

徐汇区湖南路街道稳扎稳打、步步推进物业服务“质价相符” 上海基层物业服务“升级记”

上海徐汇首创“满意物业”城市治理品牌，徐汇湖南路街道在物业服务升级上稳扎稳打、步步推进。每次去，都能得到一点新启发。最近，街道拿出一份优化物业服务的阶段性总结报告，其关键词是“质价相符”。在走访了几个类型不同的小区后，发现只有实实在在做到了“相”与“符”这两个关键字，才有“贴着小区实际而来”的质与价。



“一对一”

湖南路街道对其物业服务的全貌，总结了“八化工作法”，其中“精细化”是最为重要的维度之一，其做法即以“一小区一方案”为基础的分类治理，简称“一对一”。物业服务的“质与价”，不会凭空获得平衡，只有在“相”与“符”的中介环节有效构建与运作，才能逐步匹配和平衡。

湖南路街道是上海的“风貌地带”，在优雅梧桐树荫的掩映下，存在很大的差异化样态。街道工作人员指着走访小区的名单说：“我们街道范围内，小区样态从大类而言，至少就有三类。样态不同，服务方式不同，服务重点不同，服务需求不同，服务成本的承受力也不同。没有一对一，质价相符的服务就没有落地机制。”

针对不同住宅形态的差异化需求，湖南路街道构建不同特色的治理模式，推动“一小区一方案”落地。在高端商品房小区，实施“透明联动+专业引导”的模式，街道指导物业服务企业多渠道征询意见，以信息公开消除疑虑，以资金联动确保运维。亦园大厦物业费7年未调价，维修基金几乎耗尽，街道推动物业在居民区宣传栏、线上征询等载体上公示明细、听

取意见，建立“物业费—维修基金联动机制”，兼顾物业运营与业主权益。

在混合型小区，实施“服务先行+清单管控”的模式，以服务升级获得认可，以清单管理制定标准。武康路106弄小区，以“亮服务、晒账单”打消业主顾虑，推出精细化保洁清单，明确“每日两次普扫”标准。

而在老旧小区，街道通过老旧房屋修缮和物业一体化等方式，整合资源、叠加赋能，实现降本增效，取得居民认可。华港小区，是1977年建成的售后公房小区，长期存在体量小、管理成本高的难题，通过“组合拳”，改善了小区居住环境，物业费调整顺利推进，成功选聘了新物业。

“相”什么

“质价相符”，“相”这个关键字，犹如连接秤两头的那个杆，任何一头，都要“伸向”另一头，才能称量出两头持平的平衡点。

在走访乌中小区时了解到，这里的物业公司又续签了三年服务合同，物业费调整也顺利到位。走访的那一天，居委、业委、物业“三驾马车”的人员都来了，互相谈论，发现他们都能够既“定位”又“换位”。

从物业来说，当然服务需要“优

质优价”，物业费有足够的保障，才能提供理想的服务；从居民来说，当然希望“价廉物美”。如果各方只知道在自己的位置上“定位”，那就碰不拢、走不通。即使勉强碰拢走通了，那也常常要磕磕碰碰、互有抱怨。负责乌中小区的物业公司经理明白，如今物业运行的相关要素要求都已今非昔比。他拿出一份第三方评估报告，足足有38页厚，如果只从“本位”来定位，应该不缺依据。但他在交谈中诚恳地说道：“为了小区的稳定、和谐，物业费调整也不能一下子涨很多，应该循序渐进”。

物业在“定位”中有了换位的意识与行动，让人高兴。居民也从此前多年物业服务的变更存续的起伏中切身体会到，物业服务在日常生活中不可缺少，也应保护好他们的服务能力和服务意愿。物业有了干劲，服务清单也相应延长了：每年年底，会请专业公司清洗小区所有的楼层玻璃。湖南路街道的干部总结了一句：物业服务端主动作为、优化供给；业主端加强引导，培育社区归属感，推动双方从“双向不满”转向“双向奔赴”，形成可持续的良性循环。

“符”什么

符合的“符”，就是对称、对等。

物业服务当然也要算账。在高端商品房的金苑小区，物业公司人工成本持续上升，成为物业运营支出的最大组成部分；公共能耗及日常维护成本均较以往有不同程度的上升；物业项目收支缺口逐步扩大，长期依赖其他资金进行补贴不可持续。这个小区物业费调价后的项目年度收支只求微幅结余，“保运营、保品质、保基本平衡”。

物业人员特别加了一句，其实“质价相符”，“符”在算账之外，也很重要。他举了一个例子：小区居民在运动场地运动，希望不用特意停下来去看表或手机就能知道时间。物业第一时间装配了一个简易的电子钟，业主十分满意，常有人夸赞这个“小微服务”。这就是服务里的“体验价值”：供需合拍、心意默契，一个小投入就能收获高的满意度，不靠“算账”算出来，反之，一旦彼此关系紧张，大家“看不顺眼，心里有疙瘩”，有时就算再费力、再花钱，也难让居民叫好，再“算账”也算不出满意的“等号”。湖南路街道物业服务“八化工作法”里，特别有一条就是“体验化”，在透明公开、民主协商的“算账”之外，实现体验化的“增值”，让和谐有序的小区氛围，也能产生基层治理的“在地”效应。

物业服务端压实“服务前置”责任，建立“服务先行—满意度评估—调价启动”的联动机制，通过“服务公示栏+居民体验反馈表”记录成效。所有这些，慢慢换来居民进出小区大门时，遇到物业人员热情地打一声招呼：“师傅早，师傅辛苦了！”而这一声招呼让物业人员也觉得自己是“小区的人”。这样的价值有多大啊！来源：新华社

市场监管总局、住房城乡建设部近日印发《室内空气甲醛治理和检测乱象整治工作方案》。

其中，重点整治甲醛检测机构和企业伪造检测数据、篡改检测结果、出具虚假报告等问题，严肃查处检验检测违法违规行为，并依法查处虚假、夸大宣传营销以及不按规定明码标价、价格欺诈等违法行为。整治甲醛治理企业和检测机构利益捆绑，不得强制要求消费者选择特定甲醛检测机构，检测机构不得承接甲醛治理业务，不得与治理企业存在股权、人员等利益关联，不得向消费者推荐或指定特定的治理企业或治理产品，不得使用国家标准以外的非标方法进行检测。同时，要求其不得擅自变更采样点、采样数量及采样条件。

建设工程质量检测机构对检测数据和检测报告的真实性、准确性负责，不得超出许可范围出具检测报告，不得篡改或伪造检测报告。任何单位和个人不得明示或者暗示工程质量检测机构出具虚假检测报告。

同时，推行室内空气甲醛治理与检测服务合同示范文本，加快建立全国统一的检测报告赋码和溯源验证系统，实现“一证一码、全程可查”，为消费者提供查询服务。组织编制室内空气甲醛治理与检测消费指南，普及“甲醛释放周期”“通风除醛有效性”“检测机构选择要点”等知识。

要求新建、改建和扩建城镇房屋建筑工程竣工交付使用前，应严格按照标准规范进行室内空气污染检测，未进行检测的严禁投入使用。来源：中国政府网

两部门发文，遏制「甲醛房」、严打检测机构造假

当一条马路跨越两个街道，当一群人因为“中华文化第一街”而凝聚，会发生怎样的化学反应？近日，书香福州路街区“零距离家园”共治联盟首次启动会议举行，标志着福州路从此有了自己的“共治平台”。

东西两段 各自开花

福州路，东起外滩，西至人民广场，横跨外滩与南京东路两个街道。承载着几代上海人的书香记忆。2025年，两个街道不约而同地在福州路上耕耘——西段，南京东路街道牵头发起书香福州路街区营造计划。一年时间里，这里有了文化IP“小福云”，举办了首场上海书展双主会场活动，建起了3个“零距离家园”小站，还办了一场有声有色的文化戏剧

跨越两个街道的“合伙”：福州路有了自己的共治平台

季。东段，外滩街道同步发力，打造了“益道”系列公益品牌；举办世界读书日主题活动，联动十余家单位共建街区文化。东西两段，各自开花，但所有人都清楚，福州路的真正焕新，需要整条路的力量汇聚在一起。

从“各管”到“共治”

于是，上海书城、黄浦区图书馆、上海古籍书店、上海外文书店、老周虎臣笔庄、上海笔墨博物馆、百新书局、来福士广场……十余家沿线单位代表第一次以“合伙人”的身份坐在同一张桌子上。

上海书城代表分享了刚刚发生

的喜悦：“前不久我们来福士广场尝试了一次票根联动，效果出乎意料的好。这说明福州路沿线单位之间其实有很强的互补性，缺的就是一个把大家连接起来的平台。”老周虎臣笔庄与上海笔墨博物馆的代表从文化传承的角度谈道：“我们虽然空间不大，但也愿意积极加入到联盟中来，尽一份力，让笔墨文化重新走进年轻人的生活。”百新书局代表则表示：“虽然百新已逐渐转变为一个复合型的美学空间，但如何持续探索年轻人在新时代下的书香文化需求，依然是我们不得不答好的考题。”

这些声音汇聚成一个共识：街

区不是管出来的，是共建出来的。

让“你我”变成“我们”

街区“零距离家园”建设，不是再建几个站点、挂几块牌子，而是重塑一种关系。会上，两个街道再次明确了自己的定位：不做“管理者”，做“服务员”和“连接者”。街道出平台、出资源、出服务，但街区的灵魂和内容，来自每一位“合伙人”。政府退后一步，单位向前一步，这才是“零距离”的真正内涵。

会议现场，全体单位共同签署了《“零距离家园”共治联盟倡议书》，承诺在文化传承、环境共治、资

源共享、协商共识、品牌共建五个方面履行“合伙人”职责。未来，通过“书香议事厅”等平台，沿线单位将定期坐在一起，聊问题、想对策、做活动，让福州路的事成为大家的事。

一条福州路，终于不再被两个街道“切开”，而是被“一群人”连了起来。2025年，两个街道分别在东西两段种下了“书香”的种子。2026年，这些种子将在书香福州路街区“零距离家园”共治联盟的平台上，被所有“合伙人”一起浇灌。这里是“中华文化第一街”，更是一条有书香气、有人情味的、属于所有人的福州路。南京东路街道 供稿