从“吐槽大会”到“议事厅”,曲阳街道构建“质价率三提升”基层治理新模式

如何破解老旧小区物业治理困局?

曲阳路街道东四小区物业经理朱力有句实在话:“物业评议考验的是‘功夫在平时’的过程性服务,而非‘临门一脚’的结果性评价。”这句话从一位小区物业经理口中说出,恰恰折射出一场持续三年的基层治理实验带来的深层变化——物业不再把居民当作“被服务者”或“欠费者”,而是当作日常工作中时刻在场的“监督者”。

一个倒逼出来的改变

改变始于2023年。曲阳路街道在东四小区试点“居民评议物业”机制,每季度开一场评议会,物业经理当面述职,居民当面打分,结果张榜公示。起初没人当回事。大柏树物业副总经理蒋彦后来坦言,有小区经理以为是“过过场”,没想到后来得亲自上台,直面居民追问。头几场评议会火药味十足,但街道党建办主任的看法是:“不怕一开始开成‘吐槽大会’,让居民先把怨气倒出来。”这话说得实在。老旧小区的物业矛盾,往往不是哪一件具体的事,而是经年累月积攒的不满。曲阳路街道78个小区里,售后公房占了近八成,物业费标准还停在十几年前的水平。大柏树物业在东四小区收1块钱一平方米,入不敷出,只能压缩成本;居民越不满意越不交费,收缴率一度掉到82%。物业越亏越减,居民越减越不交,谁都觉得是对方的错。评议会的作用,恰恰是把积压的怨气疏导出来,把抽象的“不满意”变成一条条可整改的具体问题,再通过评议结果的刚性约束形成闭环。

核心不是评分,是信任

评议机制的表面是一套打分规则——居民满意度占40%权重,12345热线投诉占30%,“四色榜单”公示并与政府达标奖励挂钩。但它的实质是重塑服务与被服务之间的信任关系。东四小区1302户居民中,至少一半人参加过评议会。居民区党总支书记说,扩大居民参与率是机制高效运转的“密码”。这句话点出了关键:评议的价值不在于打一次分,而在于让居民持续在场、持续发声。当居民从旁观者变成参与者,物业从“能省则省”变成“不敢懈怠”,双方的互信才有可能重建。信任重建之后,价格调整才有了可能。街道确立了“先提质后提价”的策略,让居民先看到变化——盲区补装摄像头、小花园翻新、通道口加装栏杆、建共享充电桩——再启动调价程序。东四小区物业费从0.8元调到1.1元,再调到1.3元,收缴率从82%跃升至97%以上,2025年上半年达到102%(含欠费补缴)。这不是靠强制,而是靠居民“觉得值”。运二居民区党总支书记王静面对老、中、新小区混搭的局面说过一个现实:“老小区物业费才8毛钱,物业硬撑,报修慢、响应迟。”在这样的条件下,不先解决信任问题,任何调价方案都不可能通过。

制度的生命力在于可复制

东四的尝试并非个案。目前曲阳路街道已有31个小区、130万平方米住宅推行这一机制,物业费平均增幅43%,收缴率全部超过95%,12345物业类投诉工单常年保持低位。更值得注意的是“柏心议事厅”的常态化运行——居委、业委、物业“三驾马车”每季度坐下来协商,困扰居民多年的树木修剪等问题在协商中解决,全程零投诉。这印证了一个道理:基层治理的难题,很多不是解决不了,而是缺少一个让各方坐下来谈的制度化渠道。街道总结的《“质价率三提升”软法指引》,把《物业管理条例》等刚性法规转化为居民看得懂的柔性规则,协商不成不强行表决。这种做法降低了协商成本,避免了强行表决可能引发的对立,是一种务实的治理智慧。

把该公开的公开,该让说话的让人说话

上农一小区居民夏老伯说:“提价两年,楼道更干净了,花草有人管了,晚上回家路灯都亮堂了!”这句话朴素,却说出了治理的成效归根到底要由居民来评判。街道相关负责人也说了句大实话:“这套机制就是把本来该公开的东西公开了,该让居民说话的地方让人说话。”看上去是物业费收缴率的提升,本质上是居民对“有人管、管得明白”的认可,是党建引领水平和社区治理效能的整体跃升。2025年12月,市委常委会审议通过《关于加强党建引领物业治理的若干措施》,提出构建质价相符的物业行业市场调节机制。曲阳路街道的实践表明,质价相符不是简单的价格调整,而是需要一套让服务透明化、让监督常态化、让协商制度化的机制作为支撑。评议是手段,信任是桥梁,质价提升是结果,治理效能的整体跃升才是最终目标。曲阳路街道的探索还在继续,但它已经证明了一件事:基层治理的许多难题,缺的不是资源,而是一个让各方坐下来、把话说开、把事办妥的制度化平台。而这,恰恰是全过程人民民主在基层最朴素的实践形态。

上海虹口

巧做『微更新』 守护放学路

新学期伊始,虹口实验学校(辉河路校区)的师生和家长们惊喜地发现校门口变样了!曾经陈旧斑驳的沿街外墙,如今被现代简洁的设计重新勾勒;曾经一到放学就拥挤不堪的人行道,如今有了清晰的功能分区和贴心的等候设施。经过一个暑期的紧张施工,备受关注的虹口实验学校周边微更新改造工程正式完工,以全新的面貌迎接新学期开学。

“以前来接孩子,大家都挤在一起,电动车、行人混行,总有点担心。”一位学生家长看着崭新的校门口感慨道,“现在好了,有了专门等候的地方,还有风雨连廊,真的舒心多了。”这正是本次微更新改造的初衷——改善早晚高峰时段的拥堵与安全隐患,同时提升街面形象。

改造后的校门口,人车混行的局面得到显著改善。新增设的风雨连廊与休憩坐凳,不仅为孩子们遮阳挡雨,也让驻足等候的家长有了落脚的空间。

如今,校门不再只是简单的出入口,更成为展示校园文化的界面。通过功能植入与界面更新,校园外墙成为可阅读的城市风景,回应了周边居民对整洁、美观、有序居住环境的期待。

放学时分,夕阳洒在新落成的风雨连廊上,孩子们排着队有序走出校门,家长在等候区安心迎接。这条崭新的放学路,不仅是安全有序的港湾,更成为孩子们成长记忆中一道温暖的风景线。

从中山北二路路口的“综治花园”,到辉河路运光路路口的“运光花园”,再到如今虹口实验学校周边的焕新,曲阳路街道通过“规建管养”全生命周期的微更新,连点成线构建起“宜居、宜业、宜游、宜学、宜养”的社区生活圈。

曲阳路街道相关负责人表示,将持续结合周边群众需求,不断夯实城市生态基础,以居民“高兴”为初心,扎实推进社区有机更新。

社区管理办

▲改造前

▲改造后

科学点亮生活 科普惠及万家

曲阳路街道社区书院科普集市活动精彩纷呈

9月22日,由上海市科学技术协会指导,虹口区科学技术协会、区科技和经济委员会、曲阳路街道党工委、办事处主办,曲阳路街道社区书院、街道科普协会协办的2026年虹口区“全国科普月”暨“星光聚力·科普嘉年华”曲阳路街道社区书院科普集市活动精彩举行。本次活动紧扣全国科普月“科技改变生活,创新赢得未来”主题,以“汇聚大院大所资源,让科学走进美好生活”为理念,充分发挥辖区高校、科研院所、医疗机构、科技企业等优质资源优势,探索“大院大所+街道+社区”科普融合新模式,让高端科研成果走出实验室、走进社区,把科技创新力量转化为惠民服务资源。

中国科学院上海技术物理研究所现场展示短波红外相机技术,通过实物演示和互动体验,让居民近距离感受红外探测技术的魅力。作为航天领域的重要技术之一,红外技术也广泛应用于医疗检测、食品安全等民生领域,让居民了解科技如何服务生活。国网上海市电力公司电力科学研究院围绕居民关注的家庭用电安全问题,在展位开展安全用电科普宣传。工作人员通过互动问答、知识讲解等形式,普及居家用电隐患、电动车规范充电、触电急救等实用知识。

上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院、上海全景上体大运动测评中心、上海建工医院、上海市虹口区疾病预防控制中心(上海市虹口区卫生健康监督所)、曲阳路街道社区卫生服务中心围绕居民健康需求,开展血压测量、健康咨询、科学膳食指导等服务。

此次“星光聚力 科普嘉年华”

不仅是一场全国科普月主题活动,更是曲阳路街道推动优质科普资源共享、促进科学普及惠及群众的一次创新实践。未来,曲阳路街道将持续联动高校、科研院所、医疗机构、科技企业等多方力量,推动科普资源常态化走进社区、服务居民,让科学精神深入人心。

曲阳路街道社区书院
曲阳路街道科普协会

漫步东体育会路,打卡“行走的艺术馆”

80余幅作品“讲述”虹口与文山的“山海情深”

最近,路过东体育会路的居民朋友们也许已经发现,沿街的围墙悄悄换了“新装”。

在区合作交流办以及上海援滇联络组文山州小组的指导和支持下,东体育会路“行走的艺术馆”新一期展陈已正式亮相。本期主题为“山海情深 石漠花开”,聚焦上海市虹口区与云南省文山壮族苗族自治州西畴、富宁、丘北、马关四县之间三十年来携手并肩、同心同行的故事,从贤达学院延伸至中山北二路,共展出八十余幅影像作品。

西畴县曾是全国石漠化最严重的地区之一,土地石漠化比例高达75.4%,被专家称为“基本失去人类生存条件的地方”。但西畴人民始终坚信“等不是办法,干才有希望”,靠着苦干实干,将石漠荒山变成了绿水青山。在这里,能看到“拼命三娘”谢成芬身患癌症仍带领群众修路种核桃的担当,能看到刘家塘村14人用半个世纪凿通三百米山路的坚韧,也能看到三光片区从满目荒芜到葱茏茂盛的绿色逆袭。

山海不为远,千里心相连。自上海虹口与云南文山西畴、富宁、丘北、马关四县结对以来,产业扶持、人才交流、消费助农全面展开。西畴三光猕猴桃产业园、富宁八角产业园、丘北辣椒基地、马关现代花果产业园……一个个项目落地生根,东升村、瓦蚌村、仙人洞村等一批和美乡村焕发新貌,黄浦江畔的暖流持续涌入云岭大地。

此外,本次展陈还集中展示了当地的人文风貌与自然景观——坡芽歌书、蜡染、刺绣等文化瑰宝,与普者黑、那耶梯田、雾漫云山等风光交相辉映,千里之外的山水诗意与人文风情被浓缩在沿街画面中。

社区党群办