 6 规范治理

A. 5. 6. 1 应按时缴纳社会保险。

A. 5. 6. 2 应依法按时纳税。

A. 5. 6. 3 治理架构透明，信息披露规范。

A. 5. 6. 4 应建立并严格执行服务质量、服务收费等机构管理制度和标准。

A. 5. 6. 5 能设立信托财产的单独立帐，并有行之有效的财务会计制度，鼓励开展第三方年度审计。

A. 5. 6. 6 应保证资金安全，并通过指定的成都市信托物业信息公示平台，向有关业主实时公开共有资金基本账户或者共管账户信息。

A. 5. 6. 7 消极资格受托人出现或曾经出现以下行为的，将不得担任相关受托人：

- a) 受托人作为法人的，如果法人被吊销营业执照、被清算或者被申请破产的，不得担任受托人；
- b) 受托人应未被列入失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或各类政府采购严重违法失信行为的“记录名单”；
- c) 受托人从事过欺诈，或有过严重不诚信行为的，不得担任受托人；
- d) 有证据可表明受托人过往未能尽到信义义务的，不得担任受托人；
- e) 受托人因故意犯罪被判处刑罚，执行期满未逾五年；
- f) 受托人在三年内因物业管理相关违法行为受到行政处罚。

A. 5. 7 退出与辞任

A. 5. 7. 1 信托合同设立后，经委托人和受益人同意，受托人可以辞任。受托人退出或辞任的应依照《中华人民共和国信托法》规定。

A. 5. 7. 2 受托人辞任的，在新受托人选出前仍应履行管理信托事务的职责。

A. 6 受益人

A. 6. 1 合同中应明确受益人权利、义务条款。

A. 6. 2 承享委托人所享有的各种权利。

A. 6. 3 有依法转让和继承信托受益权的权利。

A. 6. 4 当信托终止时，信托合同未规定信托财产归属的，受益人有最先取得信托财产的权利；当信托结束时，有承认最终决算的权利。

A. 7 监察人

A. 7. 1 信托制物业应当设置信托物业监察人。信托物业设立监察人不应影响委托人、受益人的监督权利。

A. 7. 2 信托物业监察人应由信托合同确定，信托合同未规定的，由相关管理机构指定。信托物业监察人可按信托合同要求获得合理的应有的监察成本报酬。

A. 7. 3 信托物业监察人有权要求查阅、抄录、复印受托人管理信托事务的账目等资料，有权请求受托人向其说明信托事务的处理情况。

- A. 7.4 监察人有权以自己的名义，为维护受益人的利益，提起诉讼或者实施其他法律行为。
- A. 7.5 监察人应当至少每年一次检查受托人处理信托物业事务的履行情况及财产状况。经信托监察人认可后，报相关管理机构核准，并由受托人予以公告。
- A. 7.6 信托物业终止的，受托人作出的处理信托事务的清算报告，应当经信托监察人认可后，报相关管理机构核准，并由受托人予以公告。
- A. 7.7 为确保和监督受托人适当管理和处分信托财产，信托监察人可以行使受益人享有的监督权，监督受托人依照信托文件履行信托义务，但信托监察人独立于受益人，不能享有受益人以受益人身份享有的实质权利，如信托利益享有权，终止信托的权利等。信托监察人以自己的名义依法提起诉讼或者其他法律行为获得的利益，应纳入信托财产或者交付受益人。

附 录 B
(规范性)
运营指标

B.1 信托财产帐户、管理及独立性

B.1.1 独立的信托财产帐户

B.1.1.1 受托人应为信托合同所涉及的财产开立独立于其自有财产或他人财产之外的单独账户，并进行封闭式持有和管理。

B.1.1.2 账户应为查询、取款双密码类型。查询密码受托人应向每个业主公开，取款密码委托受托人管理。同时应将银行账户流水数据（含原始凭证）等实时同步至“成都市信托物业信息公示平台”，业主可实时查看小区账户余额、收入、支出情况，对业主在网上提出的质疑，应及时解释用途说明。

B.1.2 账户印鉴管理

根据信托物业合同所设立的信托物业的独立帐户，其印鉴应由受托人管理，并签署留档《帐户印鉴使用记录》。

B.1.3 委托人对银行账户管理权限

B.1.3.1 当账户据名人作为受托人时，相关账目应该复印一套纸质副本提交业主委员会存档。账册中的财务信息属于委托人所有。

B.1.3.2 当账户据名人作为委托人或业主委员会时，相关账目、账册为受托人代为管理的委托人的财产。

B.1.4 小区业主共有财产经营限制条款

B.1.4.1 对于本小区共用部分、配套设施和设备的出租、用役收取的租金或费用，属于委托人的经营性收入（即坊间所称的“公共收益”）。

B.1.4.2 信托合同委托事项涉及的财产的管理和经营范围有下列限制：

- a) 业主筹集的物业维护基金不能投资于任何项目，只能用于信托合同预算范围内的共用部位的维护、共用设备设施的维护维修、本小区内的秩序维护、保洁等服务支出及相关的人力资源支出和服务酬金的支付；
- b) 所有财产和财产权益不能借贷给他人，受托人也不能以此为他人提供担保；
- c) 信托合同委托事项涉及的所有财产，均不允许出售或转让；
- d) 不得将所有财产投资于或承诺投资于本小区内外的经营性项目；
- e) 不得将所有财产投资或承诺投资于其他机构或项目上。

B.1.4.3 受托人未获得业主大会授权不得将部分或全部不动产财产的使用项目变现或将财产转作其它用途。

B.1.4.4 一切管理、经营活动均应遵循市场通常的交易方式或惯例，尽可能采用向供应商市场招标或选择多家供应商投标的方式进行，除非受托人认为有必要采用对全体业主利益并无不利的其它交易方式，但须得到业主委员会同意。

B.1.4.5 受托人应对秩序维护、保洁、电梯养护、绿化等市场化成熟的专业服务对外采购是否采取公开招投标等竞争方式选择专业服务供方并在物业管理服务计划中明示并执行。

B.1.4.6 招投标程序的设计、招投标的过程和结果的确认，应该预先通知业主委员会。业主委员会、

业主有权对招投标程序的设计、招投标的过程和结果的确认进行监督。

B. 1. 4. 7 受托人对信托资金采取独立账户、封闭管理的运作方式，在相关管理机构和信托监察人的监督下，本着诚实、信用、谨慎、有效管理的原则，运用专业知识及多种金融工具，对信托财产予以管理运用，实现信托财产的保值和增值。

B. 1. 4. 8 受托人运作信托资金所获得的收益，在扣除一定比例的手续费和管理费后，其余资金划入其信托专户。

B. 1. 5 信托财产的独立性

在信托制物业服务模式中，信托财产明确是独立于受托人，即物业服务人。受托人能依据信托合同或者其它任何理由对信托合同涉及的财产享有留置权、抵押权或其它优先权。如单个业主或部分业主或其有效继承人需要对信托财产主张留置权、抵押权或其它优先权的，可由委托人、业主大会或受益人根据国家相关法律给予回应。

B. 2 物业管理服务

B. 2. 1 物业管理服务计划的订立

制定年度服务工作计划。

B. 2. 2 项目经理的选任和更换

B. 2. 2. 1 项目经理应该符合《成都市物业管理条例》中对项目经理的要求。

B. 2. 2. 2 上岗流程符合相关法律法规的要求及信托合同的要求。

B. 2. 2. 3 项目经理应在业主委员会的安排和组织下，以口头朗读宣誓和签署书面誓言文本作为其履职的标志。

B. 2. 2. 4 业主委员会应该向项目经理颁发正式聘书。

B. 3 信息公开

B. 3. 1 财务公开

任何业主可以通过实名查询的形式通过公开流程向“成都市信托物业信息公示平台”提交申请便可以公开获得如下由受托人书面担保其真实性（无关正确性）的公开财务资料：

- a) 年度资金预算文本信息(可按照统一格式上传至“成都市信托物业信息公示平台”供小区业主查看/下载)；
- b) 资金的银行流水信息；
- c) 财务账册内容信息；
- d) 原始凭证信息；
- e) 受托人在每月需向业主委员会、全体业主提供并公示上月财务报告，在每会计年度终了后的二个月内，向业主委员会提交年度财务报告；
- f) 会试帐簿有专人建立和保管，经营、管理活动重要事项记录在册（保存年限不少于十年）。

B. 3. 2 管理过程公开

任何业主可以通过实名查询的形式通过公开流程向“成都市信托物业信息公示平台”提交申请，即可以获得如下由受托人书面担保其真实性（无关正确性）的公开管理资料：

- a) 信托物业管理合同信息；

- b) 年度物业管理服务工作计划文本信息；
- c) 既有的、最近更新完成的全部管理服务标准文本信息；
- d) 所有执行过程记录内容信息包括但不限于：
 - 1) 全部人员考勤信息；
 - 2) 全部人员的工作简历信息；
 - 3) 包括对未按管理服务标准操作而进行的惩戒信息；
 - 4) 任何物料、供方的采购过程信息；
 - 5) 业主投诉、回复记录信息；
 - 6) 政府机关检查记录、结果信息；
 - 7) 发生保险理赔的全部过程记录信息的；
 - 8) 业主委员会成员信息；
 - 9) 其他任何应该公开的信息。

注：以上信息可在“成都市信托物业信息公示平台”或其它信息平台公示。

B.3.3 其他公开事项

B.3.3.1 对于受托人与委托人、受益人之间可能存在的任何潜在的利益冲突必须予以充分的披露。

B.3.3.2 公开由于受托人管理小区而得到的任何利益。

B.3.4 禁止性行为

B.3.4.1 受托人原则上不得从事任何与所服务的委托人、受益人有竞争的行为。受托人原则上不得从事与所服务的委托人、受益人有利益相冲突的行为。但信托文件或合同另有规定的，或者是经过委托人或受益人书面同意，并以公开公平的市场行为和市场价格进行交易的，则不在禁止性行为内。

B.3.4.2 受托人不得有任何为自己谋取秘密利益的行为。

B.3.4.3 受托人的一切行为不得超越委托人的授权。

B.3.4.4 在合同终止后，不得继续以该小区受托人、代理人或物业服务人名义从事任何活动，但受托人的善后义务除外（须依照《中华人民共和国信托法》规定）。

B.3.5 党建工作

B.3.5.1 信托制物业工作应加强党组织建设，充分发挥党建引领核心作用。

B.3.5.2 受托人应按单位或行业或区域建立党组织，包括但不限于党支部，联合党支部，暂不具备组建条件的，可通过建立工会、共青团组织或开展各类党建活动等途径开展党的工作。

B.3.5.3 充分发挥物业服务优势，突出党建工作实绩实效。

B.3.5.4 加强服务队伍党员队伍管理，不断壮大党员队伍。

B.3.5.5 加强党员自身素质提升，充分发挥模范带头作用。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国信托法
 - [2] 成都社区发展治理促进条例
 - [3] 中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见(中发[2017]13号)
-