

### 在曲阳路街道,居民成为物业服务的“主考官”

# 居民评议物业:从“吐槽会”到“议事会”

“过去业主总觉得,物业是我花钱请来的,凭什么管我?物业也委屈,天天干活,但到了居民眼里全是毛病。”曹章清一开口,便道出了物业与业主之间的问题所在。

曹章清是曲阳路街道运二居民区复城国际小区业委会主任。他所在的居民区,这样的“两头为难”曾是常态。10个自然小区、3个沿街楼,高端商品房、老旧售后公房、公租房交织在一起,2500多户人家、6600多名居民,诉求不一。如今,一场由党组织搭台、居民做主、物业述职的生动实践,让剑拔弩张的“对头”变成了同坐一桌的“伙伴”,把“吐槽会”开成了解决问题的“议事会”。

#### 让居民先把怨气“倒出来”

曹章清居住的复城国际小区,分住宅区和商务区,住宅区物业费为每月2.2元/平方米,商务区高达每月18元/平方米。运二居民区党总支书记王静最清楚辖区的“复杂体质”：“我们这里老、中、新小区混搭,老年人口多、诉求差异大。有的老小区物业费才8毛,物业响应慢;有的商品房居民要求高,稍不满意就投诉。”

“说到底,就是缺少一个面对面、实打实



■评议会上,物业经理现场述职

的沟通平台。”曲阳路街道党建办主任胡辉直言,街道在深入调研后下定决心,以党建为引领,在“听证会、评议会、协调会”基础上,创新搭建居民评议物业平台,“我们不怕开成‘吐槽大会’,让居民先把怨气倒出来、把问题摆上台,慢慢就能变成治理会、议事会。”

2023年底,这一制度在运二居民区先行先试。大会上,物业经理现场述职,亮成绩、摆问题、说计划;居民代表、业委会成员、社区党员当场打分、匿名测评,保洁、保绿、保修、保安、设施维护五大项,件件关系大家的切身感受。920弄小区居民殷老伯在这里住了20多

年,亲历小区从“乱糟糟”到“顺当当”：“其实我们居民的诉求很简单,遇到事情能找到人,能解决问题。”

#### “评议是为了解决问题”

街道同步推出物业服务“四色榜单”,按评议结果分为蓝、绿、黄、红四档,蓝榜优秀、绿榜合格、黄榜限期整改、红榜约谈问责,榜单在社区公告栏、公众号同步发布。“没有压力是不可能的,一张榜单全社区看得见,但是压力也能变动力,让我们的工作不敢有半点马虎。”高地物业经理姜炜坦言。

在复城国际小区,曹章清和其他业委会成员每天坚守办公室,还建起“管家群”：“业主需要报修、提意见,可以在群里直接说,我们在里面监督。同时也给物业定了规矩,简单问题1小时内回复,复杂问题拿出方案,态度比什么都重要。”

靠着这份态度,2025年复城国际住宅区物业费收缴率达到100%。

“压力变动力”的姜炜,公开了手机号码,建立起业主微信群,报修响应从“隔天修”变成“半小时到”。“评议会就是我们的‘晒台’,

大家看到我们的付出,收缴率也从之前的不足七成,涨到了97%。”

#### “居民说得上话、议得成事”

“运二居民区的实践最可贵的地方,就是把居民‘说得上话、议得成事’变成了常态,评议会也就从‘吐槽会’慢慢开成了治理会、议事会。”胡辉说,这套做法没有复杂流程,却让全过程人民民主真正落在“家门口”。

监督不是“纸上功夫”,“评议-公示-整改-反馈”环环相扣,物业做得好不好,居民打分、榜单亮相、结果挂钩。

如今,在曲阳路街道,居民成为物业服务的“主考官”已经全域推开。相邻小区抱团“打包招标”,优质物业连片管理,形成“降本-提质-可持续”的良性循环。截至2025年底,曲阳路街道已推动31个小区实现“质价率提升”,物业费平均增幅为43%,收缴率稳定在95%以上。2026年,计划再推进8个小区“质价率提升”。

“现在是党组织引领、‘三驾马车’并驾齐驱,居民愿意一道参与,物业服务更有动力。”王静道出了居民评议物业机制推行以来最真实的改变。来源:人民网

## 荣誉榜

<b>国科炭美新材料(湖州)有限公司</b> 董事长:陈成猛 入选 2025年度“星耀G60”创业人才	<b>安徽徽光智能科技有限责任公司</b> 董事长:裴志军 入选 2025年度“星耀G60”创业人才	<b>颍箔医疗科技(上海)有限公司</b> 董事长兼技术总监:黄晶焱 入选 2025年度长三角G60科创走廊U30青年创业榜单	<b>杭州博辉合生科技有限公司</b> 首席执行官:金成哲 入选 2025年度长三角G60科创走廊U30青年创业榜单
<b>上海绿岸保洁有限公司</b> 荣获 信用中国守信激励单位	<b>上海微世半导体有限公司</b> 荣获 信用中国守信激励单位	<b>上海佳乾物资回收利用有限公司</b> 荣获 信用中国守信激励单位	<b>上海愚农农业发展有限公司</b> 品牌:乡巴佬-进出口水果零售 荣获 信用中国守信激励单位
<b>上海市生态环境局企业环境信用评价A级单位</b> <b>上海浦东彩虹印刷厂</b> 荣获	<b>上海市生态环境局企业环境信用评价B级单位</b> <b>上海悦之素食品有限公司</b> 荣获	<b>上海市生态环境局企业环境信用评价B级单位</b> <b>上海市泰康食品有限公司食品厂</b> 荣获	<b>上海市安全卫生优质农产品单位</b> <b>上海沈陆粮食种植专业合作社</b> 荣获
<b>上海市生态环境局企业环境信用评价A级单位</b> <b>上海励荣建设工程有限公司</b> 荣获	<b>上海市生态环境局企业环境信用评价B级单位</b> <b>上海洋果烁烁装饰工程有限责任公司</b> 荣获	<b>上海市生态环境局企业环境信用评价B级单位</b> <b>上海邸创建设集团有限公司</b> 荣获	<b>上海市安全卫生优质农产品单位</b> <b>上海和好茭白专业合作社</b> 荣获
<b>2026年上海市居家环境适老化改造服务商</b> <b>上海思豪园林有限公司</b> 荣获	<b>2026年上海市居家环境适老化改造服务商</b> <b>上海万润国际酒店用品市场经营管理有限公司</b> 荣获	<b>2026年上海市居家环境适老化改造服务商</b> <b>上海诚信拍卖有限公司</b> 荣获	<b>上海市安全卫生优质农产品单位</b> <b>上海来凰文化传播有限公司</b> 项目:广陵派古琴艺术 荣获
<b>上海市守合同重信用企业</b>	<b>上海市合同信用等级AAA级企业</b>	<b>2026-2028年度上海市公物罚没物资拍卖企业</b>	<b>上海市长宁区非物质文化遗产代表性项目</b>