# 上海市长宁区人民政府办公室文件

长府办〔2010〕33号

## 上海市长宁区人民政府办公室关于转发区房管局制定的《关于进一步提升长宁区住宅小区物业管理水平的实施意见（试行）》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，新泾镇政府:

区房管局制定的《关于进一步提升长宁区住宅小区物业管理水平的实施意见(试行)》已经区居住小区综合管理联席会议2010年第一次会议讨论同意，现转发给你们，请认真按照执行。

上海市长宁区人民政府办公室

二〇一〇年八月九日

# 关于进一步提升长宁区住宅小区物业管理水平的实施意见（试行）

为进一步促进区域经济与社会全面、协调、可持续发展，建立健全住宅小区物业管理机制，夯实管理基础，提高管理水平，依据《中华人民共和国物权法》、《国务院物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》等法律法规，结合我区实际，制定本实施意见。

## 第一章　　总　则

**第一条　指导思想**

贯彻落实科学发展观，进一步巩固迎世博旧小区综合整治所取得的成果，建立健全社区物业管理长效机制，将物业管理纳入社区建设总体框架，实现物业管理中各类主体资源共享、工作协同，构建主体明确、权责清晰、服务到位、管理民主、健康有序、和谐共赢的物业管理新格局。

**第二条　工作目标**

（一）充分发挥社区在物业管理中的重要平台和载体作用，进一步健全各层级物业管理组织架构;

（二）逐步推行物业管理一体化激励机制，促进物业企业服务意识不断增强，广大业主对物业管理满意度不断提高;

（三）继续推进旧小区综合整治、房屋成套改造和“一平方米”改造，改善物业硬件条件;

（四）着手开展住宅小区物业差别化管理，物业管理技术和

方法更加科学完善，实现硬件建设与软件建设有效衔接；

（五）切实加强业主大会、业主委员会规范化建设，提高业主自律意识、主动缴费意识和自治管理能力。

## 第二章　　加强组织保障

**第三条　建立各层级“四位一体”管理组织架构**

（一）区级层面建立例会制度，在分管区长总牵头下，由区房管局与社区办相关负责人担任召集人，相关职能部门和各街（镇）分管领导共同参加。主要职责是研究解决全区范围内物业管理工作中普遍反映出的重点、难点问题。

（二）各街道（镇）层面建立“四位一体”物业管理工作联席会议制度，由街道（镇）分管领导、房管办事处主任担任召集人，街道（镇）市政科长、派出所分管治安副所长、物业企业经理、居委会书记等作为联席会议成员。主要职责是协调社区各方，加强对业主大会、业主委员会和物业企业工作的规范化指导。

区房管局要进一步夯实房管办事处管理基础，配强配齐房管办事处基层工作人员，提升基层工作人员专业素质和办事能力，充分发挥房管办事处的行业指导和监管作用。

（三）居委会层面建立“四位一体”工作小组，由居民区党组织书记担任组长，居委会主任、房管办事处联络员、小区物业管理经理和业委会主任、社区民警等作为小组成员。主要职责是专题研究解决本小区范围内涉及物业管理的有关问题。

**第四条　构建物业管理党建联建工作新格局**

（一）探索设立业主委员会党员工作室。充分调动小区业主

委员会成员以及业主中党员的积极性，通过居民区党组织的引领，发挥党员的先锋模范作用，妥善化解小区物业管理矛盾，维护小区和谐稳定。

（二）房管办事处要积极主动参与对应管理辖区的社区党建联建工作，通过构建社区物业管理党建联席会议，定期共同研究协商解决居住区物业管理热点难点问题，并通过党建联建工作，构建与业主加强沟通联系和宣传教育的桥梁。

（三）各街道（镇）要充分发挥居民区党组织和居委会的作用，切实做好业主委员会成员的推荐工作，并会同房管部门共同做好业主委员会的组建和换届工作。同时，要充分发挥居民区党组织善于做群众工作的优势，帮助规范业主自治组织建设，引导业主增强物业管理消费意识，提高业主主动交纳物业管理费的自觉性。

**第五条　加快推进网格化管理向住宅小区延伸**

坚持“条块结合”、“属地管理”，紧密依托各级“四位一体”管理组织、城市网格化、“962121”呼叫平台和“12319”城建热线，整合资源、有效联动，逐步建立全面系统的物业管理综合协调监管网络。适时试点探索将物业管理中的有关难点问题纳入网格化事、部件巡查范围，借助网格化管理平台，加大巡查发现、快速处置的力度。

## 第三章　　建立健全机制

**第六条　建立物业企业准入与退出机制**

（一）区房管局制定相关标准，包括《物业服务企业接管小

区准入标准》（附件一）、《售后房住宅小区物业服务基本标准》（附件二）、《关于推进住宅小区物业管理一体化激励机制的实施意见》（附件三）。

（二）区房管局联手社区办、各街道（镇）充分摸底调查，确定收不抵支的住宅小区名录。

（三）对确定的收不抵支的住宅小区，由区房管局联手社区办、各街道（镇）等对照《售后房住宅小区物业服务基本标准》进行满意度测评。

对业主满意度测评分数较高但物业项目缺项的小区，根据《关于推进住宅小区物业管理一体化激励机制的实施意见》，启动物业管理激励机制，通过考核的方式对物业企业进行奖励；

对业主满意度测评分数较低的小区，业主自治组织在符合双方约定或法律规定的前提下可依法解除与物业企业签订的服务合同，做好后续交接。区房管局按照《物业服务企业接管小区准入标准》将资质等级高、企业信誉好的物业企业名录提供给社区和业主委员会，指导业主通过招投标等方式选聘新的物业企业。签订物业服务合同后，区房管局再根据满意度测评情况启动物业管理激励机制，保证物业服务质量。

**第七条　建立健全物业管理招投标机制**

房地产开发建设单位选聘物业企业、业主大会另聘物业企业的方式，要分步实施、逐渐过渡到全部实行公开招投标，并要纳入统一的招投标市场集中操作，确保招投标过程公开、透明，杜绝暗箱操作，实现住宅小区物业管理项目向优质公司转移，促使

没有物业项目可管的企业逐步淡出市场。

**第八条　探索建立业主拒交物业管理费的制约机制**

对业主未按时交纳物业管理费用，经物业企业催讨仍拒不交纳的，除了依法通过法律途径予以追究外，物业企业还可至房屋登记部门办理房产备案手续，在该房屋办理产权转移时，由房屋登记部门告知物业企业，进一步遏制业主恶意拒交物业管理费的行为。

**第九条　推行物业管理一体化激励机制**

（一）区房管局与社区办牵头，坚持条块结合、共同实施的原则；坚持激励与考核相结合的原则；坚持政府扶持与市场淘汰相结合的原则；坚持试点先行，逐步推广的原则。

（二）由区房管局牵头制定《关于推行住宅小区物业管理一体化激励机制的实施意见》（附件三）。区发改委、财政局等部门根据具体实施方案要落实项目资金，确保试点工作顺利开展。

**第十条　探索引入第三方咨询服务机制**

（一）探索引入第三方认证机构，建立科学、合理、可行的质量评价体系，对住宅小区物业管理状况进行综合测评。

（二）综合测评要将物业企业管理状况、小区管理收支财务状况、物业管理费收缴状况、业主委员会运作状况、居民对物业管理的满意度等列入评估指标。

（三）测评结果与标准要在小区公示，接受广大业主评议。

（四）测评结果作为企业资质管理、小区经理考核、物业服务项目招投标的重要依据，确保物业企业准入、退出机制和物业

管理一体化激励机制切实发挥作用。

## 第四章　　实行差别管理

### 第十一条　商品房住宅管理重在提升小区品质

商品房住宅小区，重点以物业管理招投标为抓手，督促物业企业严格、充分履行与业主委员会签订的《物业服务合同》。同时引导物业企业拓展服务内涵。

### 第十二条　售后房小区管理重在激发企业活力

通过第三章各项机制的建立健全，对售后房小区物业管理企业逐步实现“留优汰劣”，使无法承担小区正常物业服务的企业逐步退出市场，对能够提供物业服务但企业亏损较为严重的，通过第三章各项机制的实施帮助解决企业运营中的困难，同时引导售后房小区物业管理走向市场，并健康、有序发展。

### 第十三条　公房小区管理重在创新居民自治形式

（一）探索建立公房小区弄管会制度，由居民区党组织组织居民通过推荐、自荐等方式，推选产生弄管会，协助物业、居委共同开展小区管理。

（二）公房产权人要将保护建筑、花园住宅、公寓等保护与修缮难点问题纳入物业管理长效机制建设。

（三）由新长宁集团每年拟定维修计划，向相关部门和街道（镇）报告，协商后予以实施。

### 第十四条　非成套房屋小区管理重在改善民生

继续推进包括房屋成套改造和“一平方米”改造、非成套直管公房的修缮项目和 1996 年以前建造的售后房性质高层房屋电

梯更新改造（试点）项目等在内的旧小区综合整治工程。

**第十五条　无物业服务小区管理重在托底保障与引导**

（一）对无物业管理小区，委托周边物业公司进行托底管理，区应急维修中心做好应急抢修工作，努力实现最基本物业管理。

（二）鼓励部分业主委员会探索自行管理小区模式，房管办事处和居民区党组织对业主自行管理小区的模式进行引导、指导与帮助，培育和引入专业中介机构提供专业化服务。

## 第五章　　引导业主自治

**第十六条　开展物业示范小区试点**

根据实际情况，有选择地从商品房、售后房等不同类型小区中抽取个别小区作为试点，创建“管理质量高，服务品质优，示范效果好”先进示范小区。

**第十七条　提高业主自治组织管理能力**

（一）定期对业主委员会成员进行专业培训，对新组建和换届改选的业主委员会成员必须在组建和改选后进行培训。

（二）探索建立保障业主委员会正常开展工作的激励约束机制和监督处理机制，对发现业主委员会成员有违规行为的，根据违规情况由相关部门介入查处。

（三）保障业主知情权，加强宣传培训力度，引导居民依法行使对业主委员会、物业公司的监督权，形成依法自我管理的良性循环。

## 第六章　　附　则

**第十八条　实施期限**

本实施意见自发布之日起试行。试行期限为二年。本实施意见如与法律法规及上级规范性文件规定不一致的，以法律法规及上级规范性文件为准。

**第十九条　解释单位**

长宁区居住小区综合管理联席会议办公室对本实施意见具有解释权。

附件：1.《物业服务企业接管小区准入标准》

2.《售后房住宅小区物业服务基本标准》

3.《关于推行住宅小区物业管理一体化激励机制的实施意见》

长宁区住房保障和房屋管理局

二〇一〇年七月二十三日

附件一:

# 物业服务企业接管小区准入标准

1.依法在上海市注册登记、具有独立法人资格，并持有二级及以上物业资质等级的物业服务企业(原则上为区属国有企业)。

2.具有经营管理住宅物业的管理经验。

3.三年内无重大管理责任事故。

4.列入 2009 年度上海市物业管理诚信承诺企业目录的物业服务企业。

附件二:

# 售后房住宅小区物业服务基本标准

1.综合管理。管理人员持证上岗，佩戴标志。周一至周日有人接待服务。基本管理制度齐全，收费标准明码标价和规范收费。

2.保安服务。白天设门岗，夜间有巡逻，保安人员尽职尽责；工作时间佩戴标志，持证上岗，语言文明，举止规范。非机动车库或场地有专人管理，环境整洁，管理有序（街坊内机动车停放有序）。

3.保洁服务。保洁人员佩戴标志；小区内建筑垃圾设集中堆放点，垃圾箱（房）周围环境整洁，居民生活垃圾日产日清；楼内玻璃窗每季擦洗；街坊道路、绿地定期清扫，走道、扶手等公共部位定期清洁。

4.维修服务。维修人员佩戴标志。房屋主体结构、公共部位、公共设施、公用设备及时维修。设备设施运行正常，保证电梯24小时正常运行；24小时受理报修，急修二小时内到现场处理，一般维修三天内修复；保持路灯、楼道灯基本完好；水箱每半年清洗、消毒一次，并及时送检，二次供水水质达标。

5.绿化管理。每年对草坪、花卉、绿篱、树木进行修剪（养护）二次以上；每年清除杂草三遍以上，定期清除杂物。

附件三:

# 关于推行住宅小区物业管理一体化激励机制的实施意见

为加强住宅小区一体化管理，推行物业管理服务激励机制，提高物业服务企业的管理积极性，有效解决居民在物业管理方面反映强烈的突出问题，巩固迎世博旧小区综合整治的成果，建立健全物业管理长效机制，提升物业管理水平，特制定本实施意见。

**一、组织领导**

区房管局、社区办为牵头部门，各街道（镇）为配合部门，各层级“四位一体”管理组织各司其职，将管理职能延伸至小区内。

区级层面建立例会制度，负责全区物业管理一体化激励工作的组织、协调和推进。各街道（镇）建立“四位一体”物业管理工作联席会议制度，负责推进、落实物业管理一体化激励工作的组织实施。居民区“四位一体”工作小组负责督促各物业服务企业对照考核标准进行自检，及时向各街道（镇）“四位一体”管理组织提出申请。

**二、实施原则**

一是房管部门与社区办牵头，条块结合，共同实施的原则；二是激励与考核相结合的原则；三是政府扶持与市场淘汰相结合的原则；四是试点先行，逐步推广的原则。

**三、奖励标准**

**（一）按定额测算**

根据住宅小区收支状况进行奖励额度测算，其中收入按照小区预期收入（包括物业管理费、保安费、保洁费和其他公益性收入）的85%计算，支出按照《关于售后房小区物业管理服务人员配置与工资收入的标准》进行计算，收支差额即奖励额度。

**（二）按平均奖励额度测算**

根据对不同规模小区进行样本测算，计算出平均奖励额度为0.20元/㎡·月～0.30元/㎡·月，最高不超过0.30元/㎡·月。

区房管局根据考核情况选择合适的奖励标准。

**四、实施办法**

**（一）锁定目标**

由区房管局、社区办与各街道（镇）在摸底调查的基础上确定收不抵支的住宅小区。

**（二）开展测评**

探索引入第三方测评机构分析小区管理现状，对照《住宅小区物业服务基本标准》进行满意度测评，对测评分数较高但物业项目缺项的小区，由区房管局启动物业服务激励机制，通过考核的方式对小区物业服务进行奖励。业主满意度测评分数较低，业主自治组织可在符合双方约定或法律规定的前提下依法解除与物业企业签订的服务合同，做好后续交接工作。区房管局按照《物业服务企业接管小区准入标准》将资质等级高、企业信誉好的物业企业名录提供给社区和业主委员会，指导业主通过招投标等方式选聘新的物业企业。签订物业服务合同后，区房管局再根据满

意度测评情况启动物业管理激励机制，保证物业服务质量。

**（三）组织考核**

**1.考核标准**

（1）根据《物业管理条例》和《上海市住宅物业管理规定》等相关法规规定，从事物业管理服务的相关活动；按照物业服务合同约定提供相应的物业管理服务；物业服务企业的管理服务行为符合《上海市住宅物业服务规范》的要求。

具体包括房屋管理规范、维修养护正常、规范使用维修资金、公共区域清洁卫生达标、公共区域秩序维护到位、绿化养护正常等要求。

（2）按照《上海市人民政府办公厅转发市住房保障房屋管理局关于加强本市住宅小区业主大会、业主委员会规范化建设若干意见的通知》（沪府办发〔2009〕51 号）要求，物业服务企业要配合做好业主大会、业主委员会组建、换届、备案、日常运作等规范化建设工作。

（3）主动接受行业主管部门、相关职能部门、街道（镇）和居委会的检查、监督和指导，积极配合做好社区建设中的各项工作，努力推动社区精神文明建设。

具体包括配合居民委员会做好社区管理相关工作、协助做好安全防范工作、配合房管办事处、街道（镇）和居委会做好业主大会、业主委员会规范化建设工作、配合街道（镇）做好文明小区、文明社区创建工作等。

（4）充分发挥居民区党组织的作用，加强物业管理服务奖

励机制的宣传，广泛动员居民提高物业管理费标准，收缴率在原有基础上有明显提升。

（5）根据《关于建立962121物业服务呼叫平台加强物业行业监管的通知》(沪房管物〔2009〕144号)第二项要求“物业服务企业应当根据合同约定，落实管理力量，在接到呼叫中心排除的物业诉求处置单后，应按呼叫中心规定的时限做好解释、沟通、整改和回复等工作。物业服务企业应当配合房屋行政主管部门做好居民投诉的处理工作。”物业服务企业要及时处置、反馈“962121”物业服务呼叫平台以及“12319”城建热线、城市网格化的物业派单，及时回应居民诉求。

（6）满意度测评。随机选择5~10个门牌进行上门测评，综合考察小区居民对物业服务的满意度。

**2.考核方式**

各街道（镇）组织房管办事处、居委会和相关部门按照考核标准每半年考核一次，权重为50%；区房管局引入第三方测评，对住宅小区开展每半年一次的满意度测评，权重为40%；区房管局对物业企业处理小区投诉、解决居民问题情况开展每半年一次的测评，权重为10%。

**3.考核档次与资金发放比例**

根据考核分数将考核结果分为A、B、C、D四档。

考核总分在80分以上的考核等级确定为A，总分在70分以上的考核等级确定为B，总分在60分以上的考核等级确定为C，总分在50分以下的考核等级确定为D。

| 两次考核等级 | 资金发放比例 |
| --- | --- |
| AA | 全额发放 |
| AB或BB | 90% |
| BC或CC | 50% |
| CD或DD | 不予发放 |

**（四）资金拨付、使用及监管**

1.资金拨付。本区物业管理服务奖励资金由区房管局和社区办核定后报区发改委列入年度预算，经批准后由区财政局复核下拨。

2.资金使用。根据考核结果确定最终奖励额度，拨付给各物业服务企业。

3.资金监管。区房管局加强对资金使用的监管，年终请审计对资金使用情况进行审计，确保资金专款专用。

**（五）建立竞争机制，引导物业企业规模化经营**

逐步建立竞争机制，在全区实现“留优汰劣”，增加企业竞争意识与服务能力。同时，引导企业通过节能降耗、合理调整岗位人员配备、优化工作流程等措施降低管理成本，逐步向规模化经营方向努力，一是要将同一物业服务企业管理的不同小区的物业项目归类合并，通过对各类资源进行整合后对这些小区进行集中管理，使用先进管理手段、技术降低管理成本，提高服务质量；二是要在各级“四位一体”管理组织的居间协调下，将不同物业

服务企业管理的相近距离的小区统一由一家物业服务企业进行管理，整合内部管理资源，设计物业管理方案，为业主提供质优价廉的物业服务。

**（六）退出机制**

随着全市物业管理费标准的调整，物业服务企业管理环境的改善，将实施酌情退出机制，具体退出实施方案另行制定。

**主题词：房产　物业管理　试行意见　通知**

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，区检察院，区各民主党派、人民团体。

上海市长宁区人民政府办公室　　2010年8月9日印发