

普陀区桃浦镇人民政府文件

普桃府〔2023〕20号

签发人：单函俊

桃浦镇住宅小区物业服务企业 管理能级提升工作方案

为进一步提高我镇住宅小区物业服务企业（以下简称物业）的服务质量和水平，贯彻落实《上海市深化建设新时代“美丽家园”三年行动计划》要求，积极配合本市住宅物业服务企业社会责任履行社区满意度评价工作，结合《关于以党建引领推进普陀区物业行业服务能级提升的指导意见》文件和普陀区关于开展物业服务考核及绩效奖励的工作要求，对全镇范围的住宅小区物业进行考评评价（村管小区托管物业除外），具体方案如下：

一、总体目标

根据《关于进一步加强党建引领基层治理的若干措施》，全面提升基层治理体系和治理能力现代化建设水平，进一步

加强党建引领基层治理，通过多部门的协力共治，赋“能”企业，等“级”评定化差异共勉，做到指导有方针、整改有方向、奖惩有力度。长治久效地推进构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，强化政府监管职责，在群众民生满意度和感受度量化指标上，对物业进行“奖先罚后”，鼓励物业“争先创优”助推镇域治理体系和治理能力现代化，不断增强市民群众获得感、幸福感、安全感。

二、组织架构

设立桃浦镇住宅小区物业服务企业管理能级提升工作领导小组及考核办公室，组织架构如下：

组 长：单函俊 镇党委副书记、镇长
常务副组长：章 凡 党委委员、副镇长
副 组 长：马雪颖 镇党建办主任
翟世国 镇规建办主任
金秋影 镇社区办主任
刘伟勇 镇平安办主任
江留义 镇综合行政执法队队长
秦春华 桃浦镇社区文化事务中心主任
袁文杰 镇城运中心党支部书记
成 员：各科办成员及各居民区书记、主任

领导小组办公室下设办公室，办公室设在规建办，主任由翟世国兼任，副主任由周治文担任。上述人员后续如因有工作调动，接任人员自然替代。

三、能级提升

强化社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业等多元自治主体共同参与的协同治理机制，坚持以点带面，推进党建物业联盟，加强物业队伍建设，提高物业服务企业主观能动性。主要夯实物业服务“六个好”标准，提升物业能级。

（一）立好门岗。提升小区保安队伍服务和管理能级，明确人员岗位职责，提升队伍精神面貌，管好小区出入口。

（二）亮好牌子。建立健全保洁工作公示制度，接受业主使用人监督。

（三）建好窗口。物业管理处规范化业务接待窗口建设，做到“接待有记录，记录有落实”，避免居民重复跑动，提升管理处服务效率。

（四）抓好队伍。落实小区经理责任制，要求各项目根据规模合理配置保安、保洁队伍，持证上岗，定期进行培训提高工作人员服务水平。

（五）管好账目。物业服务企业按规定公布小区维修资金和公共收益的收支情况，接受业委会、业主监督。

（六）设好制度。物业企业针对小区管理的各条线要加强制度建设、规范流程管理，提升服务质量，力争提升居民群众满意度。

四、考核评定

（一）考评时间

每季度考核评定 1 次，分为四个考核周期，每年综合评定、表彰 1 次。

(二) 考评方法

每季度最后一周由领导小组办公室牵头，组织相关部门依据物业考核内容对居民区住宅物业服务企业日常服务管理和配合开展社区综合治理、美丽家园和同心家园建设、创城巩卫、垃圾分类、城运“12345”工单解决、安全隐患整治等工作情况进行考核评定，每季度考核评定等级情况由办公室负责统计汇总，并拟制《桃浦镇住宅小区物业服务企业季度考评通报》，报请领导审阅，下发通报各居委会、物业公司。

(三) 考核内容及评定分值

1、分值构成：

(1) 城市建管方面分值占比为 30%

①加强小区容貌整治维护、绿化管养等。②配合生活垃圾分类投放清运，装修建筑垃圾、大件垃圾源头投放管理，推进投放收运有序衔接，确保投放更方便、收运更及时、收费更规范，生活垃圾分类常态长效管理。③按要求落实除“四害”设施设备及日常管理，加强主次干道、活动广场、边角落、绿化带、走廊过道、下水阴沟排污等部位的卫生保洁日常管理。④房屋及设施设备定期检测、养护和周期性修缮的标准体系管控，及时发现报告群租、高坠隐患整治等。⑤配合汛期台风暴雨及自然灾害预防工作，落实防汛防台及自然

灾害应急预案和应对措施，及时排查、报告并有效处置汛期和自然灾害引发的各类突发情况。⑥做好新增违建劝阻制止等管理和上报工作。⑦配合设计单位做好加梯项目的道路、绿化、管道、停车位等公共区域规划，配合提供加梯所需的相关资料，施工所需场地，做好电梯相关图纸归档工作，积极推动加装电梯后续管理

（2）社区管理方面分值占比 15%

①配合居委会开展加强社区综合治理，密切关注并参与小区“三驾马车”自治联席会议，研究解决飞线充电、自治工程、物业矛盾化解等重要事项。②配合居委会开展工作，与居委会、业委会、居民群众关系密切情况，开展服务态度、服务实效与业主满意度测评。

（3）平安稳定方面分值占比为 15%

①平安小区创建标准（群租管理、外来人员管理、技防人防完善、小区治安状况）。②小区消防设施设备及器材、消防通道、微型消防站的维护保养和管理使用。③地下空间的使用管理情况。

（4）党建工作方面分值占比为 5%

①物业服务企业党组织接受物业服务项目所在居村党组织领导。②定期向居民区党组织汇报物业服务工作情况。

（5）文明条线分值占比为 10%

①配合支持文明创城，按创城标准要求，进行楼道堆物整治，保持楼道干净整洁。②拆除占用公共部位安装的铁门

和非法广告宣传，管理小区文明停车，保持生命通道畅通等。

（6）行政执法条线分值占比为 10%

①对小区违法占地、违法建设的管控、报送。②配合损坏房屋承重结构、破坏房屋外立面、违法搭建鸽棚等违法违规行为整治。③积极参与小区主出入口共享单车的管理和整治工作。

（7）12345 热线工单处置方面分值占比为 15%

与物业相关的“12345”有效投诉量、及时处置率、解决率和满意率。

2、评定等级：

季度考评结果 90 分以上或考核分数排名前 20% 的小区物业评定为“优秀”等级（用绿色标记），季度考评结果 75 分至 90 分的小区物业评定为“良好”等级（用蓝色标记），季度考评结果 60 分至 75 分或考核分数排名后 15%（60 分以下除外）的小区物业评定为“合格”等级（用黄色标记），季度考评结果 60 分以下的小区物业评定为“较差”等级（用红色标记）。年度综合评定等级结合季度考评结果进行。

物业企业每季度得分按所管辖小区总分除以小区个数计算，分数排名前 20% 的物业企业评定为“优秀”。

考评标准严格按照区房管局下发《关于开展“2022 年公房和售后房小区、早期商品房和保障性住房小区物业服务考核达标奖励工作”的通知》执行。

（四）考评公示

《桃浦镇住宅小区物业服务企业季度考评通报》将向桃浦镇各个职能部门公示。

(五) 考核结果运用

为有效提升桃浦镇物业管理能级水平，充分调动物业服务管理积极性，促进物业服务保障居民和小区质量和热情，带动行业整体发展，桃浦镇结合每季度考核评定情况，在给予整改指导的情况下，每年对所属物业进行一次综合考核评定，并根据终评结果，对物业服务企业和物业经理（负责人）进行一次奖励表彰和惩罚。

1、公房和售后房小区、早期商品房和保障性住房小区达标奖励

根据每季度考核结果对公房和售后房小区、早期商品房和保障性住房小区进行分级奖励，分级奖励标准如下：

考核“较差”的小区，不予奖励。

考核“合格”的小区，奖励标准为 0.15 元/m²/月 × 经核准的申请补贴面积。

考核“良好”的小区，奖励标准为 0.2 元/m²/月 × 经核准的申请补贴面积。

考核“优秀”的小区，奖励标准为 0.4 元/m²/月 × 经核准的申请补贴面积。

2、奖项机制

设置优秀物业企业奖、优秀集体奖、先进物业经理奖、先进物业从业人员奖、单位鼓励奖（托底保障）、专项奖励

（创新举措）。各类奖项经费由镇财政年初安排保障，通过公房和售后房小区、早期商品房和保障性住房小区达标补贴发放后的沉淀资金支出。

为了进一步激励和营造各物业小区争先创优的氛围，对于已获得优秀物业企业奖的企业（在桃浦镇仅一个小区的），该小区不再参加优秀集体奖评选，优秀集体按排名顺序顺延。物业企业违反相关规定，由市、区房管部门开具督办整改单、进行问责或者对社区造成不良影响的企业、小区可以酌情取消参与优秀企业、优秀集体评比资格。

（1）优秀物业企业奖。数量：全镇物业服务企业总数的15%。**奖励条件：**物业服务面积超过10万平方米或服务小区达到三个及以上，物业企业每季度得分按所管辖小区总分除以小区个数计算，分数排名前20%的物业企业评定为“优秀”。物业企业全年累计2次以上季度评定为“优秀”等级，一年周期内所管辖的项目季度评定均为良好及以上等级，物业企业、物业经理不得有失信行为记分。

（2）优秀集体奖。数量：全镇小区总数的15%。**奖励条件：**物业小区服务面积超过2万平方米，新建项目（商品房性质）交付使用满5年，其他新建项目交付使用满2年，且居民、业主入住户数及面积超过小区总户数、总建筑面积80%以上，小区物业全年累计2次以上季度评定为“优秀”等级，一年周期内其余季度评定均为良好及以上等级，物业经理不得有失信行为记分。在垃圾分类考核中，在被市、区第三方

垃圾分类月测评结果通报为“一票否决”或“不达标”的小区，全年累计2次或以上的，取消小区年度优秀集体奖评比资格。

(3) 先进物业经理奖。数量：全镇物业总经理、项目经理总数的30%。**奖励条件：**小区物业全年累计1次以上季度评定等级为“优秀”，其余各季度等级为良好的，由领导小组办公室组织各成员单位或居民区党组织推荐产生，物业经理或负责人不得有失信行为记分。

(4) 先进物业从业人员奖。数量：全镇小区总数的百分之30%。**奖励条件：**参与评选的人员可以包含保洁、保安、客服、维修、绿化等物业从业人员。每年10月中旬由物业小区申报事迹，报领导小组办公室组织各成员单位评选后产生。

(5) 单位鼓励奖（托底保障）。数量：根据每年物业服务企业托底服务管理小区实际情况定。**奖励条件：**被托底服务管理的小区，物业季度考评结果中不得有“一般”、“较差”等级，不能出现被区房管部门及相关部门的通报批评，物业公司、物业经理不得有失信行为记分。

(6) 专项奖励（创新举措）。专项奖励主要参考以下几点：

①经评估机构出具物业服务收费标准评估报告后，通过业主大会上调物业服务费。

②业主大会表决通过后，物业企业积极配合居委会、业

委会采用业主自筹资金方式，推进小区维修资金续筹工作，并且续筹金额达到 60%。

③ 物业企业聘请具备高级物业经理证书的项目经理并由其进行实际管理的小区，且在管小区在当年考核综合排名前 10%。

④ 成功创建“美丽家园示范点”。

⑤ 在“三创”和垃圾分类等各类检查中排名优秀的小区。

⑥ 主动承担社会责任（如电梯加装）或在管理方面有创新，表现突出。

（六）惩罚机制

1、一票否决机制：

（1）考核周期内，被信用信息预警为“红色”的不达标小区，不得评定为“优秀”等级，物业经理 2 次及以上被累计失信行为记分的，单位和个人不得列入奖项范围。

（2）物业未履行普房（2019）148 号垃圾分类投放清运管理责任人制度，在市、区第三方垃圾分类月测评结果通报为“一票否决”的小区，季度考评等级直接评定为“不达标”，并直接扣除当季度 100% 的绩效奖励补贴经费。在市、区第三方垃圾分类月测评结果通报为“不达标”的小区，季度考评结果直接降一档等级，并直接扣除当季度 50% 的绩效奖励补贴经费。

（3）存在“未按法定程序单方面终止物业服务合同或实际物业服务行为。因物业服务合同自然终止或遭业主大会

解聘，被考核小区未配合业委会做好相关移交和善后工作，经督促后仍不整改。因被考核小区物业原因造成严重影响小区稳定或正常运行的重大事件等情况”，年度综合考评“一票否决”，直接评定为“不达标”等级，并酌情给予物业公司或物业经理实施诚信行为记分处理。

（4）根据《上海市住宅物业管理规定》，未按照维修资金相关规定，小区公共收益每季度未按时入账，每半年度维修资金及公共收益未按时公布，经督促后仍不整改的，年度综合考评“一票否决”，直接评定为“不达标”等级，并酌情给予物业公司或物业经理实施诚信行为记分处理。

（5）因未遵守国家或者本市的法律法规规定，被城管、公安、消防、市场监管、水务、生态环境、卫生健康、规划资源、民防等相关行政管理部门给予行政处罚的，适情节严重程度，当季度考评结果降一档等级处理。

（6）因安全稳定、疫情防控、环境卫生或物业管理等工作失职，导致小区内发生紧急事件或重大伤亡事故的，年度综合考评“一票否决”，直接评定为“不达标”等级，直接扣除全年度100%的绩效奖励补贴经费，并给予物业公司或物业经理实施诚信行为记分处理。

（7）对住宅小区“群租”专项治理工作中，被失信记分、行政处罚的企业或项目经理，年度综合考评“一票否决”，直接评定为“不达标”等级，并酌情给予物业公司或物业经理实施诚信行为记分处理。

(8) 在住宅小区新增违建上报工作中，没有履行物业服务企业法定义务，年度综合考评“一票否决”，直接评定为“不达标”等级，并酌情给予物业公司或物业经理实施诚信行为记分处理。

(9) 物业服务企业怠于履行义务，对镇党委、政府重要工作推进造成影响的（例如创城、巩卫、加梯等重点工作），根据情节严重程度，酌情给予分值调整。

2、记分处理：

(1) 季度评定为“较差”等级的物业服务企业由考评小组副组长组织见面警示谈话。

(2) 享受政府对公房售后房、早期商品房小区绩效奖励的物业服务企业。季度考评被评定为“一般”、“较差”等级的，由考评小组组长组织见面警示谈话，并由物业服务企业做出书面承诺，上报区房管局物业管理科进行通报批评。连续2个季度评定为“较差”等级的，由桃浦镇报请区房管局实施物业公司或物业经理失信行为记分处理。

(3) 商品房住宅小区物业服务企业考评的评定为“较差”等级的，由考核小组组长或副组长组织见面警示谈话，物业服务企业做出书面承诺，上报区房管局物业管理科进行通报批评，并由规建办、综合行政执法队加大对物业帮教和执法处罚力度。连续2个季度评定为“不达标”等级的，由桃浦镇报请区房管局实施物业公司或物业经理失信行为记分处理。

(4) 居民区住宅物业服务企业季度评定、年度综合评定均被评定为“一般”、“较差”等级的，物业服务企业单位和物业经理个人将不得列入政府年度评比表彰任何奖项范围，评定等级“较差”的物业或项目经理，考评小组将参照《物业服务企业、物业经理失信行为记分细则》适情报请区房管局实施失信行为记分处理，给予末端淘汰处理。

本方案自 2024 年 1 月 1 日起实施，解释权归属桃浦镇住宅小区物业服务企业管理能级提升工作领导小组，本方案将根据实行情况进行调整。

上海市普陀区桃浦镇人民政府

2023 年 12 月 12 日

桃浦镇党政办

2023年12月12日印发
