

电梯广告轮番不停,地面车位月月收租,智能快递柜占着公共场地。但——沪上不少小区公共收益长期“挂零”

记者调查

本报记者 唐乙隼

电梯广告轮番不停,地面车位月月收租,智能快递柜占着公共场地……依托业主共有资产产生的公共收益,却在不少小区的公示表中显示为“零”。

这样的怪象并不少见。近日,记者在12345上海市民服务热线平台看到,仅今年4月1日至7日的工单中,与小区公共收益相关的投诉就超过150条,其中有近三成涉及公共收益账目模糊、公示逾期等问题,甚至有部分市民反复投诉,可见相关问题已成社区治理顽疾。

这笔本该属于全体业主的钱,为何成了糊涂账?

“归零”的公共收益

品臻国际三铭公寓位于浦东新区杨高北路610弄,是2010年交付的独栋高层住宅小区。2024年9月,台风“贝碧嘉”来袭,打破了居民们平静的生活。当时,雨水顺着窗户与墙体的缝隙大量倒灌入内,业主们只能紧急排水堵漏;台风过境后,第三方专业机构出具的检修结果显示,小区外墙粉化问题严重,房屋修缮迫在眉睫。为筹措资金,居民们开始核查小区公共收益,由此,竟引发了持续近两年的矛盾纠纷。

“这笔钱竟然是0元。”业主林先生回忆,经居民们多次交涉,2025年6月,承担服务职能的兴高物业首次公示了公共收益。根据公示结果,小区2025年上半年的公共收益为0元,不仅如此,“上海物业”小程序还显示,从最早可查的2023年第二季度起,小区的公共收益一直为0元。

“零收益”的结果引发质疑。林先生介绍,尽管小区仅有一栋楼,但能够产生公共收益的资产并不少:“地面、地下大约各有30个车位,每个月都会产生租金,还有临时进出小区的车辆,也会按照每小时4元标准收费。楼栋里有电梯,广告几乎没停过,一楼大堂还放着丰巢快递柜,必然也会产生场地租金。各项收入叠加,绝不可能为0元。”林先生通过小程序,仔细查询了历年的公共收益明细,发现“停车费”一栏上,每个季度都确有1万元至2万元不等的收益,但巧合的是,扣除税费及管理成本,每个季度恰好“归零”,公共收益账户内再无结余。

一面是账上没钱,另一面是小区维修问题刻不容缓。4月10日上午,记者来到品臻国际三铭公寓时看到,除外墙粉化外,小区内公共设施的老旧及损毁问题也已相当严重:一楼大堂内,天花板多处脱落,部分区域可见明显的渗水痕迹,甚至直接裸露出了顶部的水管。这样的状况几乎发生在在这栋高层住宅的每一个楼层。楼栋内的每一处防火门也都存在不同程度的发霉腐烂或外皮脱落现象,近九成闭门器断裂,防火门无法自动关门,形同虚设。朝墙角望去,监控设备也都处于“宕机”状态,有些连外观都已损毁。

“这些还只是一眼能看见的问题。”林先生说,小区还面临着不少安全隐患,“每逢下雨,地下车库会发生严重的渗漏和积水。除了防火门关不上以外,小区还缺少烟雾报警及喷淋系统,电梯关人事件更是家常便饭。”然而,要彻底解决这些问题,需要的资金并不是一个小数目。公共收益的缺失,让小区改造陷入了僵局。

同样为了公共收益犯难的,还有家住杨浦区四平路1028弄公安新村的居民们:2025年12月,小区与四平物业的服务合同已经到期,但此前的公共收益却成了一笔“糊涂账”。“2025年第一、二季度均为0元,到了第三、四季度,又产生了5000元和2500元的公共收益。”居民周先生认为,“停车费应该是一笔稳定的收入。目前来看,物业公示的这些数字毫无根据。”

“收支明细”难理清

为了弄清品臻国际三铭公寓的真实情况,记者与浦东新区高桥镇建中中心取得联系。据相关工作人员介绍,兴高物业是由开发商代为选聘的前期物业公司,由于小区自2010年交付以来长期没有成立业委会,因而小区与物业公司之间也未签订正式服务合同。由于合同缺



▲“上海物业”小程序上显示,品臻国际三铭公寓2025年第四季度存在停车费收益,但扣除管理成本后恰好“归零”。

▲品臻国际三铭公寓内张贴的公示表显示,2025年上半年小区公共收益收支均为0元。

失,依据相关法律法规,小区维修基金一直由政府部门的专用账户监管,无法被支取。2024年台风后,品臻国际三铭公寓业委会成立,彼时,小区未公示的公共收益账目已积压了16年。公共收益关乎着每一位业主的权益,模糊混乱的账目使得业委会与物业公司之间产生了矛盾,小区的修缮也无法推进。

这些钱到底去哪儿了?在小区业委会的不断督促下,物业公司出具了一份2025年成本核算表。与此前公示的“零收益”账目不同,在该表中,电梯广告费、快递柜场地费等各项类均有进账,扣除税费及管理成本后,合计收入7万余元。但账目同步显示,小区当年物业费收入27万余元,但各项支出达54万余元。2025年底,兴高物业以经营亏损为由,向业委会提出一份“继续服务办法”,要求将2026年小区所获公共收益用于补贴物业亏损,仅保留1万元补充维修基金。在此基础上,业委会还须自行完成全部监控、电梯与消防设施的修缮,以及全部绿化的修复与补种,小区物业费也将面临调价。

这份“继续服务办法”遭到业主们一致反对:长达16年的旧账尚未理清,物业公司就以自身经营亏损为由,要求占用小区公共收益。且此前签订的“前期物业服务合同”也约定,停车费等公共收益应在划去30%停车管理服务费用后划入指定账户,物业公司仅为代收,以公共收益补充物业公司自身亏损更是无从谈起。

林先生表示,目前小区已准备选聘其他物业公司,结束与兴高物业的合作关系,但即便如此,16年来的公共收益账目仍是核心问题,相关收支明细必须理清。日前,高桥镇建中中心回应称,兴高物业已聘请专业审计单位,对此前的收支账目进行审计,但公布相关结果及账目明细,还须业主们“再等一等”。若业主们后续对审计结果仍有异议,也可以由业委会聘请审计单位,进行二次审计。

4月14日,在杨浦区四平路街道城市管理行政执法中队,记者同样听到了“等待”的答复。2025年12月,公安新村业主周先生向城管执法部门提出书面履职申请,要求其依法立案调查四平物业是否存在侵占、挪用小区公共收益的情形。执法部门表示,根据居民要求,执法部门已委托第三方审计单位,对2021年至2025年小区公共收益的收支情况进行审计,再综合审计结果,形成最终的结论。但目前,案件尚在6个月的调查期限内,相关的过程性材料

也不宜公开。

对于许多急于了解自家小区公共收益账目的居民来说,“等待审计”似乎成了唯一的出路。那么,事后审计真的能让这笔“糊涂账”变得明白吗?一位长期从事物业审计的注册会计师坦言,并不乐观。“若物业公司在日常服务过程中存在不合规行为,本身就会对审计工作的进展造成阻碍。对于普通商品房小区而言,‘体外循环’是一种比较普遍的不合规行为。比如以现金形式收取临时停车费,或直接使用保安个人的收款码收费,不纳入对公账户。同时,部分物业在签订电梯广告、场地租赁等经营性合同时,还有可能采用两套履约标准,隐瞒真实收入。”他还表示,“更为棘手的是,对于一些长期未公示过公共收益的小区,审计范围受限的情况时有发生,诸如原始凭证丢失、物业人员更换等,历史账目审计难度极大。”

于是,发现问题、举报投诉、启动调查、等待审计,最后又回到那笔谁也不理不清、说不明、不能打消居民心头困惑的“糊涂账”,这就是上海很多小区目前面临的公共收益账目“死循环”。

“明白账”需前端治理

其实,对业主们而言,当小区公共收益的矛盾激化到需要通过第三方审计来理清账目时,已然是一种被动的事后补救。审计只能在一定程度上还原过往问题,却难以从根源上避免资金流失与账目混乱。想要让公共收益真正成为一本“明白账”,关键不仅在于事后核查追责,而在于前端治理——压实物业公司主体责任,使其从一开始就守住资金管理底线。

今年4月1日起,《上海市住宅小区公共收益管理办法》施行。在上海市人民调解协会会长孙晔看来,《管理办法》直面广大业主对于小区公共收益“看不见、管不住、用不好”的普遍质疑,从源头上规范公共收益的管理及使用。

她解读道,新规明确划定了小区公共收益的合法来源,确定了业主大会决策、业委会执行、物业公司配合、街道监管的四级管理主体架构。强制专户存储公共收益,且利息归全体业主所有,即使小区公共收益由物业企业代收,物业企业也应当只开立一个监管账户,并在账户下以物业管理区域为单位分别设置账簿,公共收入直接存入监管账户,坚持专户存储、单独列账、公开透明的原则,不得与物业自有资金发生混同,并要求在每季度第一个月

月底,将上一季度扣除管理成本后的公共收益,从监管账户划转至区房屋行政管理部公共收益子账户或业主大会公共收益子账户。新规还要求公共收益公示内容不仅要包括每一季度完整的收支明细、账户信息,还要长期公示小区所有产生公共收入的项目清单及所有收入合同。在使用上,新规也明确了公共收益优先用于补充专项维修基金,补充比例应当高于百分之五十,然后才可以在经业主大会表决通过的前提下,用以弥补物业费的不足。孙晔也表示,新规施行后,若此前的公共收益由物业代管,物业公司需在6个月内完成审计并将资金移交至专用账户。

孙晔也强调,要切实管好这笔账,还需要多方赋能、共同发力。她建议,应当挖掘小区业主中的“能人”,尤其可以吸纳部分掌握财会知识的业主进入业委会。街道也可以组织一些财会知识培训,提升业委会成员的专业能力。在此基础上,若确有需求,业委会也可委托有资质的记账公司对公共收益作代理记账,从专业层面规避收支纠纷。

事实上,公共收益这本账目管得好不好,更从一个侧面折射出小区治理的质效。近年来,上海多地探索创新治理路径,业委会执行秘书模式的落地即是一例。

在闵行区华漕镇,住宅小区普遍面临着业委会成员老龄化、专业能力不足等问题,华漕镇党委成立工作专班,试点增配执行秘书。从居委会年轻党员、社区工作者等基层骨干中选拔热心社区治理、具备小区管理专业知识的人员,承担协助业委会整理日常工作台账、跟进业主诉求、提醒公示小区收支情况等10项工作职责,以专业的第三方力量提升业委会运作效能。

由此可见,相关职能部门跨前一步,主动为业主自治植入专业支撑,补强业委会履职短板,同时切实做到全过程监管和执法,远比事后接到举报投诉再被动启动审计调查,要有效得多。在这样的共治体系下,新出台的《上海市住宅小区公共收益管理办法》才能真正落到实处。

自治力量不应缺位

唐乙隼

品臻国际三铭公寓设施破败、隐患丛生,本应支撑修缮的公共收益却长期挂零,现状令人痛心;在四平物业,谈及公共收益管理时,工作人员亦推诿回避,直言“没有负责人”。

这两个产生公共收益管理问题的小区,前者十余年没有成立业委会;后者则面临着业委会成员老龄化、缺乏专业能力的情况。小区自治力量的长期缺位,使得居民们面对模糊混乱的账目,丧失了主动权。

无论是国家层面的民法典、《物业管理条例》,还是市级层面的《上海市住宅物业管理规定》,都对公共收益作出了明确规定。此番新出台的《上海市住宅小区公共收益管理办法》更明确了专户存储、明细公示、专款专用的要求。可以说,针对公共收益管理这个小区治理的顽疾,制度建设一直在持续推进。

但究其根本,这笔钱关乎的是每一位业主的切身利益,最上心的管理者也应当是居民自己。如果小区自治力量薄弱,业委会履职乏力,基层自治机制无法有效运转,即便相关法规再完善、监管力量再严格,终究难以实现常态化的高效管理。

因此,破解公共收益的管理困局,关键是要激活基层自治的内生动力。业委会夯实责任意识、提升专业素养,把好公共收益收入关、支出关、公示关;职能部门同向发力,用好专业资源为自治力量保驾护航;再辅以监管部门精准履职,严查违规行为。这样才能形成公共收益管理长效机制,并最终实现业主自治为主、政府监管为辅的小区治理良性循环。

底前,将上一季度扣除管理成本后的公共收益,从监管账户划转至区房屋行政管理部公共收益子账户或业主大会公共收益子账户。

新规还要求公共收益公示内容不仅要包括每一季度完整的收支明细、账户信息,还要长期公示小区所有产生公共收入的项目清单及所有收入合同。在使用上,新规也明确了公共收益优先用于补充专项维修基金,补充比例应当高于百分之五十,然后才可以在经业主大会表决通过的前提下,用以弥补物业费的不足。孙晔也表示,新规施行后,若此前的公共收益由物业代管,物业公司需在6个月内完成审计并将资金移交至专用账户。

孙晔也强调,要切实管好这笔账,还需要多方赋能、共同发力。她建议,应当挖掘小区业主中的“能人”,尤其可以吸纳部分掌握财会知识的业主进入业委会。街道也可以组织一些财会知识培训,提升业委会成员的专业能力。在此基础上,若确有需求,业委会也可委托有资质的记账公司对公共收益作代理记账,从专业层面规避收支纠纷。

事实上,公共收益这本账目管得好不好,更从一个侧面折射出小区治理的质效。近年来,上海多地探索创新治理路径,业委会执行秘书模式的落地即是一例。

在闵行区华漕镇,住宅小区普遍面临着业委会成员老龄化、专业能力不足等问题,华漕镇党委成立工作专班,试点增配执行秘书。从居委会年轻党员、社区工作者等基层骨干中选拔热心社区治理、具备小区管理专业知识的人员,承担协助业委会整理日常工作台账、跟进业主诉求、提醒公示小区收支情况等10项工作职责,以专业的第三方力量提升业委会运作效能。

由此可见,相关职能部门跨前一步,主动为业主自治植入专业支撑,补强业委会履职短板,同时切实做到全过程监管和执法,远比事后接到举报投诉再被动启动审计调查,要有效得多。在这样的共治体系下,新出台的《上海市住宅小区公共收益管理办法》才能真正落到实处。

“生鲜灯”回潮 更严格要求发布

本报记者 师梦娇

长期以来,不少商家使用“生鲜灯”为食用农产品“美颜”。2023年颁布的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》明确规定,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施。近日,《市场监管总局关于严禁使用“生鲜灯”的公告(征求意见稿)》正式发布,对“生鲜灯”销售及使用了更为严格的要求。在此背景下,上海农贸市场“生鲜灯”的使用状况如何?

多处菜场有色灯“回潮”

“2023年,规定刚出台时‘好’了一阵,之后商户又换回了有色灯。”市民林女士说,她平均每周去菜场两三次,注意到不少商户偷偷在用有色灯。

记者在位于宝山区的爱辉农贸市场看到,多个销售水产海鲜的摊位都在使用黄色灯,销售鸡蛋的摊位则打着红色灯。“这种灯可以用吗?”记者询问一名商户,该商户避而不谈。附近的泗塘集贸市场也有类似情况,有卖鱼的商家在已经宰杀的鱼上打上红灯,在四周白灯及其他海鲜的映衬下,这几箱鱼显得格外“鲜嫩”。也有卖肉的商家将红色条幅挂在商铺正中,并在条幅后装上一条紫色灯管,紫灯和白灯同时打开,在摊位正前方购物的消费者很难发现“端倪”。在嘉定区的海波集市,卖蔬菜的摊位在白灯外套上了蓝色塑料袋,绿叶菜在蓝色灯光照射下愈显翠绿。

市民徐女士说,普陀区真南集市也有人使用有色灯,她曾通过12345市民热线向市场监督管理部门反馈,后来商户们换上了白灯,但不久后又换上了有色灯。

记者在真南集市看到,不少肉铺同时开着紫灯和白灯,几盏白灯中间混着一盏紫灯,灯光照射下肉质鲜亮。卖鸡蛋的店铺则打着多盏紫色灯,不同品种的鸡蛋都被照得通红,鸡蛋上的斑点和污渍很难辨别。

与此同时,记者发现真南集市上商铺使用的白灯似乎是统一规格,灯具上还贴有销售电话。记者随即拨打了灯具标贴上“国标生鲜灯”电话,佯称自己想要购买同规格“生鲜灯”。该销售告知,真南集市曾因违规使用有色灯具被市场监管部门处罚,而后统一采购了他销售的“国标生鲜灯”,并通过了市场监管部门检查。当记者问及肉铺的紫色灯时,该经销商表示,“这是他们之前的旧灯,商家可能又偷偷用上了”。经销商的说法也对应上了徐女士的观察,市场统一更换过白灯,但不少商家偷偷用回了有色灯。

新型“隐形红”充斥市场

与过往规定相比,此次发布的《征求意见稿》相关表述更加明确,直接规定了“食用农产品销售者经营、展示等场所所使用的照明设施色表特征应为白光等”。但记者发现,不少市场正在使用一种“隐形红”白灯,表面看似是白色,却能将肉照成红色。

爱辉农贸市场于3月20日开业。有商户说,开业前后,肉铺使用的“生鲜灯”经历过多轮检查,结果合格才被允许经营。该市场两侧有多家肉铺,走进市场就能注意到,两侧的店铺散发着紫红色的光,然而当记者走近观察,发现灯具上的灯泡是明显的白色。

泗塘集贸市场也有不少商铺使用这种新型“生鲜灯”。记者来到一家卖牛肉的商铺,“颜色这么红,你的灯不对吧?”面对质疑,肉铺老板十分不耐烦:“牛肉的颜色就是比猪肉红。”然而走出商铺一段距离后,记者看到,整个商铺都被紫红色的灯光所笼罩。

这样的灯被称作“新国标生鲜灯”。在电商平台搜索“生鲜灯”,多家店铺均有售,还有店铺根据海鲜水果、熟食卤菜、蔬菜等进行分类。店铺客服告诉记者,该灯能让肉的颜色“鲜亮”,但灯具“看不出红光”,“90%的市场监管都能通过”。记者询问的真南集市“生鲜灯”的供应商也告诉记者,“你看起来就是白光,但照出来肉很鲜”。

记者也购买了一盏号称“隐形红”的“生鲜灯”。在中午自然光环境下打开“生鲜灯”,刚买的肉的颜色立刻变得鲜亮,红白分明。市民王先生在浦东民建农贸市场就发现了不少这样的灯,最终,他只能选择了一家没有使用“生鲜灯”的商铺购买猪肉。回到家中,王先生在平台发现了在售卖的隐形红“生鲜灯”,他很疑惑:“在平台随便一搜‘生鲜灯’就能买到,这还怎么限制商家使用?”

针对灯具销售者,此次征求意见稿明确要求“照明设施销售者不得以‘生鲜灯’为噱头开展销售,明示或暗示照明设施会改变消费者对食用农产品的真实色泽等感官性状的认知”。但从目前的状况来看,这类“新国标生鲜灯”仍充斥市场。专业人士告诉记者,这类“生鲜灯”通过定制LED芯片的光谱配比实现“美颜”,精准添加特定波段的深红光,即混合白光与特定红光,让灯具“合规”又能“美颜”。

生鲜食品销售者也期盼相关规定能更具体。市民李先生的父母在宝山区某菜场经营三个摊位,自2023年底《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》施行后,他们家店铺已换了四五次灯,花费不小。在李先生看来,现行标准对灯具的规格和使用时长没有明确规定,市场监管在执法时接到“投诉”就要要求换灯,但商户并不知道换什么灯才能“合规”,他多次咨询也没有得到解答,增加了不少运营成本。作为生鲜销售者,他们希望针对灯具使用能有更明确的规定,这样市场监管部门执法有“标准”,他们卖得安心,顾客也能买得放心。



扫一扫
提供新闻线索
参与话题互动
解放日报·观新闻热线
63523600

闵行梅陇西路北侧人行道和铁路间垃圾成堆

“夹缝地带”缘何成了管理盲区

本报记者 王一凡

近日,有市民向解放日报·观新闻“民声直通车”栏目反映,闵行区梅陇西路北侧,龙里路以西至莲花路立交桥以东的这一路段遗留的垃圾长期无人清理,逐渐形成“夹缝地带”管理盲区。

记者走访发现,从莲花路地铁站出发,向东北方向步行,首先进入莲花路立交桥区域,桥体一侧与铁路防护挡板之间,夹着一片约三米宽的狭长空间,由于处在桥体侧面与铁路设施之间,这一区域既不属于常规人行道,也不在明确的施工边界内,成为被忽视的边角地带。这片空间内堆积着不少垃圾:废旧床垫、破损家具、塑料袋、酒瓶等,有的已被雨水浸泡发黑,散发出异味。

穿过桥下继续前行,情况并未明显改善。沿梅陇西路人行道向东北方向行走,左侧是一道连续的绿色铁丝网,铁丝网内同样留出数米宽的带状空间。透过铁丝网可以看到,里面杂草

丛生,枯枝与建筑垃圾、生活垃圾混在一起;再往里,则是铁路的隔音挡板和相关设施,也就是说,从桥下一直到龙里路口,这段空间始终被“夹”在道路与铁路设施之间。

在梅陇西路尽头靠近龙里路的拐角处,铁丝网尽头内侧有一处生锈的栏杆,挂着一块黄色警示牌,隐约可见“非铁路作业人员禁止进入”的字样。多个市民告诉记者,这里原本是铁路扩容铺轨工程的施工区域,工程结束后,部分生活垃圾和施工遗留物未及时清运,后来不断有人将废弃物丢入,时间一长,垃圾越积越多。

“以前这里环境挺好的,两边树多,遛娃、散步、骑车都很舒服。”一个住在附近的居民说。如今这段道路早晚高峰依旧人流不断,但路边垃圾堆积,不仅影响观感,也存在消防隐患。“前段时间气温一上来,靠近桥下那一段就已经能闻到味道了。”

另一个居民则提到,沿线缺乏垃圾投放点,除地铁站出口附近有一个垃圾桶外,其余

路段几乎没有配套设施。记者走访过程中,就看到有人将垃圾从人行道一侧塞入铁丝网内。“一些人图方便,还会直接把旧床垫等大件垃圾扔进铁丝网内,反正没人管,有的说不归路政部门管,有的说是铁路此前的施工范围,应该属于铁路部门管。”一个居民表示,这种“说不清归谁管”的情况,让问题长期搁置。

多个居民表示曾通过不同渠道反映这一情况,也有居民拨打过市民服务热线,但并没有得到确切的反馈。一个居民说,此前短暂清理过,但没有形成持续管理机制,很快又恢复了原样。

记者联系了闵行区梅陇西路的路长,对方表示,垃圾所在区域位于道路划线之外,不属于道路日常养护范围,并称此前这里是中铁二十四局施工的区域,目前不清楚其归属。梅陇镇城建中心的工作人员则表示,近期这条路周边也有施工计划,垃圾堆放点的相关情况还需进一步核实,在确认该地块归属后,将进行垃圾清运和处理工作。



梅陇西路一侧的带状空间。 王一凡 摄