

透明化运营、提升智慧化水平、筛选服务也能“货比三家”
上海物业服务解锁提质增效新路径

物业服务是基层社区治理的关键一环。近年来,上海不少小区立足实际,跳出传统物业运营思维,通过推行酬金制收费模式、加装 AI 智慧运维系统、搭建物业服务超市平台等多项创新举措,破解物业供需难题,为物业服务的提质增效打造了可复制、可推广的新样板。

目前,上海九成小区还在用“包干制”:业主交钱,物业自负盈亏——物业公司收了物业费,花多少自己定,剩下的钱都是利润。而在长宁区华丽家族古北花园,采用的则是“酬金制”。每年约 700 万元物业费,物业公司只拿 35 万元(5%)当固定酬金,剩下 665 万元怎么花?业主投票决定。这几年,物业用这笔钱安装电梯空调、摄像头全覆盖、定期外墙清洗,每栋楼配专属管家。小区先后 4 次上调物业费,从每平方米 2.2 元涨至 5.95 元,4 次投票,每一轮业主表决均超九成赞成。居民陈梅英表示,看见自己拎重东西,管家会立马来帮忙,对于物业费合理

上调,陈梅英表示理解。

这背后逻辑十分明晰:物业收益稳定,自然没有动机缩减服务投入;服务质量稳步提升,业主认可度持续走高,最终形成良性循环。

酬金制解决了“钱怎么花”的问题。但还有一个痛点:活怎么干?闵行区万科城市花园建成于 1993 年,小区住户超 4000 户。物业经理柏红磊在这里工作了 14 年,他坦言,此前日常运维压力极大,尤其是下班高峰期,“根本忙不过来”。

转机来自一套 AI 系统。没有大兴土木,仅在小区原有摄像头上加装了 28 种 AI 算法。垃圾桶旁堆垃圾、电动车进楼道、老人摔倒——AI 自动识别、秒级提醒。每天约 200 条提醒,一般一条提醒 3 到 5 分钟就能处理完毕,AI 自动审核,问题处理时效提升 60%。松江一小区,也加装了能认火警、盯高空抛物的智能摄像头“天眼系统”,小区内的火灾隐患处置效率翻倍,高空抛物处置效率则提升 5 倍以上。

上海市物业管理行业协会副秘书长陈杰家说得很务实,要因地制宜,逐步提升智慧化水平。换言之,不是所有小区都要推翻重来。在原有设备上加“大脑”,才是智慧物业落地的现实路径。

近期,上海正式发布《关于推进物业行业提质增效的实施意见》,其中有一条很关键:物业费将随人工成本动态调整——不是想涨就涨,也不是永远不涨。松江区龙湖御湖境小区已经跑通了该模式:空调清洗 79 元一组,入户保洁 50 元一小时,暑假帮看孩子等服务也是单价全公开。上海市物业管理事务中心副主任张焱打了个比方:“今后的上海物业服务,是一个点菜式、下单式的服务。”

而在长宁区周家桥街道的“物业服务超市”,辖区内 21 家物业服务企业的综合测评等级全部上墙公示,还把物业、业委会、加电梯换电梯等三大类治理需求和十多项个性化的服务项目集中呈现。

周家桥街道办事处副主任高佳

雯表示,设立物业超市排行榜,主要是为了消除信息差,加强对物业公司的监督和管理,形成优胜劣汰的市场环境,督促物业完善自己的服务。在这个“超市”里,不仅有传统的保洁、保安、绿化服务业务,还拓展了“物业+养老”、房屋安全检测等明码标价的增值服务,供居民和业委会“货比三家”。小区居民吴仁众表示,他们最近就通过这个物业服务超市,选了一项绿化服务,对小区里的 21 棵树木进行了修剪:“原来都是通过熟人介绍,选择的范围比较窄,价格也不透明。通过这个超市平台,让我们找到了专业修剪树木的公司。”

据介绍,周家桥街道的物业超市不直接提供服务,而是扮演“平台方”的角色,让小区业主告别了过去“两眼一抹黑”的困境,在这里,物业服务成为可量化、可选择的市场产品,这既让物业企业找到了新的竞争力增长点,也给业主提供了更多元的选择空间。

综合央视网、央视新闻客户端

《住房公积金管理条例》修订工作近日启动,并就《住房公积金管理条例(修订征求意见稿)》向社会公开征求意见。

征求意见稿主要体现出三大亮点。首先,缴存覆盖面扩大了,明确个体工商户、非全日制从业人员以及其他灵活就业人员,可自愿参加住房公积金制度,也就是说包括外卖员、快递员、网约车司机等,以后也能缴纳。其次,拓宽了使用范围,明确将自住住房装修、支付物业费纳入可提取住房公积金的情形。从“购房”“租房”拓展到“修房”“养房”,让资金用途更丰富。

今年 1 至 7 月,全国已有超过 60 个城市调整优化了公积金政策。专家表示,一些一、二线城市,改革重点多数集中在提升公积金贷款额度,给缴存人购房提供更大力的支持;而其他一些城市则把改革重点放到了拓展公积金提取和使用范围:甘肃多地规定用于适老化改造的公积金提取额度最高可达 10 万元;成都明确,子女可提取公积金为父母住宅加装电梯,并实现家庭代际互助;沈阳先后推出物业费、购房契税、车位购置、适老适幼改造、毛坯房装修等提取举措,累计支取资金超 7000 万元。 综合

公积金,将有新变化

荣誉榜

上海悦之素食品有限公司 荣获 信用中国守信激励单位	上海长顺电梯电缆有限公司 荣获 信用中国守信激励单位	建德市朝美日化有限公司 荣获 信用中国守信激励单位	上海云煜贸易发展有限公司 上海亮琰贸易有限公司 荣获 信用中国守信激励单位
上海市泰康食品有限公司泰康分公司 证书编号:CFCP-1758176491 主导产品:糕点、月饼、腌腊制品 品牌:申泰康 荣获 3·15放心消费诚信体系优秀单位	上海市宝山区建工护理院 荣获 信用中国守信激励单位	上海子裕农产品产销专业合作社 品牌:渔禾裕 主导产品:葡萄、庄行蜜梨 荣获 信用中国守信激励单位	上海新场防火阻燃材料厂 荣获 信用中国守信激励单位
上海灵慧酒业有限责任公司 国窖1573定制酒·上海中心、泸州老窖定制酒·上海中心 信用编码:182371829 荣获 全国11315立信单位	上海澳博海洋生物技术开发有限公司 澳博牌海洋星虫胶囊、角燕胶囊、九通胶囊 信用编码:09785620 荣获 全国11315立信单位	圣医信息科技(上海)有限公司 信用编码:16613448 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	上海尚时机电安装工程有限公司 证书编号:LA328 荣获 上海市安全生产合格证 证书编号:A330 荣获 上海冷冻空调工程安装维修企业能力等级A级企业
畅畅海陆空CCLIFE 天上飞、地下走、海里游健康食材 优食库(上海)供应链科技有限公司 荣获 重质量稳定合格企业和服务质量诚信承诺单位	东台市益鹏肉制品厂 受检产品:益鹏牌猪肉松(原味)、海苔酥脆松258克/罐 荣获 上海市肉制品监督抽检合格产品 重质量稳定合格企业和服务质量诚信承诺单位	苏州海苗生物科技有限公司 证书编号:CQCS-CX818227448 荣获 五星级诚信标杆企业	上海福佑中医门诊部 证书编号:CQCS-CX818227559 荣获 五星级诚信标杆企业
上海捷鑫网络科技股份有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海毅添水稻果蔬种植专业合作社 荣获 2026年市级共享农民田间学校	上海山潜智能科技有限公司 项目:山潜智能皮带运输故障预警与诊断平台 荣获 工业互联网平台建设类支持项目	上海派许网络科技有限公司 方案:企业级AI智造敏捷协同系统解决方案 荣获 上海市第一批数字公共服务供应商