多维世界·专题

责任编辑:郭 爽
微博:http://t.xinmin.cn/guoguo11
邮箱:9773859@qq.com
热线电话:22897276

“软法治理”融入“满意物业”,老小区获“蝶变”

建成于上世纪 90 年代的梅陇九村,曾和众多老旧小区一样,面临配套先天不足、服务供给粗放、治理痛点集中的发展困境。该小区的徐房物业入驻以来坚持党建引领,与居委会、业委会协同发力,将“软法治理”思维深度融入“满意物业”建设全过程,走出了一条“法治有力度、服务有温度”的老旧小区治理新路径。

依规整治停车乱象 柔性治理补齐短板

停车难,曾是居民反映最集中的民生痛点,也是邻里纠纷高发领域。物业没有采取强硬管控方式,而是以小区停车管理规约为依据,用“先告知、后规范、重引导”的软治理思路,从空间挖潜和秩序规范两端同步推进。

物业盘活狭长通道、围墙转角、绿化带边缘等长期闲置的“边角料”空间,经多轮居民意见征集后优化改进方案,新增标准化非机动车位 90 余个,同步配备智能充电桩,实现“停车+充电”一站式服务;地下非机动车库免费开放后再增泊位百余个,原本挤占楼道的非机动车辆全部规范入库,通行环境与消防安全同步提升。

针对“僵尸车”占位、业主抢占公共车位等乱象,物业严格按法定流程推进:多渠道释明规约依据,限定自行清理期限;对联系不上的车主逐一核实、耐心讲解,到期未处理车辆统一移至指定区域。同步组建“停车巡查队”常态化值守,以劝导代替处罚,以引导代替强制。“以前晚十分钟回家就要绕两圈,现在按规矩停车,大家都方便。”居民李先生的感受道出了不少车主的心声。历时大半年整治,小区根治抢占车位乱象,相关投诉大幅下降。

暖心服务融入法治 养老服务更有底气

停车秩序的改观只是服务升级的起点。物业留意到小区老龄化程度高、独居孤老多的特点,主动打破“合同内才服务”的边界,打造“物业+养老”暖心模式,同时将权益保障、风险防控的法治思维融入细节,让暖心服务走得更稳。





日常巡逻中,保安遇到老人摔倒会第一时间搀扶护送;针对行动不便的高龄老人,主动提供代买药品、上门探望等便民服务,水电维修、绿化咨询等诉求随叫随应,服务前主动告知安全注意事项,既解决实际问题也提前规避服务风险。

对于小区内的困难高龄老人,物业更是主动上门、精准帮扶。一位八旬老人靠低保独自抚养残障孩子,家中水电管线杂乱老化、厨卫设施破损,安全隐患突出。居委会干部走访时发现这一情况后,物业主动上门评估,严格按居家适老化安全标准施工,重排管线、改造防滑淋浴房、升级厨卫设施并添置家具。改造完工那天,老人拉着工作人员的手说:“以前电线乱得像蜘蛛网,洗澡也怕滑,现在家里亮堂又安全,你们真是想到我们心坎里了。”

法治思维赋能运维 良性共治筑牢根基

物业更把“软法治理”思路融入日常运维方方面面,用好业主公约、小区议事规则等居民共同参与制定的软法载体,把居民共识转化为小区共同遵守的行为准则。针对房屋漏水等积压顽疾全面排摸整改,解决了一批居民反映强烈的痛点。对于生活垃圾乱扔、分类不到位等问题,加密保洁巡查频次,联合社区上门宣讲法规要求与小区规约条款,引导居民自觉规范投放……小区还建立“诉求快速响应+纠纷柔性调解”机制,依托软法规范开展情理法相结合的调解工作,对居民意见第一时间跟进反馈,对邻里矛盾耐心调解,做到事事有回音。

这份以硬法为底线、软法为纽带,以规则为基础、以服务为导向的治理升级,充分发挥“软法治理”凝聚共识、化解分歧的独特优势,推动从“物业单向管理”向“居民共参共治”转变。近年来,梅陇九村物业费收缴率从 75%稳步提升至近 90%,停车、环境类相关投诉量显著下降。“以前业主找我们多是带着情绪投诉,现在更多是坐下来聊建议。软法治理就是用居民自己定的规则说话,依规依约办事,替居民着想,人心换人心,服务到位了,缴费自然就顺了。”物业项目负责人的这句话,道出了软法赋能“满意物业”、激活老旧小区基层治理的核心逻辑。

凌云街道 供稿

八旬阿婆因家庭琐事离家 中介小哥耐心劝回助团圆

11 月 1 日中午,太平洋房屋吴中路三店经纪人李翰林接待了一位前来租房的八旬阿婆。细问得知,老人因和家人发生口角,萌生租房独居的想法。小李耐心倾听、开导,等老人情绪平复后,将她安全送回小区。



当天,头发花白的阿婆拄着拐杖走进门店,坦言自己独自走了 20 多分钟,出于对“太平洋房屋”品牌的信任,想找价格合适的房源。小李照常询问租金、地段,交谈间,老人慢慢敞开心扉:前两年老伴离世,日常起居习惯和家人存在分歧,这次争执过后,才打算租房单独居住。说到动情处,老人流下眼泪。

那一刻,李翰林心头一酸。平日里接待客户,他最先关注的往往是预算、地段、户型,可眼前这位阿婆,倾诉之下满是委屈。他安静聆听,及时递上纸巾,不打断老人,也尽量安抚她的情绪。看着老人拄拐的手微微颤抖,他不由得想:“如果这是我的长辈,我该怎么帮她……”作为经纪人,他第一次真切感受到,一张房源单的背后,或许藏着老人无处倾诉的心事。

等老人情绪稳定下来,李翰林主动提出送她回家。路上,他特意放慢脚步,陪着老人缓步前行,听她断断续续诉说家事,心情十分沉重。抵达小区后,他恰巧碰到老人的邻居,再三核实老人的家庭信息,拜托邻居先帮忙照看,得到应允后才返回门店。返程途中,阿婆拄拐的身影一直在他脑海浮现,之后几天接待客户时,他也时常想起那一次次拐杖触地的声响。

11 月 5 日,老人家属专程来到门店致谢。小李仔细询问老人近期的身体与精神状态,叮嘱家属:八旬老人独自外出租房存在安全隐患,希望家人多些耐心沟通,在保障老人安全的前提下商量合适的居住安排。家属连连道谢,递上手写感谢信:“李翰林先生敬老爱老,助人为乐,品德高尚。几天前护送我母亲回家,耐心仔细,在此谨表感谢。”

接过感谢信,李翰林有些腼腆,说送老人回家“只是顺手的事”。但他内心明白,经纪人递出的不只是房源信息,有时也是一份倾听与关怀。

大华·星宸东方人文示范区启幕

11 月 13 日,大华·星宸东方人文示范区在上海正式启幕,当晚累计到访超千人,成为五角场—新江湾双圈楼市现象级热点。

项目采用全域抬板设计,配建东方园境与会所,同时坐拥成熟商业、文教与生态资源。本次同步开放实景园林、实体样板间及 1:1 交付标准样板房,全维度呈现居住品质。

“黄浦站友日”温暖启幕:从“我”走向“我们”

在黄浦区“零距离家园”小站相遇相知、同频且靠谱的邻里小伙伴被称为“站友”。黄浦区“交个站友”行动者计划,就是以“零距离家园”小站为落脚点,让大家在互动、互惠中长出信任,从“我”走向“我们”。11 月 15 日,“黄浦站友日”活动在外滩 FTC 7 楼开展。

活动开场,一段回顾视频将大家带回那些发生在街巷小店、社区角落、楼道转角的动人瞬间。10 位来自社区、街区、园区的小站主理人以搭乘“黄浦站友线”,讲述普通人的相遇故事:从“小水珠”小站用一盆花唤醒老小区的邻里情,到外萃丰市民驿站用“午间一小时”为白领蓄能;从联兴小站用“敲门计划”让 1346 张床位变成家,到南昌大楼让百年红色文脉代代相传,生动勾勒了从“一个人”到“一群人”的治理图景。

随后,来自不同领域的跨界伙伴共同开启一场圆桌对话。联劝公益基金会行动部总监毛帅分享了如何为小站引入源头活水;上海市学习型社会建设服务指导中心办公室系统建设部负责人王秋兰探讨了如何依托“一网通学”平台持续培育“站友”;上海社会科学院社会学研究所副研究员薛亚利从治理与社会关系的宏观视角提出,小站运行的关键是“小而美”;汇明心街区发展服务中心理事长刘璟则着眼一线实践,分享了如何通过专业赋能,真正推动从“我”到“我们”的转变。



后续,黄浦“交个站友”行动者计划的站友伙伴也将参加“大声做好事”2026 社区公益嘉年华的“好事圆桌会”。随着生日歌的旋律响起,活动迎来了最温馨的彩蛋——大家共同切开蛋糕,庆祝这个属于黄浦“交个站友”行动者计划的一周岁生日。

据了解,目前黄浦区已建成 260 处“零距离家园”小站,全年开展主理人赋能课程 8 场、参与近 300 人次;推出《我们的小站》系列故事 12 篇、《站友(有)好报》月报 3 期,开展系列跨街道巡游互访活动。从“零距离家园”小站到“交个站友”治理共同体,在这些数字背后,是一条“经验可复制”的渐进路径。

投喂流浪猫,需注意法律边界

社·区·说·法

某小区的苗阿姨十分怜惜小区花园内的流浪猫,坚持每日早晚定点在花园投放猫粮。长期投喂之下,不少流浪猫固定聚集在投喂点觅食。事发当日傍晚,苗阿姨如常投放猫粮,之后在一旁与邻居闲聊。小学生小明和同伴在附近玩球,皮球不慎滚落到猫咪聚集的投喂区域。小明上前捡球,受到惊扰的流浪猫误以为遭遇攻击,伸出爪子将小明手臂多处抓伤。

事故发生后,小明家长认为苗阿姨长期定点投喂吸引流浪猫聚集,是本次伤人事件的诱因,要求苗阿姨赔偿。苗阿姨倍感委屈,自己只是善意投喂,受伤是孩子主动靠近造成,责任不应由自己承担。双方各执一词,自行协商无果。

小明父母前往普陀区沈望云法律工作室咨询。工作室工作人员在了解全部案情后,向苗阿姨进行法理阐释:涉事流浪猫虽不归苗阿姨所有、不属于其饲养动物,但苗阿姨长期、定时在小区公共区域固定投喂,客观上吸引流浪猫持续聚集于此,形成事实上的管理关联,增加了小区公共空间的安全隐患,投喂人应当承担对应的侵权责任。苗阿姨理解了其中的法律风险,在调解中自愿承担赔偿责任,纠纷顺利化解。

法条链接:《中华人民共和国民法典》第一千二百四十五条:饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任;但是,能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的,可以不承担或者减轻责任。

温馨提示:

法律上的“饲养人、管理人”,不单单指把动物养在家里的主人。长期、固定定点投喂流浪动物,使得动物在公共区域持续聚集,会被认定为事实上的管理人,需要承担相应责任。偶尔、零星投喂流浪动物,一般不认定为管理人;但长期定时定点投喂,就会产生法律风险。

来源:普陀区司法局