

小区环境治理步入“快车道”

上海推广住宅物业管执联动“江桥模式”

□法治报记者 季张颖

小区物业 + 社区城管，这样的组合会发生怎样奇妙的“化学反应”？在嘉定江桥，一套住宅物业管理、城管执法联动的“江桥模式”就给出了答案：小区群租少了，小包垃圾不见了，居民的住宅环境变得越来越宜居。

近日，市城管执法局在嘉定区江桥镇召开全市“我为群众办实事”实践活动暨党建引领住宅小区环境治理现场推进会，在全市总结推广江桥镇小区环境治理工作先进经验和成功做法。

记者获悉，“管执联动”自去年试点推进以来，全市面上城管物业已累计线上联动 385 次，共查处房屋管理类案件 5245 起，小区环境综合治理取得一定成效。下一步，本市对物业不作为将提升信用惩戒，倒逼物业提升服务质量。

社会治理创新 基层样本

上海市委政法委 联合主办
上海法治报社

小区物业成为 社区城管“千里眼”

“你好，我们是嘉定江桥镇城管执法中队的执法队员，现对你们这儿涉嫌群租情况进行上门调查。”27 日上午，江桥镇万达城市公寓某单元内，城管执法队员敲开了 1602 室住户的大门，并在第一时间表明了来意。

记者随城管执法队员步入客厅，两居室的套间被隔成了三居室，三个房间内总计摆放了 7 张高低铺床，让本就不宽敞的空间显得更为局促。记者扫视一圈，房间内除了显眼的高低铺床，就只有一些散放着的行李箱及生活用品，并没有其他的家具用品。

很显然，这是一处典型的群租屋。据屋内的男子自述，该处房屋内实际租住有 8 人，他们都是旁边万达广场一家餐饮店的服务员。查实情况、拍照取证之后，城管队员随即在现场对当事人开具了责令整改通知书，要求限期整改。

整个执法过程非常流畅，前后也不过 10 分钟，而能够取得如此实效，完全得益于“管执联动”。“我们所有的物业人员，手机上都有一个‘上海智慧物业 APP’，它直接与城管网上办案系统对接联动，像这起群租的线索来源就是通过物业巡查发现的。”江桥镇党委副书记胡秋其告诉记者，在日常巡查管理中，小区物业发现任何类似群租、楼道堆物等问题，都可以通过这个平台实时上传物业整改单、现场违规照片、巡查记录，在一键点击“违规事项上报”后，城管队员就能在后台马上收到线索，随后立即上门处置，由此从源头上就能实现对违法行为的早发现、早制止、早处置。

记者获悉，在这样一种“小区物业 + 社区城管”的联动模式之下，江桥镇今年以来已发出整改通知书 350 余份，上门谈话 600 余人次，整治群租 449 户，搬离约 600 人，立案处罚 35 件，处罚金额 3.7 万余元。

定时定点之外 小包垃圾逐渐减少

嘉定区江桥镇区域面积 42.32 平方公里，2001 年 7 月由江桥、封浜二镇合并而成，2019 年 9 月整体纳入虹桥商务区板块，是嘉定区对接虹桥的南大门桥头堡，也是虹桥商务区的重要北块组成部分。在区域特点上，江桥镇的人口数、居委数、小区数均居嘉定区首位，人口结构复杂，小区治理问题多、任务重、难度大。

“管执联动”机制推行以来，像“小包垃圾”这样的小区环境顽疾，也取得了一定的治理成效。“过去，由于垃圾分类实行定时定点投放，在定时定点以外，就容易出现小包垃圾散落在小区各个角落的现象。”嘉定江桥镇嘉豪社区居委会主任徐夏华对此深有体会，因为对于居民而言，如此问题，其实还存在一个“破窗效应”。“我看到有人随处乱扔了一包垃圾，如果长期放在那儿，其他居民看到了也可能就随手扔在了这个‘垃圾堆’上。”

小包垃圾问题究竟该怎么管？如何治理才能还社区居民一个干净整洁的居住环境？嘉豪社区首先想到了“借力”，让物业与城管一起参与进来，和居委一起形成一个共同参与的三位一体“管执联动”闭环。

“我们居委会本身就有党员巡逻队，在我们的巡查中，如果发现此类问题，首先会将证据固定下来，然后对接物业交由他们处理，在物业处理不了的情况下，将上报城管，对于屡教不改或者拒不配合的居民，进行行政处罚和法律宣传，确保整改到位，增强执法精准度。”记者获悉，在整个江桥镇，自 3 月下旬工作开展以来，共移送小区小包垃圾违法案件 103 件，立案处罚 41 件，小区垃圾分类实效得到显著提升。



在万达城市公寓，城管执法队员检查一处群租房

记者 王湧 摄

物业考评成绩作为选聘重要参考

其实，“江桥模式”是嘉定区试点探索住宅物业管执联动的一个缩影。今年以来，结合城市运行“一网统管”开展住宅小区“一站式”微治理，嘉定区城管执法局正在着力打通服务居民群众的“最后一公里”。

“违法搭建、破坏承重结构、居改非等问题一直以来都是小区管理的难题。我们在前期的调研中发现，问题存在的根源在于部分居民的观念、行为转变难，物业管理与城管执法衔接难，同时违法行为的发现、取证和处罚也比较困难。”嘉定区城管执法局党组书记、局长王瑞民坦言，这其中就包括比如在违建

治理方面，少数开发商预留违建空间，违法行为人抱团搭建，用法不责众的心理对抗执法；部分物业服务企业法律意识淡薄，管理混乱，对野蛮装修听之任之，在城管上门后，对自己的职责一推了之。

为此，嘉定城管立足城管社区工作室，着力开展住宅小区“一站式”微治理，其中非常重要的一环即是对物业企业实行“考评”工程。记者获悉，在嘉定区城管执法局制定的《住宅小区物业服务企业履职评价实施办法》中，即对物业服务企业履职不到位的处罚标准做了细化，这等于给了全区 241 家物业企业一份履职指南。

“选聘物业前，居委会会与业委会沟通考评结果。如果连续两次上黑榜，就建议对物业进行清退。居委会拥有话语权后，党组织的核心作用就能发挥出来了。”江桥镇党委副书记胡秋其表示。

根据评价档次，今年第一季度，被评为 A 档有 139 家，占比 57.68%；B 档有 88 家，占比 36.51%；C 档 12 家，占比 4.98%；D 档 2 家，占比 0.83%。其中，对于拒不履行法定义务、纵容业主的物业企业，坚决立案处罚，处罚结果由市局推送市公共信用平台，实施信用惩戒。2020 年 10 月至今，嘉定区城管执法部门已查处物业服务企业未尽管理义务 19 起。

今年查处房屋管理类案件近 2400 起

杨浦、闵行、松江和嘉定等区查处力度大，案件数位居全市前列。

全市城管执法系统还持续加强与房管物业部门联勤联动，建立健全小区环境问题“及时发现、及时劝阻、及时线上报告、及时到场处置、及时反馈结果”闭环管理机制，努力创造宜居安居环境，提升服务社区、服务群众的能力和水平。

数据显示，自去年 10 月住宅物业管执联动系统正式上线至今年 5 月，本市物业服务企业通过管执联动系统共上报违规事项 667 件，涉及 16 个行政区、

105 个街镇、255 个住宅小区。全市各级城管执法部门通过管执联动系统共接收违规事项 315 件，涉及 16 个行政区、73 个街镇、151 个住宅小区。

从违规事项类型来看，擅自搭建建筑物、构筑物事项占总量的 25%；破坏房屋外貌事项占比 23%；擅自改建、占用物业共用部分事项占比 22%；损坏房屋承重结构事项占比 16%；擅自改变物业使用性质（厨卫原始设计位置）事项占比 12%；损坏或者擅自占用、移装共用设施设备事项占比 2%。

定期上报物业处罚信息实行信用惩戒

市城管执法局相关负责人表示，下一阶段，上海城管将依托管执联动平台有效推动住宅小区源头治理、依法治理、综合治理，形成管理部门和执法部门密切配合、通力协作、齐抓共管治理格局，不断改善住宅小区环境品质，提高群众获得感、幸福感、安全感。

针对市民群众最关心的小区违法搭

建、占用物业共用部分、破坏房屋承重结构等居住环境问题，上海城管将持续推进住宅小区环境治理专项行动，有力维护小区环境面貌和管理秩序。

“对于居民违法搭建、破坏承重结构等违法行为，我们将综合运用处罚、房屋登记、信用惩戒等多种方式，提高执法效能；对于拒不履行法定义务、工作严重失

职缺位的物业企业，特别是对个别纵容业主违法搭建、违规装修的物业企业，依法从严从重进行处罚。”

该负责人表示，未来，市城管执法局将定期把物业企业的处罚信息报送市公共信息平台，实行信用惩戒，同时抄送行业管理部门落实物业扣分降级等措施，提升联合惩戒效果。