

讲道理+通情理+明事理，徐汇区湖南街道多措并举推进相关工作

让小区“物业费调整”难题不再“无解”

城市的基层治理，有很多“难啃的骨头”。各种类型小区的物业费调整，是“难啃的骨头”之一。十几年、几十年的“低标准”，服务上不去；服务跟不上，费用调整就没有“群众基础”。如此形成“不良循环”，一些小区成为物业的“抛盘小区”，服务难以为继。

徐汇区湖南街道尝试“啃了啃”物业费调整“这一难啃的骨头”，经过一年多的推动，目前在7个小区取得了可喜的成果。街道办事处副主任张翌说，破解基层难题，最终需要在一个个群众最为切身和关心的具体事项上“亮明事理”、事事落实，而且能够留痕追溯。

讲道理有“清单”

湖南街道，地处衡复历史文化风貌区。辖区内，老房子多，小区设施设备老化，维修基金不足，物业服务成本攀升、收费标准低，一定程度上制约着物业服务和小区管理持续、健康、良性地运转。为了能够保证物业服务质量，稳定服务企业及人员的工作热情，物业费应该合理调整，形成“质价相符”的良性物业服务体系。湖南街道房管所的干部说，这个道理，讲起来容易，但要讲清道理，把道理落实到“清单”上，并不那么简单。

街道提出“领头雁工作法”，居

民区党组织发挥核心引领作用，“零距离”“面对面”开展工作，号召党员业主先听先议、先行先试，并由党员业主和业委会成员带头，邀请居民代表与物业公司及时协商，在多轮的沟通征询中，以“亮服务、晒账单、勤沟通”的方式，取得居民的理解与认可。

在武康路106弄小区，物业经理拿出了当时供沟通征询用的“账单”，都是做成详细表格的“清单”，一五一十地讲清道理。按照小区当前的标准，机动车停车费、非机动车停车费等的收入情况如何，保安工作、垃圾库房清洁费等的支出情况如何，物业费测算的实际成本差距如何，有无增收节支的空间，等等，

都在“清单”中一一列明。同时，按照调整后的标准，哪些可以用来弥补实际成本差距，哪些可以用来提升现有的服务，也一一预估。

通情理靠统筹

讲清了道理，还要通达情理。在破解基层难题、与群众交流互动的过程中，群众比较反感的是，把道理的“边线”定得死死的，这个“不在此次讨论的范围”，那个“不归此次实施主体和部门的管辖”。通情理，就要把每一次基层互动都看作一次收集民意、回应群众诉求的机会，尽最大可能统筹考虑相关的问题。

上海正进入城市更新的新发展阶段。徐汇区提出，加快“三旧”变“三新”，即“让老旧住房穿新衣、老旧小区换新颜、老旧小区居民过上新生活”。城市更新这个大环境，为统筹提升居民获得感创造了条件、扩大了空间。基层治理正在变得有情有理。

汾阳小区，建于1981年，原物业公司因企业经营调整撤离小区。街道结合“三旧”变“三新”的改造项目，整体提升小区品质，公共部位优化布局，停车位和进出车道更加合理有序。业委会主任说起一个曾经拒交物业费的住户改变态度的故事。他一直要求绝对的固定停车位，这个有点“过分”的要求，与物业的

运作时有摩擦。这次，小区改造后，停车服务的调度空间更大、操作更合理了，可以“情理化”地协调，与之约定：车位相对固定，需要调度时统筹使用，确保不会“无车位可停”。这位居民不仅主动交纳了物业费，而且还接受了这次的调价方案。

在其他小区，也有各自的“情理化”操作。武康路106弄小区的居民反映，隔壁经营过程中有一些影响。按“道理”，这不是小区物业服务的协调范围，但民有所诉当有所应，街道尝试召开“扩大的协商会”，打通小区内外，有矛盾“一起协商、一体化解”。

明事理可追溯

“质价相符”，是此次物业费调整的原则。原则落地，还需要在一个个具体的服务场景里做到“一小区一方案”；在一个个明确的服务事项上，亮出“事由事理事据”，订出可操作的流程与人员配备，做到事中事后“可评价、可追溯”。

湖南街道房屋类型多样，居民对物业的服务需求也不相同。街道推出“个性化方案法”，针对不同类型的小区，联合业委会、物业，合理制定“一小区一方案”，把服务事项的“事理”目标做细做透。

武康路106弄小区，是公房与

售后房混合类型。在最新出台的“一小区一方案”中，详细制订了物业人员的升级版管理制度，并且与此前的标准进行针对性比对，哪些事项是“过去没有现在有”、哪些是“过去有现在优”、服务事项具体如何落实、一事几岗、一岗几责，等等，都可以一目了然。比如，专业环境保洁，就列出了路面清扫、墙角除杂等八大细目，每个细目都详列服务内容和频次。在路面清扫项目中，清扫加上巡扫，每天上、下午各一次，操作要求及清扫细节等“事理”，都明确展开，可日常“留痕”，接受居民的监督和检查。

亦园大厦建于1999年，属高端商品房小区。这里的“一小区一方案”，有一个个性化的尝试：结合调整物业费来完成维修基金的日常续筹，即从物业费中抽出一部分补充到维修基金中。所有账目都透明公开，调整的物业费如何对应优化的服务，哪部分钱是提抽出去放到了维修基金账户，业主都能看到知道，随时都可以查核。

对于湖南街道这次“啃难啃的骨头”，上海大学社会学院教授盛智明等专家点评认为，试点探索积累了经验，社区党组织引领有“力度”，个性化方案法有“广度”，全过程人民民主有“温度”。 据新华社报道

荣誉榜

上海电影译制厂有限公司 配音导演、配音演员 周帅 荣获 上海市青年五四奖章个人	上海齐茂粮食专业合作社 总经理 上海乾用生物科技有限公司 法定代表人 宋家坤 荣获 上海市青年五四奖章个人	上海申安门业有限公司 荣获 信用中国守信激励单位	圣太科医疗科技(上海)有限公司 信用编码: 01462971 荣获 全国11315立信单位
上海万润国际酒店用品市场经营管理有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海旗开建材市场经营管理有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海松林食品(集团)有限公司 信用编码: 111031600 荣获 全国11315立信单位 信用中国守信激励单位	圣美申医疗科技(上海)有限公司 信用编码: 01453616 荣获 全国11315立信单位
上海同泰火安科技有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海起迪计算机科技发展有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	太阳诱电(上海)电子贸易有限公司 荣获 2024年上海市国际贸易分拨中心示范企业	上海黄浦区全程玖玖馨逸养护院 荣获 上海市家庭照护床位服务正规机构
上海彼特化工有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海欧特莱阀门机械有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海挚忱国际贸易有限公司 荣获 2024年上海市国际贸易分拨中心示范企业	上海展通国际物流有限公司 荣获 2024年上海市国际贸易分拨中心示范企业