

# 徐汇“满意物业”化作居民触手可及的幸福

文/记者 杨宜修 图/资料



56 个小区完成物业费调价、74 个小区实现维修资金续筹、298 个小区覆盖“物业 + 居家养老”服务、13 个街镇实现养老服务站全覆盖……一组组实打实的数据，清晰勾勒出徐汇区“满意物业”建设的扎实成效，也让居民的幸福感在细微处不断升级。

徐汇区《政府工作报告》明确指出，2025 年，徐汇区积极回应群众期盼，将“满意物业”建设作为改善民生福祉的关键举措，推动党建引领“满意物业”三年行动计划落地见效、取得扎实成果；2026 年，更是将深化“满意物业”建设纳入年度主要任务，明确提出要提升物业服务专业化、业委会运作规范化水平。一直以来，徐汇区以党建为核心、以制度为支撑、以服务为抓手，稳步推动“满意物业”从规划蓝图，变为居民触手可及的幸福实景。

## 制度先行筑牢治理根基

“满意物业”建设绝非零散发力，而是以系统性制度设计为引领，层层推进、久久为功，为各项工作有序开展筑牢坚实根基。区委党建办、区委社工部、区房管局牵头多部门精心编制《徐汇区党建引领“满意物业”三年行动计划（2025-2027）》及配套手册，为落实《政府工作报告》要求提供了具体可操作的行动指南。2025 年，全区完成 56 个小区物业费调价、74 个小区维修资金续筹工作，清退 15 家投诉多、管理差、居民满意度低的物业服务企业，业委会年度审计开展率达 98.72%，从源头上持续提升小区治理规范化水平。

区级层面的制度框架已然搭建，治理效能的充分发挥，更离不开街道、居民区的落地实践。各街镇、居民区结合自身实际探索创新，让制度红利直达基层、惠及群众。漕河泾街道发布《聚力前行·社区“物业治理”工具书》，针对性破解物业费调价、维修资金续筹等治理深水区难题；金谷园居民区创新“物业联合招标”模式，将 3 个“无人愿接”的小型小区捆绑整合，成功引入优质物



企业，为老旧小区破解“弃管”困境提供了可复制、可推广的实践路径。

## 服务提质回应民生期盼

围绕《政府工作报告》中“持续改善民生福祉”的要求，区房管局主动牵头，指导各街镇城建中心，联动居委会、业委会、物业“三驾马车”协同发力，推动物业服务从基础保障向精细化、高效化延伸，用一个个具体行动、一件件民生实事，回应着居民对美好生活的热切期盼。

徐汇臻园物业用三年时间修复 160 多个漏水点，以平价服务和三年保修承诺，实现投诉零纪录；临港漕河泾物业 400 服务热线实现 0.1 秒快速响应，年均处理各类服务工单约 3 万份，遇到突发水管爆裂等紧急情况，15 分钟内即可完成封堵处置。针对老旧小区电梯老化、停车难等群众反映强烈的痛点问题，东方曼哈顿小区“三驾马车”凝心聚力，仅用 56 天就凝聚起 1746 户业主的共识，顺利完成 34 部超龄电梯更新；长桥五村公示车位排队信息，主动打消居民疑虑，有效破解停车困局；宛南六村推行“先升服务后调价”模式，将保洁、巡逻频次翻倍，让 75% 的物业费涨幅获得了 97.9% 居民的支持。

## 创新模式赋能养老服务

徐汇区“满意物业”建设始终坚持以人民为中心，不断延伸服务边界、丰富服务内涵。紧扣辖区老龄化社会发展需求，徐汇区将“物业 + 居家养老”作为“满意物业”建设的重要延伸，目前该服务模式已实现 298 个小区、13 个街镇养老服务站全覆盖，让老年群体在家门口就能享受便捷贴心的服务。

各街镇及物业公司结合小区人口结构特点，因地制宜打造各具特色的“物业 + 居家养老”服务模式，在服务品质上持续“提质升级”。徐房集



团推出维修、照料、家政、护理“四张服务清单”，将贴心服务延伸至 242 个小区，实现服务全覆盖；华泾镇建华片区打造代配药闭环服务，精准对接高龄老人需求，打通用药“最后 100 米”；康健街道康乐小区创新“1+6”团队服务模式，为百岁老人提供个性化医养结合服务；华富街区将“物业 + 居家养老”服务站升级至 2.0 版本，增设适老化改造样板间，成功帮助 73 岁偏瘫老人实现“沐浴自由”，用细节暖意守护老年幸福。

徐汇区“满意物业”建设始终坚持党建引领、多元共治，走出了一条贴合辖区实际、居民需求的治理之路。如今，物业服务更专业、业委会运作更规范、养老服务更贴心，成为徐汇城区治理的鲜明底色。区房管局表示，下一步，将持续落实政府工作报告 2026 年主要任务，深化“满意物业”建设，推进衡复风貌区物业一体化全覆盖，推动底部抬升小区品质提升，强化物业服务企业收费、公共收益等信息公开，鼓励物业服务企业先提质后提价，以更精细的服务、更完善的机制，让“满意物业”成为居民幸福生活的坚实支撑，不断提升城区治理现代化水平。

