



■宛南六村新貌 孙云摄

如果一项服务或者商品的价格一口气上涨75%，消费者大概都会用脚投出反对票。然而，当徐汇区枫林街道宛南六村的业委会近日张贴公告宣布，明年1月1日起，小区物业费将从每平方米0.8元上调至

1.4元、涨幅高达75%时，953户居民中，97.9%拍手赞成。物业费调整历来是一个牵动居民心的话题，在一些小区，哪怕想调价一角钱也并不容易，75%的涨幅更

是非常少见，在全市各居民小区中位居前列。令人吃惊的是，宛南六村的调价方案表决却得到了97.9%的同意票。这么高的同意率是如何实现的？记者昨天带着疑问来到宛南六村，找到了这样三个关键词。

关键词>>> 改变

自从徐汇区从2021年开始实施老旧小区“三旧”变“三新”改造民心工程，过去三年中已完成900万平方米旧住房修缮，但是，很多人都说，今年4月刚完成“三旧”变“三新”精品小区焕新改造的宛南六村，堪称是其中的“天花板”。

记者来到这里也有同感：从走到宛南六村的主入口开始，就会感觉这里的面貌带着一种“和谐的矛盾感”。看格局，它非常明显是一个老小区的“基本盘”，房屋建筑和周围的老小区并无不同，然而，面貌却与老小区大不一样，不仅像是商品房小区，更带着点花园洋房的味道——

宽敞的通道，路边能停车的同时，还能容纳进出车辆双向通行；架空线全部入地，抬头看只有蓝天白云和绿树成荫；扩容的环保垃圾房没有杂物和异味，墙边还有微型绿化小品；新增的亲子活动区和停车位为居民生活带来趣味和便利，为了防止噪声扰民，活动区还定时有保安驻守提醒；雪白的楼栋外墙上，崭新的3000余只晾衣架、雨棚、空调外机罩，颜色、款式、位置统一，看着很舒服；所有楼栋加梯全覆盖，透明玻璃的一楼入户门和电梯门再加上大气醒目的金属拉丝门牌号，从细节上征服了大家的眼睛……

走进居民楼更是惊艳：木质楼梯扶手温暖安全，ins风洞洞板遮挡楼道内的管线、表具箱等杂物，还具有将来悬挂绿植和装饰物的多种可能性，年轻、时尚、北欧风的楼道简直是“爆改”样板间。

居民区党总支书记孙嵘捷告诉记者，每平方米0.8元的物业费已经11年没动过了，“三旧”变“三新”改造让居民有了实实在在的获得感和幸福感，才让他们对物业服务质价双提升有了更高的期待。

关键词>>> “体验装”

去年6月，宛南六村物业服务质价双提升提上了议事日程。要想改变居民的口碑，首先要拿出物业服务的诚意，让老百姓觉得物业费物有所值，甚至物超所值。

2023年，宛南六村物业费收缴率只有89%，2024年上升到98%，提升的法宝正是物业服务品质的改善。近两年来，高建物业在宛南六村实行物业管理“六公开”，着力打造“透明物业”。在推进党建引领“满意物业”建设过程中，片区党委、街道各职能部门、居民区党总支、业委会和物业公司力往一处使，让社区面貌产生很大变化。其中，仅拆除违建17处、楼内水斗铁门33处、吊脚楼2处以及封门4处、整治群租34户，就让大家信服。

筹划调价的过程中，“三驾马车”多次召开沟通会，调价方案先后修改三次。并用“服务先行”的理念，让全体居民在今年1月就提前享受到了调价后的服务。高建物业负责人告诉记者，虽然今年全年为“体验装”，但是服务品质却与明年调价后的标准完全相同。例如，在人员配置方面，安保人员由6名增至9名，保洁人员由6名增至8名，并安排专人管理垃圾库房；服务内容方面，楼道地面保洁从每周一次增至两次；电梯轿厢从原先无保洁调整为每周打扫两次；绿化带每天捡拾一次垃圾调整为每两小时一次……此外，还率先试点“物业+居家养老”，结对16位80岁以上独居老人，每天安排专人上门收取垃圾，并提供免费上门家电维修以及陪诊、助浴等特色服务。

宛南六村业委会曾委托专业评估机构对物业服务进行评估，评定现在的服务价值达每平方米3.4元，但调价计划仅为1.4元。这意味着，按照小区住宅户型面积介于20平方米至60平方米之间来计算，每户居民全年增加一百两到两三百元不等的物业费，就能获得物超所值的服务。这样货真价实的“体验装”，让居民心甘情愿买单。

关键词>>> 信任

“三驾马车”的共治及与居民建立的深厚信任在调价中也发挥了很大作用。

结合社区更新，“三驾马车”把原本宽敞的办公室腾出来给居民使用，在沿街居委会驻地实行合署办公；优化业主委员会结构，吸纳政治素质高、工作能力强的党员成为业委会成员；作为徐汇区整小区全覆盖加梯体量最大的居民区，宛南六村实现“全过程公开，全人群参与”，并将主动公开的做法推广到社区治理的方方面面，物业管理各类账目、小区修缮各个环节、小区治理各项规章制度等内容，都通过会议宣讲、上墙公示、微信群告知等多种形式向居民主动通报，并及时答疑解惑。

孙嵘捷说，小区“一规两约”修订、物业费提升、物业管理标准制定等事情，都是在阳光下决策执行的，“微网格即知即办—居务会主推主办—片区会兜底联办”三层议事机制更是大幅度提高了居民满意度。

有了信任，就换回了支持。比如，曾有一户居民反对调价，他提出，保洁保安与自己关联不大，绿化改善效果不明显，而且调价幅度过高。居委干部主动上门沟通，详细介绍“三年行动计划”，并安排物业经理加入楼组长联络群，便于居民发现问题可即时联系整改。有一次，这位居民反映楼道存在垃圾堆放，保洁人员10分钟内就清扫一空，如此高效的响应打动了，让他也投下了赞成票。

类似的例子还有不少，居民普遍反映，对物业服务提升的感受度十分明显，再加上全程透明、多次商议的全过程人民民主，对未来的生活品质充满信心。居民周阿姨说，尽管1.4元的价格高于周边小区，但服务品质也同样远超同类小区，过去，她觉得小区面貌陈旧，现在，这里却成了周边小区居民羡慕的对象，变化实在太大了！宛南六村正以打造“宛美生活 六善家园”为目标，让这个房龄46年的老旧小区活力满满。

本报记者 赵菊玲

“没想到楼道玻璃碎裂问题刚反映三天，就换好了，物业办事效率高了，这物业费交得值了。”近日，长宁区北新泾街道新泾四村居民看着焕然一新的楼道玻璃，连声夸赞，这背后是北新泾街道物业治理效能提升的生动缩影。截至7月底，北新泾街道物业费整体收缴率从2024年底的81.21%跃升至91.68%，提升10个百分点，2251户居民完成补缴，31个小区全部实现正增长。这组亮眼数据的背后，是街道以党建为引领，创新推出“五民工作法”破解“低缴费—弱服务”治理困局的实践成果。



■北新泾街道居住区

从“拉锯战”到“破局点”

北新泾街道下辖15个居委会、31个小区，居住着5万余人。售后公房小区占比高，物业费长期维持在0.8元/平方米的低水平，2024年底收缴率仅81.21%，4040户未缴费，物业与居民陷入“服务差不愿缴、缴得少服务更差”的恶性循环。

“2024年，街道1389件‘12345’市民热线诉求中，物业类占了445件，约占总量的三分之一，集中在公共设施维修滞后、居住环境维护不足等方面。”北新泾街道党工委书记朱剑伟表示，破解困局的关键，在于打破“先服务还是先缴费”的二元对立。为此，街道党工委牵头组建调研专班，将物业治理嵌入“多格合一”网格体系。3名网格长驻点东、中、西三大网格，搭配“1+1+3+X”作战单元（网格长+街区书记+城管、城运、综治专员+物业、业委会骨干），每周剖析“12345”热线工单、双周协调难点、每月专题汇报，让治理脉络清晰起来。

“五民工作法”解题

如何让居民的合理诉求得到物业的有效回应？街道提炼出“集民意、访民情、解民忧、纾民困、明民责”的“五民工作法”，成为破解物业治理难题的关键。

在新泾四村，每月25日的“业主接待日”成了“民意收集站”。业委会成员围坐茶桌旁，听居民唠“楼道灯不亮”“垃圾清运慢”等家常事，能当场协调的绝不拖延。居民反映的碎玻璃三天换成新的，看似琐碎的回应，让不少曾因“小事未决”欠费的居民主动补缴费用，这正是“集民意”“解民忧”的生动实践。

“访民情”摸清缴费“症结”，街道3名专职网格长会同城运中心、社区管理办，深入31个小区，走访居民16312户次、物业企业11家；“纾民困”聚焦特殊群体，推出“阶梯式缴费”，为困难家庭减负；“明民责”通过40余场法治沙龙、普法讲座，让居民明晰缴费义务，同时协助物业建立“提醒—调解—诉讼”递进式催缴流程，既讲情理也守法理。

收缴率和服务双提升

物业费收缴率提升的背后，是服务能级的同步跃升。在收缴率超95%的小区，“保修速度增快、保安巡查增频、保洁力度增大”的“三增”服务落地见效。此外，同步发行物业服务惠民卡，实施维修人工费减免政策；推出亲情停车优惠卡，为特定群体提供时段性停车便利；建立特殊群体关爱机制，开展节庆关怀活动30余场，通过“金色护航”系列活动为独居老人提供七大项水电检查服务……物业从“单一管理”转向“多元共建”，让居民切实感受到“缴费值得”。

数据显示，今年3月以来，街道“12345”市民热线物业类投诉从每月34件降至17件，降幅达50%；居民满意率从82.67%升至100%。

“收缴率提升不是终点，而是‘质价相符’长效机制的起点。”朱剑伟表示，下一步将持续深化“五民工作法”，推动物业服务从“保基本”向“优品质”升级，让“红色引擎”持续驱动社区治理精细化。

徐汇区宛南六村

物业费大涨价 获高票同意

「三旧」变「三新」

长宁区北新泾街道

用一招破解 物业治理困局

先服务还是先缴费