

“信托制”物业是小区的未来吗？

陶 阳



“信托制”物业服务模式，打破了业主与物业服务企业间的信息壁垒，把知情权、监督权交还给业主，从制度上重塑信任，为破解物业矛盾纠纷提供新思路。

费用不多，满意多多。沈阳和光园小区物业费每平方米0.5元，收缴率却从不足60%升至95%以上，居民综合满意度达98%以上。支撑这组数据的，正是“信托制”物业服务模式。这一模式，也为破解物业管理乱象提供了新思路。

物业矛盾纠纷是城市基层治理绕不开的痛点。收支不透明、质价不相符、权责边界模糊等问题，导致业主与物业公司相互提防、彼此消耗，最终陷入“服务质量差——业主

拒缴物业费——服务进一步缩水”的恶性循环。

传统“包干制”，也就是目前大多数小区采用的物业服务模式，物业公司与业主之间是买卖关系，物业公司“自负盈亏”，物业费与公共收益混同管理，业主难以直接监督资金去向。部分物业公司通过压缩保洁、安保等服务成本来放大利润空间，导致服务质量下降。

不同于传统物业模式中的“甲乙方”对立关系，“信托制”物业是一种基于信托理念构建起的“业主委托、物业服务企业受托、全体受益”的新型物业服务模式，物业“谁来干、怎么干”由居民协商议定，物业费与公共收益存入共管账户，收支实时在线可查，彻底打破业主与物业服务企业间的信息壁垒，从制度上重塑信任基础。

简单说，业主交的钱还是业主的，只是放进公共账户里；物业公司只当“管家”，拿固定酬金，小到买一把扫帚，大到进行区域维修，花每一

笔钱都要公开透明，每一笔支出及其对应的审批流程都由业主说了算。

物业公司在这种制度下转型为“管家”，想要获得认可，唯有脚踏实地地提升管护品质。

资金取之于业主，用之于业主，全程受业主监督。从全国多地的试行效果看，“信托制”治理优势凸显：苏州全市已有十余个小区试点，半年间盛泽镇翡翠半岛小区物业费缴费率提升37.16%，物业投诉量同比下降76%，还推进增设充电桩、整改电力井、改造闲置空间等民生项目。

也要清醒地看到，“信托制”绝非一用就灵的万能方，落地运行仍要直面现实短板与客观瓶颈。

首先，实施成效很大程度上取决于业委会履职能力。常态化财务审核、项目监督、预算把关，对专业素养要求高，一旦能力不足，极易造成监督虚化、制度空转。其次，账目透明破解不了资金不足的困境。部分老旧小区物业费

定价低、公共资源匮乏，即便账目清晰，资金总量短板仍客观存在，难以支撑精细化物业服务。再次，小区治理离不开业主广泛参与，倘若群众抱着“事不关己”的心态，不看账、不表决、不监督，再好的制度也难以落地。最后，监督机制是否完备、物业的配合程度如何，也都是“信托制”能否发挥作用的重要因素。

基层治理从来没有“一招制胜”的捷径，“信托制”的价值不在于全盘替代传统模式，而在于通过制度理顺资金关系，把知情权、监督权交还给业主，弥合信任鸿沟，使多方协同保障机制平稳运行。

说到底，“信托”二字，首先是“信”，然后才是“托”。信任不会凭空产生，只有账目公开透明，每一笔开支清晰可查，业主心里有底，才愿意把小区的事儿放心托付。只有业主、物业公司同向发力，才能让“信托制”落地落实，守护好共同的家园。

越过红线的戾气光“拉黑”还不够

朱才威



2026年世界乒乓球职业大联盟中国大满贯赛场通道，国乒主教练王皓遭到少数极端球迷围堵起哄、言语滋扰，他当场取证报警。中国乒协回应极端球迷越界行为，下一步将推动建立赛场禁入名单制度，加强现场秩序维护。这一举措得到了广大网友的支持和点赞。

近期，有教练员在场边遭个别极端球迷竖中指、辱骂；有教练员、运动员持续收到辱骂短信、骚扰电话和社交媒体私信，部分极端球迷持续实施造谣和人身攻击，此类行为从赛场蔓延至网络，又由网络蔓延至现场。网友一句“竞技体育怎么就变成这样了”，道出很多人心中的不解和愤懑。

一张赛事门票，绝非单纯的观赛凭据。划下实打实的治理红线，不少网友评论得直白：“体育可以偏爱，但不能绑架；可以狂热，但不能越界。”赛场是面向全社会的公共文化空间，不是粉丝阵营的角斗场。为国出征的教练员、运动员，属于全体国人，绝不能沦为少数粉丝的“私产”。

饭圈乱象在乒坛表现得格外扎眼。樊振东长期被个别粉丝尾随围堵，赛场外追车、蹲守酒店屡见不鲜，他多次恳切呼吁“恳请球迷允许我做个普通人”。巴黎奥运会女单决赛，两名国手同台竞技，本是为国争光的高光时刻，现场却传出喝倒彩的出格声音。好好的竞技场，被部分极端球迷搞成宣泄个人情绪的角斗场。

以往文明观赛多靠口头倡导，违规成本偏低，助长了侥幸心态。治理是综合治理，光有赛场清人还不够。平台要主动清理挑动矛盾的账号，斩断流量牟利链条。赛场禁入、治安处置、刑事追责要有效衔接，让越界者付出实实在在的代价，破除“闹事代价小、炒作热度高”的怪现状。整治切忌一阵风，贵在常抓不懈，护好体育人不受戾气伤害。

热度可以高涨，但底线绝不能退让；热爱可以滚烫，但表达必须有尺度。

体育荣光从来不属于粉丝小圈子。观赛者共同守住公共契约，把尊重当成赛场共识，竞技体育才能褪去喧嚣回归本色，让拼搏的光芒盖过无谓对立。

开放, 创新的正确打开方式

杨 晖



世界知识产权组织（WIPO）近日在日内瓦发布《2026年全球创新指数》百强创新集群报告，一组亮眼数据引发全球关注；中国连续第四年拥有全球最多的百强创新集群，粤港澳大湾区的“深圳—香港—广州”集群再次位居全球科技创新集群榜首。数字提气，更传递出鲜明信号：中国科创从不谋求垄断，始终以开放姿态与世界共享创新红利。

“深港穗”集群再次登顶绝非偶然，而是中国长期深耕创新驱动发展战略、持续优化区域创新生态的结果。这一集群的核心优势，在于连接了香港的基础研究和国际资本网络、深圳的技术转化和企业创新、广州的科研资源和产业配套。在“一国两制”框架下，大湾区通过制度创新打破行政和市场壁垒，打通了“从0到1”的基础研究突破与“从1到100”的产业化落地全链条，让资本、人才、技术等创新要素高效跨境流动、集聚赋能，持续释放新质生产力，为区域高质量发展注入持久动力。

亮眼的科创成绩单，更彰显了中国开放创新的大国格局。当前，个别国家泛化安全概念，频频搞“小院高墙”和断链脱钩，人为割裂全球科创合作链条，与之形成鲜明对比的是，中国始终坚守开放共赢的科创理念——从非洲大地上广泛种植的中国杂交水稻，到欧洲街

发力。不久前，国家市场监督管理总局发布网络食品销售相关《食品安全风险管控清单》，督促网络食品交易第三方平台、食品直播电商平台、入网食品生产销售企业等经营者落实食品安全主体责任，把风险防控落实到最小工作单元。以我省为例，新修订的《辽宁省食品安全条例》聚焦保障网络食品安全，增设网络食品经营章节。

网售食品，从来不应“流量至上、安全靠边”。央视曝光的案例说明，网络食品安全治理，平台不能只做信息展示的中间商，也要守好“关口”，落实入驻商家资质核验等责任，坚决清退无证、失信商家。针对直播带货食品，完善内容审核机制，严禁虚假宣传，留存直播销售视频、交易记录，出现问题能够溯源倒查。同时畅通投诉举报渠道，快速响应消费者反馈，建立商家信用档案，对多次违规商家实施限流、封禁，形成内部约束。

制度护航、监管发力、平台守责、商家自律、群众监督……这条多方携手的链条，哪一环都不能松。只有这样，互联网销售的食品，安全才能一直在线。

创新不是少数国家的专利，更不该成为少数人的特权。把墙拆掉，把门打开，路才会越走越宽。（作者单位：外交学院）



张 昕

国庆假期结束，不少游客的手机里多了一笔“糊涂账”。租用景区充电宝、寄存柜时支付了押金，归还时明明显示“退款完成”，钱却没有回到微信或支付宝账户，而是悄无声息地沉入了某个小程序的余额池中，需要手动提现才能取出，有的甚至就此“蒸发”。

这并非技术故障的偶发事件。投诉平台上相关投诉已超千条，内容高度一致：“押金不退”“显示退款但未到账”“提现申请失败”。当“退款成功”四个字沦为一种话术而非事实，这就不再是简单的用户体验问题，而是对消费者权益的刻意侵蚀。

这套“押金隐身术”的操作逻辑并不复杂，却精准利用了游客的处境与心理。景区消费具有鲜明的“一次性”特征，游客来去匆匆，几十块钱的押金容易被淡忘。商家用浅色小字将“退款至平台余额”的条款藏在页面角落，再用醒目的“退款成功”弹窗完成心理暗示，一套“组合拳”下来，绝大多数人根本不会再去核查银行流水。商家赌的就是消费者的“想不起来”。

但这绝非“占了小便宜”那么简单。从法律层面看，押金是担保物权，所有权始终属于消费者。经营者收取押金后，仅在消费者违约时可依约扣除损失。一旦符合退还条件，就必须及时、完整返还。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确要求，经营者应事先约定退还押金的方式、程序和时限，不得设置不合理条件。单方面将“原路返还”改为“转入平台余额”，是未经协商的合同变更。增设提现门槛，更是对消费者权益的二次剥夺。而页面标注“退款成功”，资金却未实际到账，已涉嫌虚假宣传。

法律定性清楚，现实侵权却为何屡禁不止？根源在于景区这个特殊场景下出现的监管盲区。景区里的寄存柜、充电宝多为第三方运营商投放，与景区之间是合作或租赁关系。对景区管理者而言，这些便民设施只要不出安全事故，押金退没到账往往不在其考核视野之内。而运营商分散、流动性强，传统监管手段难以触达每一台设备。于是，一个流动性极强的消费场景，叠加一个监管触角难以覆盖的商业模式，“押金刺客”便找到了最舒适的生存土壤。

堵住这个漏洞，需要的不是消费者“多留个心眼儿”，而是制度层面的刚性约束。一方面，押金收取与退还的规则必须“显著化”。退款路径不以小字隐藏，不默认勾选转入平台余额，原路返回应当成为法定默认选项。另一方面，景区运营方必须承担起管理责任，对入驻的服务商施加押金退还的硬性约束，不能以“合作方行为”为由将自己撇清。

国庆假期已结束，但押金乱象的整治不能翻篇。当“退款成功”变成一句需要消费者自行验证的谎言，受损的不仅是别人的钱包，更是整个旅游消费环境的信任基底。让押金回归“担保”的本分，让每一次退款都名副其实。游客的钱，一分都不该不明不白地留下。

经典重绘之《自我膨胀》

漫画作者 张 威



作者：方成
创作年份：
上世纪 80 年代初

食品在线出售, 安检不能掉线

关艳玲

食品安全是最基本的民生。网络食品安全虽然出现在新行业,同样不能例外,不能先发展后治理。监管与时俱进,才能让安全始终在线。

你在网上买过什么样的食品? 有没有担心过网络销售食品安全问题? 国庆假期,央视曝光了多家外卖热销店,这些高分好评的网店铺,打着“明厨亮灶”的招牌招徕顾客,却让镜头头“绕道避险”,躲避后厨关键环节。本应发挥把关作用的外卖平台审核与巡查却未发挥实质性作用。

网络食品安全问题早就被关注了。动动手指,美食到家。随着电商平台的发展,近年来,网络食品销售快速增长。根据国家统计局公布的数据,今年1月至8月,全国网上商品零售额84195亿元,增长4.3%;其中,食品类商品增长15.9%。

巨大的市场蛋糕,也让一些不法分子动起了歪心思。直播中夸大食品功效品质、虚假交易、网络刷单、幽灵外卖等问题被频频曝光,网络食品安

全已成为社会治理的一道重要考题。回应群众期待、守护线上的“舌尖安全”,我们也看到,多方协同发力的全链条防护网络也在不断织密。不久前,最高人民法院、最高人民检察院联合发布了一批依法惩治网络食品安全犯罪典型案例,以案释法,净化网络食品市场环境。这些案例涉及通过电商平台制售假蜂蜜、伪劣奶粉,通过直播平台、社交网络平台销售非法添加药物成分的减肥压片糖果、减肥咖啡,伪造、买卖营业执照和食品经营许可证注册“幽灵店铺”转售牟利等多种网络食品安全犯罪模式,有很强的典型性和代表性。

谁打老百姓饭碗的歪心思,就砸谁的饭碗。“两高”发布的案例彰显了司法机关依法从严惩治网络食品安全犯罪的鲜明态度,对被告人黄某祥生产、销售伪劣产品案,人民法院依法对黄某祥判处有期徒刑十五年,同时还依法适用财产刑,从经济上剥夺其再犯罪能力,降低再犯罪风险。在公布的另一案例中,对被告人依法予以升格量刑。

同时,相关部门和各地也在不断

发力。不久前,国家市场监督管理总局发布网络食品销售相关《食品安全风险管控清单》,督促网络食品交易第三方平台、食品直播电商平台、入网食品生产销售企业等经营者落实食品安全主体责任,把风险防控落实到最小工作单元。以我省为例,新修订的《辽宁省食品安全条例》聚焦保障网络食品安全,增设网络食品经营章节。

网售食品,从来不应“流量至上、安全靠边”。央视曝光的案例说明,网络食品安全治理,平台不能只做信息展示的中间商,也要守好“关口”,落实入驻商家资质核验等责任,坚决清退无证、失信商家。针对直播带货食品,完善内容审核机制,严禁虚假宣传,留存直播销售视频、交易记录,出现问题能够溯源倒查。同时畅通投诉举报渠道,快速响应消费者反馈,建立商家信用档案,对多次违规商家实施限流、封禁,形成内部约束。制度护航、监管发力、平台守责、商家自律、群众监督……这条多方携手的链条,哪一环都不能松。只有这样,互联网销售的食品,安全才能一直在线。

锵锵汇

QIANGQIANGHUI

小弹窗,大民生

事件源起:近日,“辽望观天下”发布《高铁站名,坑了多少外地人! 一个弹窗,为啥全网喊推广?》,引发网友热议。

菜根谭 高铁跑30公里可能眨眼工夫就到了,对于下车的乘客,可能要折腾小半天儿。

王浩源 成本低,效果却挺好的,这样的服务挺聪明的。

哈哈 公共服务的进步往往就体现在这样的小改变上。