

2009年上海市民民生调查(二)

上海社会科学院社会学研究所课题组

2009年11月至2010年1月,上海社科院社会学所进行了“2009年上海市民民生状况”的调查。调查为多阶段随机抽样,总体为上海城区居民。调查区域为居住在市中心及闵行、宝山、浦东(不包括南汇)居委会的居民,包括居住在这些地区的外来人口。调查方式为入户面访。调查对象的年龄分布为18-65岁。最后获得成功样本1232人,其中88%为上海户口样本。本文是本刊上期发布调查结果内容的续篇。

五、上海社会治安情况及市民安全感评价

一个城市的社会治安情况和市民安全感,是城市形象和吸引力的重要指标。上海作为中国重要的开放、文明的国际大都市,社会治安情况一直是政府和市民都高度关注的问题。2010年是“世博年”,实现“平安世博”更是上海办好世博会、建设美好城市形象、当好世界公民的首要目标。

调查显示,总体上有90%的市民感到上海社会治安情况整体是安全的,但评价为“很安全”的比例只有15%。感到夜晚单独在社区活动“很安全”的比例为20%,夜晚单独在家“很安全”的比例为38.6%。

同时,有9.7%的市民感到上海整体治安状况“有点不安全”或“很不安全”。与此相对应,感到夜晚单独在社区活动不安全的比例达到10.9%,而夜晚单独在家感到不安全的比例为5%。参见表1。

表1 市民对上海社会治安情况的整体评价和安全感 (单位:%)

	市民对上海整体社会治安的评价	天黑后,如果你一个人走在生活的区域,感觉安全吗?	天黑后,如果你一个人呆在家里,感觉安全吗?
很安全	15.0	20.0	38.6
基本安全	75.3	69.1	56.4
有一点不安全	8.7	9.7	4.7
很不安全	1.0	1.2	0.3

关于市民所经历的治安事件的调查结果显示,在过去的一年里,市民及其家人在本市经历过扒窃、抢夺、入室盗窃等任一项治安事件的比例为16.4%;其中曾经被扒窃的比例最高,达到12.3%,而且被扒窃两次或以上的比例也有3.7%;另外各有不到5%的市民及其家人曾经被抢夺和入室盗窃。参见表2。

表 2 最近一年里,受访者及其家人在上海是否碰到过以下情况 (单位:%)

	合计	被扒窃	被抢夺	入室盗窃
没有碰到过	83.6	86.7	96.8	95.2
有过1次	10.2	9.6	3.0	4.6
2次或以上	6.2	3.7	0.1	0.2

近年来,因个人信息泄露而受到骚扰已成为相对普遍的一种社会现象,这在本次调查结果中也得到了印证。调查显示,最近一年里,只有9.9%的市民没有因为个人信息泄露而遭遇各种骚扰、推销或诈骗。其中以推销和诈骗为目的的电话和短信骚扰最多,有75.4%的市民曾经收到过推销电话或短信,有69.2%的市民曾经收到过诈骗电话或短信,约有3成左右的市民“经常”收到这类电话或短信。曾经被上门和邮件形式的推销、诈骗和骚扰的比例也在30-40%之间。参见表3。

表 3 最近一年里,受访者是否因个人信息泄露,遭遇过以下情况 (单位:%)

	合计	上门骚扰	推销电话、短信	推销邮件	诈骗电话、短信	诈骗邮件
没有	9.9	63.6	21.6	58.1	30.8	69.7
偶尔有	45.1	29.8	43.4	26.2	40.1	22.2
经常有	45.1	6.6	35.0	15.7	29.1	8.1

不同群体的调查结果显示,对于扒窃、抢夺、入室盗窃等治安事件,存在着居住地段和收入水平上的差异。在过去的一年里,市民自报经历过扒窃、抢夺、入室盗窃等任一项治安事件的比例:

从地段上看,发生比例最高的是在外环外的社区(29.4%),而且其中发生过2次以上的比例高出外环内很多,高达21.2%。其次是内环内(22%),而内环与外环间的比例相对而言则是最低的(12.1%)。参见表4。

表 4 不同地段的群体在过去一年里在上海是否遭遇过被扒窃、被抢夺、入室盗窃 (单位:%)

	内环内	内环到外环	外环以外
没有	78.0	87.9	70.5
有过1次	15.8	8.6	8.2
2次或以上	6.2	3.5	21.2

从不同家庭收入的群体间比较来看,高收入群体是易受侵害的群体,其他群体过去一年未曾被侵害的比例均在80%以上,而高收入群体只有73.4%报告未曾被扒窃、被抢夺、入室盗窃。参见表5。

表5 不同家庭收入水平的群体在过去一年里在上海是否遭遇过被扒窃、被抢夺、入室盗窃 (单位:%)

	低收入	中低收入	中高收入	高收入
没有	81.6	87.5	82.5	73.4
有过1次	6.5	9.2	12.1	14.5
2次或以上	12.0	3.4	5.3	12.1

注:低收入=3.6万元以下,中低收入=3.6-6万元,中高收入=6-12万元,高收入=12万元以上

对于因个人信息泄露而遭遇骚扰、推销和诈骗的情况,存在着居住地段上的差异,但未发现收入水平上的差异。在过去的一年里,市民自报因个人信息泄露而遭遇骚扰、推销和诈骗的比例:

从地段上看,发生比例最高的仍然是外环外的社区(95.9%),内环内社区的比例相似(95.2%),但“经常有”的比例很高,达55.5%。相对而言,内外环间的比例相对也是最低的(87.3%)。参见表6。

表6 不同地段的群体在过去一年里因个人信息泄露而遭遇骚扰、推销和诈骗的比例 (单位:%)

	内环内	内环到外环	外环以外
没有	4.8	12.7	4.1
偶尔有	39.7	45.3	55.5
经常有	55.5	42.0	40.4

从不同家庭收入的群体间比较来看,各群体因个人信息泄露而遭遇骚扰、推销和诈骗的比例相似,中高收入和高收入群体比较多是“偶尔”被骚扰,而中低收入和低收入群体呈现两极化状况,“没有”和“经常”的比例都比较高。参见表7。

表7 不同家庭收入水平的群体在过去一年里因个人信息泄露而遭遇骚扰、推销和诈骗的比例 (单位:%)

	低收入	中低收入	中高收入	高收入
没有	10.2	10.9	8.6	7.3
偶尔有	44.0	41.3	50.0	52.4
经常有	45.8	47.8	41.4	40.3

总体来看,在主观评价上,上海市民的治安安全感较好,总体上表现为“基本安全”的水平。但从市民在过去一年里在本市经历过的社会治安事件的客观指标看,仍反映出了存在的问题。扒窃、抢夺、入室盗窃等任一项治安事件在过去一年中的发生率为16.4%,以被扒窃的比例最高。外环外的社区与高收入群体是易受侵害群体。而个人信息泄露已成为骚扰市民正常生活的重要因素之一,过去一年里只有9.9%的市民没有因此受过骚扰,尤以电话和短信骚扰为最;被骚扰人群在收入特征上并不存在明显差异。

六、上海市民对食品质量与安全的评价

1、上海市民对食品安全状况的评价

食品质量与安全是否能够获得保证,是上海市民最为关心的问题之一。上海百姓对本市市场上的食品安全性评价比其对全国市场上的食品安全性评价略高一些,在5分制的评价中,人们对上海市场上的食品安全性评价得分为3.88分,对全国食品市场的安全性评价为3.70分,均处于一个合格的水平。目前上海和中国市场上食品的“基本安全”是上海市民都比较一致的看法。总体上上海的食品安全能够获得基本的保障。

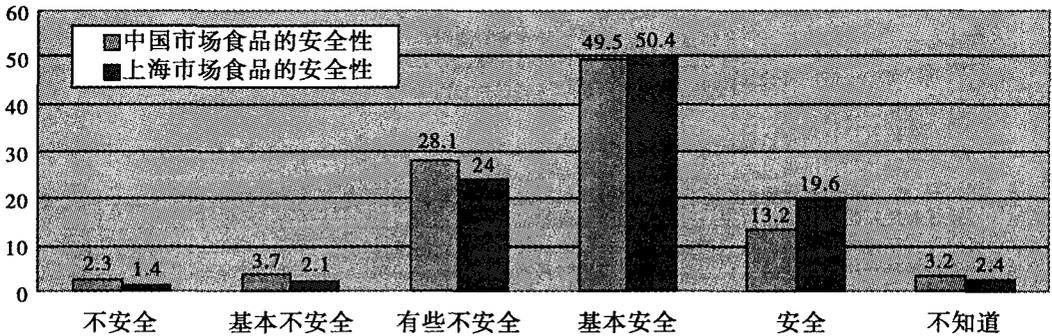


图1 对中国和上海市场食品安全性的评价

从不同年龄的群体上看,中青年群体对目前食品安全状况的评价比老年群体为高,其评价状况如下:

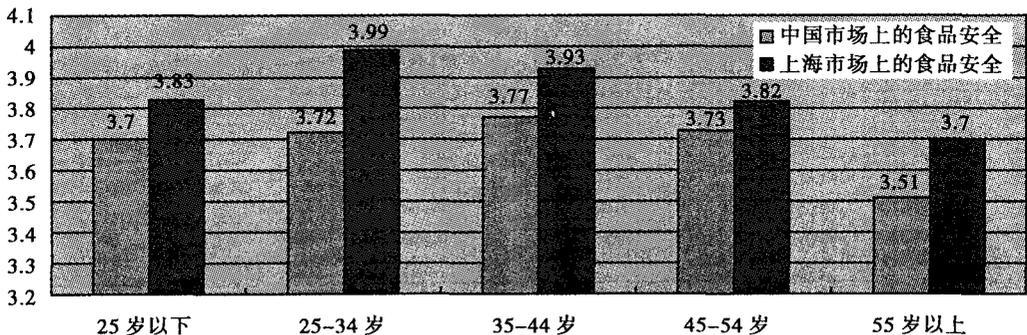


图2 不同年龄上海市民对中国和上海市场食品安全性的评价

2、上海市民关注食品安全的方式与评价

以上这种差别的形成与不同年龄群体购买食品时采取的鉴别方式不同有关。在调查中发现,在如何购买食品时采取的各种方式中,不同文化程度的群体在购买食品时采取的鉴别食品质量的方式有所不同,年龄较小、文化较高群体在选择食品时往往采取比较理性和有效的方法。

表 8

不同文化群体在购买食品时采取关注质量的方式

%

	购买渠道	包装说明	食品价格	品牌或生产商	质量安监认证	直接判断	食品广告	无从判断	其它
初中及以下	51.00	39.30	22.80	36.50	49.40	53.60	3.10	4.70	0.00
高中中专职高技校	54.40	48.40	12.10	41.60	60.40	47.30	3.60	3.20	0.10
大专及以上学历	54.40	36.70	14.60	45.70	54.60	35.80	4.60	4.60	0.00
总计	53.00	41.40	17.20	40.60	54.30	46.80	3.70	4.20	0.00

从统计结果上看,在购买食品的渠道和广告方面,不同群体的关注态度的比例差别并不大,尤其对广告宣传的信任程度普遍不高,但是在关注质量安全认证、食品生产厂家与品牌等方面,文化程度较高的群体显然要比文化程度较低的人群高一些,也就是前者对食品质量的关注采取比较理性和有效的方式。而文化程度较低的群体更多是在价格、包装和采取直接判断的方式来鉴别食品的质量,显然,后一种方式的有效程度要较低一些,这就是为什么年龄较大的群体对目前食品质量状况的评价较低的原因之一。

从中也可以得出这样的结论,就是有关方面的质量认证(54.3%)、购买渠道(53%)和购买食品时的直接判断(46.3%),是上海市民购买食品时关注质量和安全的主要方法,而且这些方法会同时使用。人们对食品广告的认可度非常低,只有3.7%。这表明,官方质量监管、出售场所和食品的实际质量状况,是目前老百姓用来保障食品安全的三大法宝。

对于不同场合中购买的安全性,人们对大卖场、超市、品牌专卖店等一些商业类型给予比较多的信任,对小店小贩出售的食品信任度最低,对这些商业类型的评价分别是:大卖场或超市得分3.21分,品牌专卖店3.30分,菜市场2.70分,小店小贩1.87分,餐馆2.54分(4分制)。其中小商贩的食品质量问题特别突出。

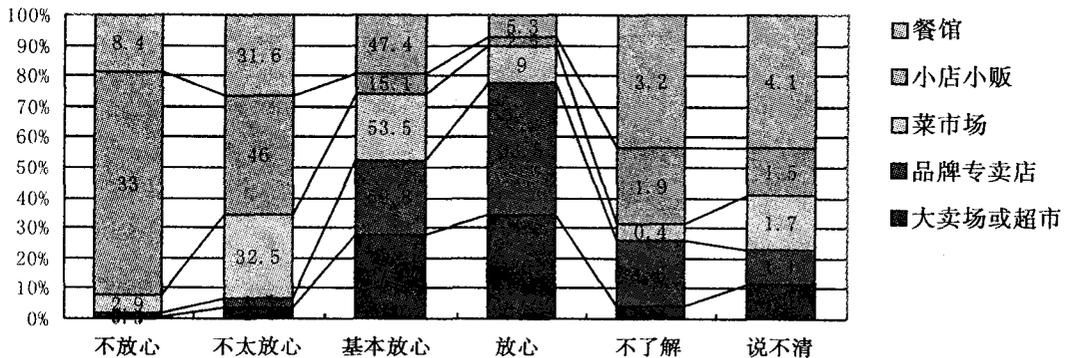


图 3 不同商业类型中食品的安全性

调查发现,品牌对人们购买食品有很大的影响,对目前大多数知名品牌的食品来讲,61%的市民表示信赖,但表示完全放心的比例也很低,只有9.7%,这表明,上海市民对目前知名食品品牌的信赖程度不是非常强烈和稳固,因此食品品牌的信誉提高还有相当长的路要走。

3、上海市民对上海食品监管的看法与评价

调查发现,人们对于目前政府与有关机关对食品质量的监管效果不是非常认可,甚至表现出比较明显的不满情绪,认为政府对食品质量监管的责任完全到位的比例只有 6.2%,认为基本到位的比例为 52.7%,认为不够到位的比例为 33.8%,还有 7.4% 的比例“不了解”。在 4 分制评价时,平均得分为 2.64 分,处于一个及格的水平。

表 9 上海市民对政府食品安全监管的评价

	频率	有效百分比	累积百分比
到位	76	6.2	6.2
基本到位	649	52.7	58.8
不够到位	355	28.8	87.6
不到位	62	5	92.6
不了解	91	7.4	100
合计	1232	100	

对目前上海市食品质量的监管的效果上,不同文化程度的人评价略有差异。文化程度越高,评价相对越低,这表明受过较高教育的人对食品安全的要求相对较高。

表 10 不同文化程度群体对政府食品安全监管的评价

文化程度	均值	频数	标准差
初中及以下	2.7067	463	.63960
高中中专职高技校	2.6458	367	.67231
大专及以上	2.5629	311	.75671
总计	2.6479	1141	.68558

对于当前一些严重影响食品安全的问题,人们对制止滥用农药(2.07 分),防止药品和污染物残留(2.00 分)和过期食品下架销毁(2.03)评价较好,对滥用食品添加剂(1.97 分)、不符合食品标准(1.95 分)和假冒伪劣(1.90 分)评价较低。这从另外一个角度显示出政府与有关职能部门的不足。

4、上海市民对上海食品质量保障信心与物价的看法

由于对 2009 年上海食品安全的现状评价不是很高和对政府监管食品质量效果的疑虑,使得人们对未来食品质量发生根本变化的期待并不抱充足的信心。调查发现,对未来食品质量改善抱有完全信心的比例只有 10.3%,具有一定信心的比例为 51.1%,信心一般的比例为 29%,不太有信心和完全没有信心的比例为 4.8%。食品安全作为一个保障民生健康的重大问题,一直存在比较严重的问题,尤其是三鹿奶粉事件出现之后,人们对食品安全的关注到了一个前所未有的水平,并严重地打击了民众对现有食品质量的信任,包括对政府职能部门监管的质疑。

与此同时,本次调查发现人们对于食品物价上涨已经具有比较强烈的反应,食用油、猪肉、

蔬菜和成品粮不能再涨价了,再涨价就超出了合理的限度,对于这些日用必需品的价格水平,上海居民中有60%以上都这样认为,意见相当一致,收入较低的群体的反应尤其强烈。非常明显的是,那些不能再涨价的食品是上海市民百姓日常生活中最需要、消耗量最大的消费品,也就是主要食品物价的上涨已经影响了百姓的生活。

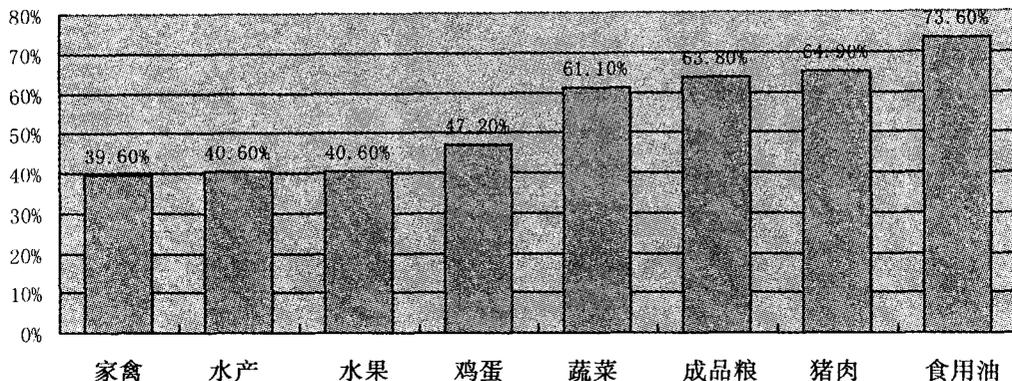


图4 不能再涨价的食品

5、简要的结论

对于食品安全这个关乎百姓生存的重大问题,政府的职责和监管是一个必需的公共事务。由于一段期间内中国出现的诸多食品质量的问题,以至于人们对目前食品安全的评价不是很高,只是处于一个基本满意的水平,对政府提供的食品质量监管也是如此。在日常的生活中,人们通过有关方面质量鉴定的结论和选择比较可靠的购买场所来实现食品安全的要求,品牌在一定程度上也为人们提供了这样的可信度。但是小店小摊贩的食品安全问题依然是人们担忧的一个问题,人们对于食品质量问题的根本解决和食品安全的真正实现的信心似乎还不是很足。上海市民对政府在这方面应该担负的责任有更多的期待。

由于食品物价上涨的幅度较大,人们对保障基本食品需求的价格要求非常集中。

七、上海市民住房状况问题

住房问题关系民生、关系社会和谐。改善市民住房状况,提高市民住房质量,完善政府住房政策,已成为当前上海转变经济发展方式和推进社会建设的一项重要内容。

1、当前上海住房发展面临的主要问题

通过对调查问卷中涉及住房问题的数据进行分析,我们认为,当前上海住房发展面临的主要问题有以下五点:

第一,住房困难家庭比重依然很大。在抽样调查中我们发现,虽然住房自有比率接近70%,工人和商业服务人员购买商品房的比重最低(8.7%),有8%的市民租住私房;拥有上海户口的本地人购买售后公房的比重最高(43%),拥有上海户口的外地人购买商品房的比重最高(48%),没有上海户口的外地人租住私房的比重最高(41%);有30%的家庭人均建筑面积15平方米以下,有23%的家庭人均使用面积7平方米以下,其中外省市户口的此两项指标人

数最多(分别达到56%和36%)。

第二,大多数市民并没有在房价飞涨中得利,相当部分市民对住房质量表示担心。在抽样调查中我们发现,79%的家庭在上海别处没有部分或全部产权的住房,而拥有部分或全部产权的家庭只有9%,主要是上海本地人(79%);在拥有部分或全部产权房屋的家庭中,85%的家庭拥有1处;对现在居住房屋的质量有些担心的比例达到18%,很担心的比例达到4%;对新建商品房有些楼盘令人担心的比例达到23%,对大部分楼盘很担心的比例有1.5%,说不清和不知道的比例达到24%。

第三,希望改善住房但能够负担得起现有房价的不多。在抽样调查中我们发现,有33%的家庭希望买房以改善自己或家人目前的住房状况,其中有64%的家庭负担不起,有24%的家庭可以付得起首付但是需要贷款;从年龄结构看,有购房需求的家庭中,完全负担不起的主要是35-44岁的市民(59%);从职业结构看,工人和商业服务人员的支付能力最弱(57%);从地域结构看,本地上海人的支付能力最弱(52%);总体上看,房价支付能力与收入和教育水平成正比关系。

第四,依然有相当多的市民希望租住单位或政府提供的住房。在抽样调查中我们发现,有35%的家庭愿意租住单位或政府提供的住房,有13%的家庭愿意购买经济适用房,有17%的家庭希望长期贷款零首付的房子;在有购房需求的家庭中,只有17%的家庭符合经适房的申请条件,而不符合的比例高达51%;对于符合经适房申请条件的家庭来说,有一些困难、承担不起和不好说的比重达到79%,这也是将来在推进经济适用房过程中可能会遇到的难题。

第五,对政府推进保障性住房的工作评价不高,但对政府未来的政策期望很大。在抽样调查中我们发现,在对上海市政府在改善市民住房状况的工作成效评价上,45%的市民认为政府没做什么工作或者做了工作但没有成效,认为有成效的只有30%,不了解和说不清的占25%;在政府需要采取哪些措施以改善市民住房状况的选项中,前三项为建设经济适用房(26%)、建设限价房(22%)和严厉查处哄抬房价等行为(19%),此外,建造公共福利住房(13%)和增加土地供应量(11%)也是市民希望政府出台的政策措施。

2、解决上海住房问题的若干对策建议

根据以上对抽样调查中上海住房问题的归纳,我们认为,上海在未来解决住房问题、完善住房保障体系时应考虑以下几点:

第一,要采取多种方式切实改善住房困难家庭的住房状况,尤其要改善人均建筑面积15平方米和人均使用面积7平方米以下家庭的住房状况。其中重点关注工人、商业服务人员和外地人(包括外地务工者和外地来沪就业的年轻人)。可以通过扩大廉租房实物配租的覆盖面、降低经适房申请条件和推出公共租赁房来满足这部分人群的住房需求。为了遏制房价的进一步攀升,也可以尝试推出差别化住房政策,即根据户籍(本地、外地和外国)、年龄和学历采取不同的住房保障政策,可以通过征收物业税、减免所得税和租金分类补贴等多种方式稳定市场、增进保障。

第二,在大规模兴建保障性住房的过程中,要重视住房质量,特别是配套商品房、经济适用房和公共租赁房建设,更要确保住房品质,以防倒楼事件的再次发生。可以通过招标、监理、验收和事后评估等多种方式,提高新建商品房和保障性住房的质量,使困难家庭住上称心满意的住房。除此之外,也要注意保障性住房的选址、公建配套、生活设施、周边环境等问题,将就业、交通、就医、上学等问题综合考虑到保障性住房的建设规划中去。

第三,在推进保障性住房的建设过程中,要切实注意符合申请条件家庭的支付能力问题,

以防出现由于支付能力不足而弃购。首先要把符合条件家庭的数量、类型、分布摸清,做到心中有数,其次是把好申请关,使那些真正符合条件的家庭能够申请到经济适用房和公共租赁住房,最后是针对支付能力不足的问题,应采取多种途径加以解决,比如原有住房变现、降低首付比率、首付款分期支付、降低银行贷款利率、政府贴息贷款、针对不同家庭采取租售并举政策措施等,都可以改善他们的支付能力。

第四,在探索公共租赁住房和单位自建房的试点过程中,要特别关注新上海人、工人、商业服务人员和外地人。他们是上海建设国际化大都市的重要力量,新上海人中有许多是刚毕业的外地来沪大学生、硕士生和博士生,应有特殊政策针对他们的住房需求,可以通过提供政府的公共租赁住房或提供租金补贴来切实改善他们的住房条件,增强他们对上海的认同感。

第五,在推出涉及保障性住房的政策法规时,应听取各阶层群众的意见,反映他们的愿望,满足他们的需求,要建立起有效的监督机制。在充分调查研究、摸清家底的基础上,在财力可负担的范围内,制定保障性住房建设中长期规划,公布于众,听取群众的建议,又好又快地推进保障性住房建设,形成房地产、旧区改造和保障性住房建设之间的有序、协调发展。

总之,要充分认识到住房的公共物品属性和生活保障属性,采取多种方式,针对不同人群,有计划、有步骤地推进保障性住房的建设,逐步解决困难群体的住房问题,满足各阶层对住房不断增长的需求,真正实现“住有所居”这个关系民生的目标。

八、上海市民对社区生活的评价

居民的社区生活调查主要包括两个层面,一为居民与社区的关系,二为居民对社区生活的感受。两者虽指向不同,但具有一定的内在联系。

1、居民对居委会抱有较高认同

我国城市居民委员会组织法第二条规定,居委会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。要了解居民对社区生活的满意度,离不开测量居民与居委会的关系。

本次调查显示,77.4%的被访者对居委会的评价为“满意”和“较满意”。从与性别、年龄、政治面貌、在职与否、所有制类型、职业类别、本地人或移民、居住地段或区域、房屋产权等各种变量的交互统计看,被访者对居委会的满意率均达七到八成,有的超过九成。满意率偏低的群体是失业、协保、内退人员,为63.5%;满意率偏低的地区是闸北区,为59.2%。

在目前的体制状况下,居委会的工作重点是承接来自政府部门的诸多行政任务,但作为基层社会唯一的多功能、全覆盖的群众性自治组织,在管理社区、服务居民方面发挥着组织、动员、协调的重要作用。同时,作为连接政府和居民的最直接通道,其工作涉及全体居民,包括为离退休人员、少年儿童在社区生活提供一些支持和服务,为老弱病残、失业低保、刑满释放等弱势群体提供一些福利和救助,还为普通居民在日常生活中遇到的一些问题排忧解难等。随着经济与社会改革的深入,居委会工作与居民生活质量提高形成日益密切的关系,因此它获得了各个年龄层次和各种身份背景居民的认同。

2、居民对居委会选举热情不高

本次调查围绕2009年上海市第九次居委会换届选举,了解居民对这一事件的关注度和参与度。市委市政府对居委会换届选举十分重视,把它作为健全和完善基层民主的重要工作进行部署,进行了大规模的社会动员,包括通过媒体传播报道,组织街道、居委会干部专门培训,在全市所有居住小区内以标语、宣传栏等方式进行文字宣传,召开居民小(楼)组长、居民代表、

退休党员等居民骨干会议进行口头动员,并在统一的时间节点安排全市居委会选举的工作流程。

调查数据显示,居民对居委会换届选举的知晓率达到 66.5%,其中以 55 岁以上的本地居民居多,为 87.9%。在校学生、在职人员和外来移民的知晓率偏低。在知道选举一事的调查对象中,有 75.8% 的居民参加了居委会投票。由此推算,实际参加投票的居民比率为 49.8%。这个比率与各居委会上报以及媒体公开发布的数据相差甚远。

产生这种情况的主要原因在于目前居委会的主要职能是行政末端,承担着大量政府管理社会的工作,其高度行政化的现状无疑影响了居民参与社区的内在主动性。表现在居委会换届选举这一事件上,政府的积极性远高于居民。在自上而下大力动员的情况下,居民关注和参与的热情实际并不高,主动参加投票的主要为老年居民中的积极分子。从投票者的构成看,离退休人员及其家属为投票的主要人群,年轻人和新移民的投票率相对较低。部分在职、在校居民主要通过家中的老人、邻居、楼组长等代为投票,或者在居委会干部和居民骨干的指点下被动投票。为了应对上级部门对于投票率的严格要求,有为数不少出差、出国、住院、人户分离居民的选票由居委会干部掌握,并实施群投。调查结果表明,目前城市基层社会居民自治尚处于起步阶段,居民的政治参与主要表现为被动员、弱参与状态。

3、居民对业主委员会较为关注

目前社区居民参与自治最具代表性的组织形式是业主委员会,居民通过这一自治组织,表达与私有物业及小区环境有关的诉求,维护与自身利益密切相关的诸多权益。

本次调查围绕居民对业主委员会的关注度和参选率进行了测量。数据显示,居民对业主委员会的知晓率与居委会换届选举的知晓率几乎相等,66.2% 的被访者知道小区是否成立了业主委员会,且知晓率随年龄逐级上升,离退休人员的知晓率为 80%。在职人员的知晓率为 67.3%,略高于对居委会换届选举的知晓率。在已经成立业委会的居民区,有 56.8% 的居民参加了业委会选举的投票,这个比率高于居委会换届选举投票率 7 个百分点。业委会选举的投票率同样随年龄上升,55 岁及以上者的投票率最高,为 69.67%,35~54 岁的中青年的投票率为 58%。

由于有关成立业委会的信息发布远弱于居委会换届选举的宣传、动员力度,因此可以认为居民对业委会的关注更倾向于自发和主动,参与意愿也强于前者。

4、居民对社区环境的总体满意率较高,但尚存困扰

近年来,政府对城市环境治理的资金投入和重视力度都在加大,尤其为了迎接世博会的召开,优化城市环境的措施延伸至各个居住小区。调查数据显示,本市居民对社区环境的总体满意率较高,尤其对防盗保安、环境卫生、绿化管理、休闲健身设施、小区周边市容等的满意率均在 70% 以上。但同时,还存在满意度从市中心向外围地区逐级递减的倾向,在宠物管理、流浪猫管理、停车管理和整治群租等方面也存在一些困扰居民的问题。

(1)八成居民对小区的防盗保安满意

近年来,市区大多数住宅小区基本设立了保安岗位、安装了防盗设施,有效提高了居民区的安全系数。调查数据显示,有 79.6% 的被访者对小区的防盗保安状况表示满意,内环地段的满意率为 84.2%,内环到外环地段为 78.9%,外环以外地段为 74%,满意率从市中心向外环区域逐级递减。大多位于近郊的拆迁分房和防盗设施较差的租住公房(旧里)的满意率偏低。静安、黄浦、徐汇、卢湾区的满意率最高,闸北、虹口、闵行区的满意率偏低。

(2)3/4 强的居民对小区的绿化管理满意

近年来,本市的绿化种植面积从道路街区延伸至居住小区,极大改善了居民区的绿化环境。调查数据显示,被访者对小区绿化的满意率达到76%。全市从内环到外环以外各个地段的评价差异不明显。只是相对于静安区87%、宝山区84%、浦东新区83.2%、长宁区81.7%的高满意率,闸北区的满意率仅为49%,卢湾区某些地段的“很不满意率”最高。

(3) 3/4的居民对小区卫生清洁满意

近年来,一方面政府对社区的环境卫生加大了整治力度,一方面绝大多数居住小区都通过市场化手段聘请物业管理公司进行物业和环境管理。尤其在政府倡导、社会响应、市民参与的“迎世博600天行动”的感召下,本市的环境卫生水平上了新台阶。调查数据显示,被访者对小区卫生环境的满意率达到74.7%。从与不同地段的交互统计看,内环地段的满意率为80.3%、内环到外环地段为75.2%、外环以外地段为61.4%,满意率从市中心向外环区域递减。闸北、闵行、杨浦等区的满意率低于平均水平,房屋陈旧、环境卫生设施偏差的租住公房、租住私房和自有私房的满意率偏低。

(4) 七成以上的居民对小区的休闲健身设施满意

近年来,由政府出资在居民小区普遍建造了老年活动室、凉亭长廊及健身锻炼器具等公建配套设施,为居民的文娱活动、体育锻炼、休闲交往等社区生活提供了方便。调查数据显示,被访者对小区的休闲健身设施的满意率达到72.1%,其中静安、虹口、宝山区的满意率最高,分别为95.6%、86.1%、84.3%。闸北区的满意率最低,不到半数。从房屋产权看,“售后公房”和“自购商品房”居民的满意度最高,分别为81.55%和72.4%。

(5) 七成以上的居民对小区周边市容满意

近年来,政府对市容环境的整治力度不断加大,临近“世博”的2009年更达到了前所未有的经济投入和社会动员程度,基本拆除了违章建筑和马路设摊,对餐饮业的污染排放进行严格控制,对各种地下管道进行维修、更新,对各类车辆停放作出严格规定,并指派专人进行跟踪监管。居民小区周边常见的脏、乱、差现象得到明显改善。调查数据显示,被访者对小区周边市容的满意率达到72.3%。除闸北、黄浦区的满意率不到六成,外环以外地段满意率为64.2%之外,其他区域的满意率都接近或超过八成,卢湾区达到90.9%。

(6) 超过半数的居民对小区的宠物管理不满意

近年来,居民饲养宠物(主要为犬类)的比重不断上升,虽然政府出台了宠物管理的相关条例,但宠物饲养者自律意识欠缺,导致宠物伤人扰民、破坏环境卫生等现象多有发生。调查数据显示,50.3%的被访者对小区的宠物管理不满意,此现象从内环到外环以外的地段普遍存在。其中“租住单位房”的不满意率高达68.2%，“租住公房”为55.8%，“自购商品房”为51.1%。闸北、卢湾、长宁区的不满意率尤其突出,分别为69.9%、66.7%和62.5%。调查发现,在健全宠物管理相关法律的基础上,以小区公约的形式规范居民宠物管理的做法收到了较好的效果,可在本市居民小区广泛推行。

(7) 近半数居民对小区的流浪猫管理不满意

近年来,一些环境卫生意识、公共意识薄弱的养猫居民,把小区当做饲养场,任意放养家猫、喂养流浪猫。流浪猫带来的繁殖快、乱拉粪便、乱翻垃圾筒、鸣叫扰人、疾病传染等问题十分困扰居民。调查数据显示,49.7%的被访者对小区的流浪猫管理不满意。其中反应较强的区域是卢湾、闸北、闵行区,不满意率分别为66.7%、60.2%、58.6%。从房屋产权看,“租住单位房”的居民占73.9%、“自购商品房”的居民占55.6%、租住公房的居民占53.8%。流浪猫出没的地段主要集中在内环以外的居民区,已经造成较为普遍的、新的社区环境问题。目前尚

无相关法规对流浪猫现象进行管理。

(8)近 1/3 的居民对小区的停车管理不满意

随着私家车购买者逐年增加,15 年前建造的商品房(除个别高档住房)基本都未建停车库,由此造成小区停车的矛盾日益凸显。此外,中心城区的商店、办公楼与居民区毗连,车辆停放和进出给居民带来行走安全、道路占用等不便。调查数据显示,31.8% 的被访者对小区的停车管理不满意,闸北区被访者的不满意率高达 63.1%。

(9)1/4 的居民对整治群租不满意

房价的畸高使大量外来白领和打工者无力买房或单独租房,为了降低生活成本,“群租”现象应运而生,并呈不断上升之势。群租现象遍布全市各个地段,以自有私房、租住公房和售后公房等产权类型为主。群租人员往往属于工作时间长、工作强度高的外来人群,在生活方式、作息时间、卫生习惯等方面与同楼而居的本地居民存在较大差异,由此带来的房屋设施损坏率高、夜间声响扰邻、治安卫生影响等一系列问题。目前整治和调解“群租”矛盾主要依靠居委会、业委会、物业公司、驻区民警的联手监督管理。但由于租房合同有周期性,相关的法规尚不完善,因此整治的有效性和权威性还存在一定问题。调查数据显示,25.1% 的被访者对“整治群租”不满意,虹口、闸北、闵行区居民的不满意率最高。

从纵向发展看,社区环境较前些年已经有了明显改善,但还存在一些困扰居民的不足之处,以及随着城市化进程而产生的新问题。相关法律法规的不健全、居民自律程度的欠缺和公共意识的淡薄是发生上述问题的主要原因。在完善法律法规、加强执法力度的同时,建立社区居民自我管理、自我监督的机制,达到法制与自治的有机结合,是解决上述问题的路径。