

从物业费收缴率不足10%，到业主满意率90%——

## 一本“明白账”重塑物业好服务

小区账目有个“余额宝”

“截至上午9点48分，小区公共停车位‘进账’312元，你看，数字还在跳动，说明有临停车辆付费停车。”2日上午，业主朱女士点开“怡庭家”小程序，小区公共账户收益明细一目了然。

就像你拿起手机就能看到微信“钱包”、支付宝“余额宝”里有多少钱一样，在龙业世家A区，业主只需点开物业服务小程序，就能清清楚楚看到小区的公共账户余额。业主缴纳的物业费以及公共收益、物业服务开支，一笔笔进出账都显示在全体业主共同的“余额宝”里。

“以前物业费交了多少钱、用在了哪里，我们业主根本搞不清楚，感觉钱交出去就打了水漂。”业主王先生告诉记者，很多小区每半年贴一张公示单，笼统地写着收入多少、支出多少，但钱从哪来、花到哪去，谁也说不清楚。“物业说亏本，业主说乱花钱，导致矛盾重重。”

转机出现在2023年8月。龙业世家A区引入“忠信制”物业服务模式，与大多数物业公司采用的传统“包干制”不同，新模式将物业费定义为“全体业主共有资金”，单独设立监管账户，不与物业其他项目资金混同，从源头杜绝资金挪用与“左手倒右手”的猫腻。更关键的是，所有收支明细、服务流程、服务记录都向业主公开，通过手机小程序即可实时查询。

“物业不再是‘收钱办事’的乙方，而是帮大家管钱的管家。”怡庭物业龙业世家A区主管祁晓霞说，现在小区收支实现全流程透明——停车费收入、电梯维保支出、绿化养护费用，甚至保洁员的每日工作计划，都能在小程序上一键查询。业主再也不用为“公共收益去哪儿”争论不休，一本“明白账”重塑物业服务。猜忌的坚冰，在“阳光账单”下悄然消融。

走进新吴区龙业世家A区，整洁的路面、郁郁葱葱的绿化、秩序井然的门岗……很难让人想象，就在两年多前，这里曾深陷“泥沼”：“12345”热线的“投诉王”、物业费收缴率不足10%、新房漏水、电动车充电难，业主与物业之间的对立几乎到了“水火不容”的地步。

然而，就是这个曾经让物业“头疼”、业主“槽心”的小区，如今实现了华丽转身：物业费收缴率突破65%，业主满意率跃升至90%。更让人意外的是，物业公司还主动降低了物业费。

从“看不见服务不愿交钱”到“每花一分钱都明明白白”，从针锋相对到共建共治共享，龙业世家A区经历了怎样的蜕变？记者现场探访，试图揭开这背后的“信任密码”。

信任助推服务品质提升

账目透明了，信任就回来了。而信任一旦建立，服务品质的提升就有了最坚实的土壤。

“说实话，以前我们物业工作人员到业主家敲门，门都不一定开，管家在业主群里都不敢开口说话，到处是‘不满意’的抱怨。”在龙业世家A区物业服务中心，西区管家凌霄向记者坦言，过去物业顶着压缩服务成本、为公司“省钱”，扩大经营、为公司“挣钱”的压力，很难把服务做到位，业主觉得“钱花得不值”，物业也觉得“服务做得再好也收不上费”。

眼下实施的“忠信制”物业服务打破了这一僵局。采用“成本+固定酬金”模式，物业公司固定抽取5%—15%的酬金，其他收入一律归全体业主共有，把“明白账”摆在台面上。市物业管理协会会长周华宝认为，在透明的财务机制下，物业公司只有与业主建立充分的信任，才能得到符合市场规律的、有尊严的报酬。而业主拥有了知情权、参与权和监督权，也会从“冷眼旁观”变成“主动参与”。

转变是实实在在的。“阳台外墙装修时没处理好，导致下雨漏水，物业主

动派人上门找漏水点，还帮着联系维修。”29单元业主罗女士说，明显感觉到物业在干实事。祁晓霞介绍，当初“12345”投诉最多的开发商遗留的漏水问题，物业公司主动垫资先行维修，这让业主们颇为感动。不仅如此，小区交付的1000多个电动自行车充电位完全不能满足4000多辆车的需求，依托党建引领，物业公司进社区联手在架空层打造安全充电位，解决了业主的燃眉之急。

“以前觉得交物业费不值，现在每天看着保洁员清扫、保安夜间巡逻、电梯及时维保，能真切感受到钱花在了实处。”业主态度的转变，印证了物业服务效果。而随着服务质量的攀升，业主的缴费积极性也被激活，去年，小区物业费收缴率飙升至65%，形成“服务好→缴费率高→服务更优”的良性循环。

共建共享破解宜居难题

2024年8月1日起，龙业世家A区物业费从每平方米3.3元的标准调整至2.7元。同时，将业主在“忠信制”运营期间，2023年8月至2024年7月按原标准多交的每平方米0.6元，抵扣为新一年的物业费。“真是没想到，服务提升，物业

费不增反降！”业主代表陈栋回忆，那次调低物业费，对业主而言是真金白银的节省，也为物业加了不少印象分。

“在其他小区业主不满意物业服务、喊着要降低物业费时，龙业世家A区居民率先体会到降费增值的获得感。”市住建局相关负责人表示，通过精细化管理压缩不合理成本，同时业主代表全程参与预算编制，“众筹”决定下调标准，结余资金反哺小区建设，最终实现“降费不降质”，扭转了物业费与服务不挂钩、价格锁死的“怪相”。

降费背后，是业主从“旁观者”到“共建者”的角色转变。这两年，龙业世家A区业主参与小区治理热情颇高，前不久刚把中心绿地附近腐化的木栈道换新成石头步道。凌霄说，如今居民主动参与环境维护，矛盾调解的身影越来越多，社区活动参与率增长300%，共建共享的氛围日益浓厚。

“过去业主和物业之间信息不对称，导致相互误会较多、矛盾较大。”怡庭物业服务集团运营服务部副总经理陈燕认为，“忠信制”模式由业主决策、物业执行，与“共信制”模式由业主决策、物业执行，在架空层打造安全充电位，解决了业主的燃眉之急。

“以前是‘投诉王’，现在是‘样板房’，账目看得见、服务跟得上，大家心里踏实了，小区生活环境自然就好了。”采访中，业主一句朴素的话，道出了对“对立”走向“携手”的全部密码。当业主愿意把账本摊在阳光下，当业主不再是被动的“付费者”而是小区的“共建者”，基层物业服务道路将越走越宽。（孙倩茹）

市长在线 民声留言板

## 消防设施归位 守护居民平安

消防安全事关每个人的生命财产安全，消防设施是抵御火灾的关键防线。近日，有居民向“市长在线”民声留言板”反映，锡山区东亭街道春江花园一期的消防设施存在消防检查单未及实时更新、灭火器未按指定位置摆放等问题，当地社区、物业迅速响应整改，如今小区消防设施已规范到位，安全隐患得到有效消除。

日前，记者实地探访春江花园一期看到，各楼栋消防栓玻璃门上、灭火器点位附近，均整齐张贴着最新消防检查记录表格，此前被随意挪动的灭火器全部归位至指定摆放区域，消防设施不再“形同虚设”。

作为建成20余年的老旧小区，春江花园一期共有45栋楼、149个单元，涵盖高层与多层建筑。每个单元楼门口的专用铁皮箱内，配备2个灭火器，高层楼栋每层均配套消防栓，确保紧急情况下居民能够快速取用。接到居民诉求后，社区第一时间排查整改，厘清问题根源：此前物业虽将消防检查表格从楼栋大门口调整张贴至各楼栋消防栓玻璃门上及灭火器附近，但因新旧表格更替过程中的沟通衔接不够及时，导致部分居民未能及时知晓这一变动，产生了检查单“未更新”的误解；个别居民为图出行便利，将灭火器作为遮挡门禁的“临时工具”。

目前，该小区消防设施实行每月定期检查制度，重点排查消防栓相关配件完整性及灭火器功能有效性，全力保障消防设施随时可用。“对于少数居民为进出方便，挪动灭火器遮挡门禁的问题，我们制定了针对性解决办法。”东亭街道春江花园社区副主任张文介绍，考虑到小区老年居民占比较高，有部分坐轮椅的老人行动确有不便，经社区与物业沟通，物业提供便民帮扶服务，居民有需要帮忙时，可拨打物业服务电话，协助居民出行、开门禁等事宜。同时加大日常巡查频次，发现灭火器被挪动后立即归位。这样既妥善解决了居民出行需求，又从源头上消除消防安全隐患。

值得一提的是，为进一步筑牢消防安全防线，春江花园一期已完成消防系统全面改造，于今年2月初顺利完工并投入使用。改造后小区能够有效应对各类突发火情，为居民生命财产安全增添了坚实保障。东亭街道相关负责人表示，街道将通过定期安全检查、实地走访等方式，督促物业管理单位开展定期维保工作，保持小区消防设施设备完好有效。同时，街道将联合社区，通过小区消防演练、发放宣传手册、线上公众号推送等形式，开展消防安全普法宣传，拓展宣传受众群体。（卫曦臻、袁林）

“宠物游”“亲子游”“赏花游”……春假里的惠山好惬意

## 多点发力，惠山激活春日经济

精准供给

多元场景破解“春假去哪”

精准布局才能精准破局。惠山文旅集团紧扣市场需求，在春假活动策划前期，深入调研亲子家庭、年轻客群等核心群体需求，打造“田园野趣、自然探索与轻奢休闲”融合的春日微度假目的地，填补了春假期间高品质、一站式出行的市场空白，丰富消费供给。

研学热潮持续涌动，成为春假期最具活力的消费场景之一。针对亲子家庭渴望让孩子亲近自然、寓教于乐的需求，惠山整合辖区研学资源，推出“红色教育+自然探索+安全成长”三位一体研学产品。小访客在天上村前历史文化街区沉浸式触摸人文情怀，在中翼三航无人机零距离体验科技魅力。此外，黄养辉艺术馆、重山画廊等各大艺术场馆也开启花式“宠娃”模式，艺术展览与趣味活动轮番上新，点亮春日美育时光。

山间田野也能成为最生动的第二课堂。依托阳山镇“万亩桃园”生态资源，惠山区推出赏桃专线、国家地理徒步打卡、田园乡村漫游等精品线路。在惠山国家现代农业产业园探索水蜜桃生长奥秘，于桃园里体验土灶烹饪与草坪嬉戏；尚田生活景区免票迎客，萌宠互动与多彩花海吸引亲子游客日均超5000人次；曹恬久溪生态农场内，孩子们欢笑着体验育苗、捡蛋、喂羊等农事，亲手制作美食，参与非遗手作。

通过精准定位与资源整合，惠山区将春假从单纯的假期，转化为集教育、体验、消费于一体的综合性场景，破解“春假去哪”的困惑。

首个春假“遇上”清明，六天长假催生强劲出行与消费需求。惠山区抢抓这一黄金机遇，立足“生态+文化+旅游+商业”融合发展优势，精准施策、多点发力，推出多元化特色活动，让“宠物游”“亲子游”“赏花游”热度持续攀升，不仅满足了亲子家庭和年轻客群的多元需求，更有效激活了区域消费活力，用烟火气与幸福感呈现惠山春日经济的新图景。



跨界融合

产业升级呼应“春假之需”

惠山区的春假“爆款”密码，在于其敏锐的市场洞察力和跨界融合能力，将“宠物游”“乡村游”打造成品牌亮点，拉长游客停留时间。

前不久，第十七届江苏省乡村旅游节在阳山启动，为惠山的春假活动提供了省级平台的背书。活动发布的“乡村微度假”自驾游线路和“乡村旅居游”产品，精准对接了长三角城市群的短途出游需求。

在桃源村南山头，各大民宿、酒店迎来了“宠物游”“亲子游”等多批客人。四合桃舍主理人付亚海介绍，假期里小住

几日深度游亲子家庭是入住主力，客房预订率较去年同期增长30%。阳山花间堂酒店凭借独特格局和宠物友好服务，假期房间早早被预订一空。

“它经济”激活乡村“微度假”。持续两周的它博汇项目之一的CKU国际大赛，于4月4日在阳山桃心小岛拉开帷幕，以“赛研游秀”四维融合模式，激活阳山“山水林田+萌宠”的文旅消费新动能。活动期间，工作犬赛IGP世界预选赛及飞盘大赛精彩上演，众多宠物主专程前来。

从“引客”到“留客”，从“赏花”到“遛狗”，从“休闲”到“产业”，惠山以全域联动，将“一日游”的窘迫升级为“微度假”的惬意，这个春假“人宠共游”“黄发垂髫怡然自乐”的盛况正印证着产业升级的成效。（汤蕾）

春日经济

全线升温激活“春假消费”

借力桃花季，惠山区通过“赏花+消费”“赛事+购物”等系列活动，打造了消费市集、品牌展销、互动体验等多元场景，并发放100万元餐饮百货消费券，同步开启发票抽奖活动，联动全区各商圈开展促销优惠，吸引大批游客前来打卡，餐饮、民宿、文创等业态全线升温。

据惠山文旅集团透露，4月1日前，春游活动已陆续开展，主要是学校、培训机构、相关协会、旅行社等组织。截至6日，桃心小岛、桃园里、桃花源景区、阳山火山地质文化展示厅、桃智学堂、奥灶面馆、吴文化公园及平安无锡体验中心共接待游客约1.6万人次。虽然只是部分区域的数据，但足以窥见惠山区春假旅游火爆程度。

商圈消费同样热度不减，成为春假期拉动内需的“主引擎”。惠山万达广场以“锡城花开”为主题，精心策划聚客促销活动，假期累计接待客流26.46万人次，同比增长3%；无锡悦尚奥莱紧抓消费节点，开启“春日悦动季”，清明小长假期间累计接待顾客28.8万人次，同比增长20%，全场销售额同比增长12%。

全面激活消费在于组合出击。惠山区通过“农文旅商”的深度融合，将教育资源、生态资源、文化资源与商业配套串珠成链，不仅解决了家长“假期去哪儿”的难题，更将优质文旅资源全面盘活。惠山文旅集团相关负责人表示，将深耕区域资源特色，以科学规划丰富游客体验、提升区域文旅活力，持续推动研学、赛事、萌宠等多元消费。（汤蕾）

3月中旬以来  
市革命烈士陵园  
接待祭扫市民超3万人次

本报讯 春风拂翠柏，清明寄哀思。4月6日，清明假期最后一天，无锡市革命烈士陵园内，前来祭扫的群众依旧络绎不绝。记者当日从无锡市革命烈士陵园获悉，自3月中旬启动“追思·2026·清明祭英烈”活动以来，陵园已累计接待党政机关、企事业单位、驻锡官兵、在校师生、社会团体及各界群众3万余人次，专业讲解员累计开展讲解服务200余场，全城祭扫英烈热度持续攀升。

6日上午，革命烈士纪念馆前，一个由近50人组成的祭扫团队列队整齐，他们是无锡五爱小学四（11）班学生和家。在向革命烈士纪念馆行礼后，他们有序步入英烈纪念馆，沉浸式聆听英雄事迹，感悟革命精神，接受红色洗礼。东北塘街道未成年人保护工作站的50名工作人员紧随其后，并向英雄敬献自制纸花。

“这几天前来祭扫的散客也特别多，尤其是清明节当天，纪念馆基座鲜花簇拥，多得都放不下了。”市革命烈士陵园管理中心相关工作人员告诉记者，今年清明祭扫呈现出预约踊跃、参与广泛、热度持久的特点。

早在春节前后，各单位、学校便纷纷前来预约祭扫，3月中旬起团队祭扫活动接连不断，4月1日至3日，团队预约量一度达到饱和。与往年

不同的是，以社区和家庭为单位的自发祭扫人群显著增多，邻居约邻居、父母携子女、晚辈陪伴长辈，人们相约前来献花、鞠躬、追思，成为陵园内一道温情又动人的风景。

“4月7日团队预约人数已超1000人。”陵园负责人介绍，群众缅怀英烈热情高涨，不仅节前筹备早、节日人旺，假期结束后缅怀热度依然不减。

祭扫现场，未成年人成为传承红色基因的核心群体，家庭式红色教育更成为新风尚。市民王女士感慨道：“带孩子来到烈士陵园，就是想让孩子明白，如今的幸福生活，是无数革命先辈用鲜血和生命换来的，要永远铭记历史、珍惜当下。”

祭扫期间，感人场景频频上演。103岁高龄的抗战老兵孟庆校，在家人陪同下冒雨来到陵园，与驻锡部队官兵一同缅怀英烈，老人在烈士纪念馆前缓缓抬手敬礼，潸然泪下，走进英烈纪念馆后，他深情讲述天津战役的战斗故事，叮嘱年轻一代要珍惜和平、守护家国。

据介绍，革命烈士陵园将持续开放英烈纪念馆，常态化开展红色宣讲、研学实践、主题教育等活动，充分发挥纪念馆的红色辐射作用。（陶洁）

本周多轮“樱花雨”  
全城劲吹“杨柳风”

本报讯 清明假期落幕，无锡天气“画风突变”。本周多阴雨、伴大风，气温先降后升反差显著。昨日最高温度22℃，8日降至21℃，9日又飙升至28℃，冷暖切换剧烈。据气象部门预测，本周无锡降水密集，气温起伏较大。

雨水正式“上线”，自8日起，暖湿气流持续活跃，阴雨天气成为本周“主旋律”，多轮降水轮番登场。随着副热带高压强势北抬，主雨带稳稳落在江南北部至长江中下游地区，无锡被雨水“包裹”。4月8日至9日，一场中等强度的雷阵雨将席卷全城，局地还可能迎来短时强降雨等强对流天气，雨水来得急且猛。11日至12日，全省自南向北的降水过程再度来袭，无锡也将再度被阴雨笼罩。

大风也来“凑热闹”，在需要多注意。4月8日至9日，大风将同步“登场”，全省大部分地区将出现陆上6至7级、江河湖库及沿海海面7至8级的大风，无锡也难逃其影响。春风

劲吹之下，市民出行请远离广告牌、大树、临时搭建物等危险区域，谨防高空坠物，做好防风防护。

气温上演“过山车”，先降后升，反差十足。清明假期的温暖还未消散，弱冷空气便悄然来袭。4月7日，节后首个工作日，最高气温下降4℃左右，体感略微寒凉，早晚温差明显。不过，冷空气的影响转瞬即逝，本周中后期，随着暖湿气流持续发力，气温逐步回升，9日最高气温更将直冲28℃，从微凉到暖热的切换仅需两天，冷暖反差让人猝不及防。

清明假期落幕，连阴降水将为无锡樱花晕染出别样诗意。公园里、街道边的樱花正值盛放末期，淅淅沥沥的雨水伴着春风，催得樱花瓣簌簌飘落，一场温柔的“樱花雨”，悄然送别刚刚结束的假期，也为阴雨天气添了一抹浪漫亮色。气象部门温馨提示，本周多降水、大风，气温波动大且早晚温差明显，市民请及时增减衣物、备好雨具，做好防范。（章琪珺）

## 无锡高二女生世青赛夺冠

本报讯 北京时间4月7日早晨，2026年世界青少年击剑锦标赛在巴西里约热内卢结束了第六天的比赛。在青年女子组花剑团体决赛中，江苏省锡山高级中学高二女生韩晓萱和队友一起力克摩尔多瓦队，为中国队夺得一枚金牌。

在当天的晋级之路上，作为赛会4号种子的中国青年女子花剑队先后轻松战胜了委内瑞拉队、突尼斯队，闯入八强。在四分之一决赛中，面对强劲对手俄罗斯队，韩晓萱敢打敢拼，3次出场净胜6分，帮助中国队以43比42险胜对手。

半决赛，中国队遇上赛会头号种子美国队。韩晓萱每次出场都与对手打得难解难分。凭借队员最后时刻的出色发挥，中国队以45比40

力克美国队，闯入决赛。

决赛中，中国队与爆冷晋级的摩尔多瓦队相遇。中国队实力明显占优，韩晓萱和两位队友每人都拿到了15分，最终以45比33轻松获胜。

在当天同时进行的青年男子组花剑团体比赛中，同样来自省锡中的邹天一作为中国青年男花的一员，获得了第五名。

2009年出生的韩晓萱，目前是江苏省锡山高级中学高二学生。她6岁开始习剑，后进入中国击剑协会无锡青少年训练基地接受专业训练。在2025年和2026年的亚洲青少年击剑锦标赛中，韩晓萱共夺得3枚金牌。出道以来，勤奋好学的她还以“背着作业去比赛”闻名青少年击剑圈。（卢易）



## 晨曦小屋守护“星星的孩子”

本报讯 梁溪区“晨曦小屋·花开回春花园”孤独症自助互助项目日前启动。今后，孤独症患者尤其是孤独症青年将有机会在晨曦小屋康复、就业，进一步融入社会。

项目依托晨曦小屋实体店，不仅展示、售卖孤独症患者的手创作品，还将通过“一日店长”等形式，招募孤

独症患者到店服务顾客、参与制作手工作品、整理货架等，为他们提供一定的康复训练和就业机会。梁溪区残联副理事长杨梦洁介绍，晨曦小屋的相关收入将通过腾讯“99公益”平台捐赠至江苏省残疾人福利基金会，用来支持相关孤独症项目。（杨曼仪 文/吕枫 摄）