

让服务上品质 让幸福再持续

曲阳路街道以软法指引提升老旧小区物业“质价率”

作为改革开放初期上海首个大型居民住宅区，曲阳新村在岁月的洗礼下也逐渐显现老旧之态，面临着设施老化，物业服务陷入“质低、价低、收缴率低”恶性循环，居民幸福指数持续走低等难题。

近年来，曲阳路街道在虹口区委依法治区办指导下，以“软法治理”为突破，推出“质价率三提升”软法指引，用柔性智慧化解物业费难题，让社区重焕幸福活力。



又引发居民缴费抵触，形成“环境差—服务降级—缴费低迷”的恶性循环。居民直言：“不是不愿交钱，是交了钱看不到实实在在的服务。”

面对治理僵局，曲阳路街道以法治思维破题，在《民法典》《物业管理条例》框架下创新实践，构建“街道统筹、多方共治”的柔性治理体系，明确“先质后价、以价促质”的实施路径，将刚性法规转化为可操作的治理工具。

深耕：柔性指引激活共治新生态

“质价率三提升”软法指引并非简单“提价方案”，而是融合法治

精神与人文温度的治理规范，核心是通过柔性机制构建多方治理新生态。首先以动态闭环适配需求升级。遵循“党建引领、先质后价、以价促质、质再提率”路径，优先整改居民最关注的保洁、保绿问题，用直观变化赢得认可；建立收费公示、议价联席机制，邀请居民“找茬”并定期评议打分，形成“整改—评议—提升”的治理闭环。这种“可进可退”的柔性约束，既倒逼物业公司强化服务意识，更让居民感受到“钱花在明处、服务落在实处”。其次以多元协同凝聚治理共识。整合“美丽家园”微更新、“四保”联动机制等资源，以协商机制推动业委会、物业与居民从“站着吵”变为

“坐下谈”，将诉求纳入规范议事轨道。最后以具体规则填补治理空白。针对《物业管理条例》等硬法在收费调整上缺乏操作指引的局限，曲阳路街道通过总结实践经验，制定细化指引，精准回应“质价不符”“流程不细”等痛点，让笼统的硬法转化为可落地的“施工图”。

蝶变：治理效能实现跨越提升

“提价两年，楼道更干净了，花草有人管了，晚上回家路灯都亮堂了！”上农一小区居民夏老伯的感慨，道出了群众的真实获得感。自2021年探索以来，软法指引已在24个老旧小区落地，实现物业费“质价率三提升”：2023年、2024年街道物业满意度连续位居虹口区前三，12345市民热线物业类投诉量较2021年下降30%，解决率达98.35%，位居全区第一；均价提高0.42元/平方米（平均增幅41%）；收缴率达95%以上。

如今，曲阳新村正以更加开放的姿态拥抱治理现代化。随着软法指引的迭代升级，曲阳经验已形成可复制的基层治理“虹口模式”，为超大城市社区更新提供鲜活样本。

来源：虹口区司法局

近日，《中共中央国务院关于推动城市高质量发展的意见》（以下简称《意见》）对外公布，支持老旧住房自主更新、原拆原建。

《意见》提到在培育壮大城市发展新动能中，要激活城市存量资源潜力。要全面摸清城市房屋、设施、土地等资产资源底数。改造利用老旧厂房、低效楼宇、闲置传统商业设施等存量房屋，建立与建筑功能转换和混合利用需求相适应的规划调整机制。加强和规范存量城市基础设施资产管理，提高运行效能。优化产权归集、整合、置换和登记政策，盘活利用存量低效用地。

系统推进“好房子”和完整社区建设。加快构建房地产发展新模式，更好满足群众刚性和多样化改善性住房需求。实施物业服务提升行动。稳步推进城中村和危旧房改造，支持老旧住房自主更新、原拆原建。持续推动城镇老旧小区改造。加快建设完整社区，完善城市社区嵌入式服务设施，构建城市便民生活圈。科学制定实施城市更新专项规划，一体化推进城市体检和城市更新，促进产城融合、职住平衡。

《意见》提出，完善城市基础设施。健全现代化综合交通运输体系，提升城际、城内通勤效率，完善交通枢纽换乘换乘设施布局，加强停车位、充电桩等便民设施建设。综合

中共中央、国务院重磅部署
支持老旧住房自主更新、原拆原建

破局：直面“质价率”三重困局

随着居民需求从“有其屋”向“优其居”升级，叠加物价上涨压力，社区治理遭遇结构性矛盾：物业费标准长期未调导致企业入不敷出，保洁绿化“缩水”、设施维护滞后等问题频发；服务质量下滑

荣誉榜

蜀稷信息科技(上海)有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	上海天一高德机电实业有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	上海奇真工贸有限公司 备案证号: BH(商)-28-20250195 产品:铝合金门窗(成品窗)平开(100系列、105系列、铝合金门窗(工业建筑用成品窗)平开 荣获 上海市建设工程材料正规备案产品	湖州纬达建材科技有限公司 备案证号: BW(建)-07-20230003 产品:蒸压加气混凝土板 荣获 上海市建设工程材料正规备案产品
易如节能环保技术(上海)有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	上海吉迈得医疗科技有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	上海洪效农业科技发展有限公司 受检产品: 索明精酿啤酒(比利时小麦) 荣获 上海市酒类产品质量监督抽检合格产品	上海裕田农业科技有限公司 受检产品: “禾煜”品牌香菇、有机袖珍香菇、黄菜菜 荣获 上海市蔬菜制品质量监督抽查合格产品
上海永助塑料包装材料有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	上海澜芯半导体有限公司 荣获 上海市2025年入库科技型中小企业	南通市欣周食品有限公司 受检产品: 熟咸鸭蛋 荣获 上海市蛋制品质量监督抽查合格产品	苏州赛忠食品有限公司 受检产品: 小麻花 荣获 上海市糕点制品质量监督抽查合格产品
上海团金农业投资发展(集团)有限公司 证书编号: CFCP-1755842990 品牌: 团金农业 主导服务: 农副产品配送及政府和企事业单位配套服务 荣获 3·15放心消费诚信体系优秀单位	上海翠欣校服服饰有限公司 证书编号: CFCP-1755490238 品牌: 校服、服装服饰 荣获 3·15放心消费诚信体系优秀单位	上海北上海大酒店有限公司 项目: 市北啤酒节嘉年华 荣获 2025年上海市静安区文化发展专项资金支持项目	上海兰馨物流有限公司 荣获 上海市物流行业正规单位