

松江区叶榭镇人民政府文件

叶府规〔2025〕1号

关于印发《叶榭镇集资房小区物业管理 实施办法（试行）》的通知

各村、居民区、直属公司、事业单位、机关各单位：

现将《叶榭镇集资房小区物业管理实施办法（试行）》
印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。



叶榭镇集资房小区物业管理实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 法律依据

为进一步规范集资房小区物业管理，保障业主合法权益，依据《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》，参照《中华人民共和国民法典》、《上海市住宅物业管理规定》等法律法规，制定《叶榭镇集资房小区物业管理实施办法》（以下简称《实施办法》）。

第二条 适用范围

本实施办法适用于区域内集资房小区的物业企业选聘、服务标准、维修资金（不含小洋房）、业主参与以及镇政府相关职能部门对物业企业的监督考核等事项。

本实施办法中的集资房是指由镇人民政府作为出资主体，建造的具有居住功能、具备基本生活配套设施的住宅房屋。业主是指取得集资房房屋所有权或使用权的自然人、法人或者其他组织。

第三条 基本原则

本实施办法坚持以下工作原则，作为集资房小区物业管理工作的开展和制度执行的根本遵循：

（一）公开透明。物业管理工作应坚持信息公开，确保业主对物业选聘、服务内容、费用收支、重大决策等事务享有充分的知情权、参与权和监督权。

（二）公平公正。鉴于集资房小区产权属性的特殊情况，物业企业选聘工作应在政府主导下组织实施。严格按照方案、遵循流程选聘物业企业，确保选聘结果公正、公平。

（三）民主参与。集资房小区的物业选聘、服务标准、工作规章和公共事务决策应广泛征求业主的意见建议，确保体现全体业主的意愿。

（四）服务至上。选聘的物业企业不得擅自降低服务标准，确保物业管理和服务水平、满足业主需求。对于业主投诉和建议，物业企业应建立反馈机制，提升服务质量。

（五）资金专用。集资房维修资金须专款专用，不得挪作他用。

（六）监督管理。相关职能部门应加强对小区物业企业的监督管理，并对物业企业的服务质量、管理水平进行检查和考核，确保物业服务符合相关规定，满足业主愿望。

第二章 物业企业选聘标准和程序

第四条 物业企业资质

参与本镇集资房小区物业企业选聘，应符合以下基本条件：

（一）营业执照。物业企业必须具备合法的营业执照并在市场监管部门备案，具有合法的资质。

（二）服务经历。物业企业应具有与集资房规模和需求相适应的服务能力。

（三）信用评估。物业服务企业必须提供良好的信用报告，过往业绩应在选聘过程中公开，并作为选聘的重要依据之一。

（四）人员资质。物业服务企业应配备经过专业培训的服务人员，确保服务人员具备专业的服务技能。

第五条 物业服务内容和质量要求

物业服务企业应满足以下基本和增值服务要求，并确保服务质量达到规定标准：

（一）基础服务。物业服务企业应提供保洁、安保、绿化、维修等基本的物业管理服务事项。

（二）特殊服务。物业服务企业应提供必要的增值服务，包括但不限于居民日常需求服务、社区活动组织、设备设施维修保养等。

（三）服务质量。物业服务企业提供的集资房物业服务标准应参照《上海市地方标准住宅物业管理服务规范》中的三级服务标准，自觉接受相关职能部门组织的服务质量评估，确保服务质量持续提升。

第六条 物业服务企业选聘的工作筹备

选聘工作由镇政府统一组织并完成以下筹备工作：

（一）成立物业服务企业选聘委员会。成员由镇政府分管领导、财政所、经发中心、城建中心和集资房属地居委会组成。

（二）制定物业服务企业选聘方案。选聘委员会应根据本实施办法制定具体的物业服务企业选聘方案，通过公告的形式向集资房全体业主公开。选聘方案须经该集资房小区三分之二以上表决且过半数通过后执行。

第七条 物业企业的选聘方式

物业企业选聘工作由镇政府统一组织实施，采取物业企业自主报名或镇政府邀请、选聘委员会遴选、业主代表表决的方式进行。

（一）报名。镇政府发布物业企业选聘公告，物业企业按要求提交营业执照、资质证书、服务方案、成本核算、信用报告、过往业绩证明等材料，并对材料的真实性负责。

（二）遴选。选聘委员会对报名的物业企业进行资格审查，并根据物业企业提交的服务方案、内容、费用、标准、期限等原始材料遴选出物业企业的名单，提交镇党委政府审核，形成集资房小区的候选物业企业选聘名单并在相应小区进行公示。

（三）产生。候选名单公示一周后，由属地居委会组织小区业主进行投票筛选产生小区的物业企业。经三分之二以上表决且过半数通过的，成为小区新物业企业。

第八条 合同签订

集资房小区新产生物业企业经公示无异议后，由属地居委会、镇城建中心与新物业企业签订三方合同。合同应当明确物业企业的权利与义务，体现服务方案、费用、标准、期限、违约责任等关键要素。

第三章 物业服务费用与财务管理

第九条 物业服务费用确定

物业服务费用的标准应根据各集资房小区的实际情况、物业服务提供的服务内容以及市场行情综合确定，写入物业服务合同，并根据服务质量、业主满意度以及监督考核结果适时调整，以确保物业服务与收费标准相匹配。

（一）其他收益。停车费、楼道广告收入、快递柜场地租赁费等集资房小区其他收益视为集资房小区物业费的补充，由物业服务企业自收自支，但应优先用于集资房小区内公共设施的建设、保养和维修。新增停车位所产生的收益，作为其物业管理收入，弥补物业运营成本，同时新增停车位收益的部分将直接冲抵财政补贴。

（二）财政补贴机制。集资房小区物业收费标准须参照周边成熟小区市场价格、第三方物业服务测评报告，若集资房物业服务费用明显低于周边成熟小区市场价格的，镇政府可根据测评监督考核结果，酌情给予适度补贴。财政补贴资金坚持专款专用，主要用于物业服务企业提升保洁、保安等服务质量和改善设施设备。

（三）物业服务财务管理。物业服务企业应按季度向集资房小区业主公开财务报表，向镇政府报告当年度物业服务费用的收支情况，确保物业服务资金使用规范。

第十条 物业服务费用使用

物业服务企业收取的服务费用应严格按照合同约定用于物业管理服务，严禁挪用或用于其他不相关的事项。

第四章 集资房维修资金管理

第十一条 财政投入

为弥补集资房小区在维修基金上的缺位，提升集资房小区的设施保养与维修能力，设立集资房维修资金。集资房维修资金由镇政府全额投资，列入镇财政当年度的预算。

（一）财政预算按年列支，下限为 150 万元、上限为 300 万元。

（二）若年度维修资金未使用完毕，剩余资金将在次年度自动结转，直至累计达到上限。

第十二条 使用范围

集资房维修资金使用实行专项管理、范围限定：

（一）集资房维修资金的使用仅限于对本镇集资房屋面、立面、小区道路大修和公共部位管线的维修。

（二）除前款所列的房屋屋面、立面、小区道路大修和公共部位管线维修外，其他涉及小区维修的事项（如楼道照明维修、电梯保养、排水设施疏通、公共部位管线养护等）均由物业企业负责，通过物业费或其他合法渠道筹集资金，不纳入集资房维修资金。

第十三条 使用程序

集资房维修资金的使用须履行以下审查审批程序：

（一）项目评估。物业企业提出使用集资房维修资金的方案，属地居委会对维修项目进行必要性评估。

（二）项目审批。所有集资房维修资金的使用方案须经镇城建中心提交镇政府进行立项审批。

第十四条 实施方案

经批准的集资房维修项目应严格按照以下制度化程序组织实施：

（一）方案由物业企业或委托专业单位进行编制，方案应当包括工程项目名称、实施范围、实施时间、预算总金额及其明细等内容，提交镇城建中心。

（二）方案经镇政府立项批准后应在集资房小区内公告。

（三）项目按《叶榭镇公共及集体投资建设工程项目管理办法》（叶委〔2023〕74号）的规定，由镇政府实施。

（四）5万元以上（含5万元）按照相关规定和有关标准应当审价的工程项目应当经有资质的审价机构审价外，紧急维修类型的工程项目也须经有资质的审价机构审价。

第十五条 特许额度

基于集资房维修资金首年预算基数的50%，即75万元作为集资房应急维修工程预招标的资金额度。

第五章 物业管理的监督与考核

第十六条 物业服务考核机制

建立科学规范的绩效考核与评估报告机制，保障物业服务持续改进和财政补贴合理发放。

（一）绩效考核机制。成立由财政所、城建中心、属地居委会和集资房业主代表组成的监督和考核工作小组，绩效考核每季度进行一次，按考核得分确定物业企业每年实享的财政补贴资金；对物业企业的成本核算每三年进行一次，以

此调整物业企业应享受的年度财政补贴额度。

1. 绩效考核。财政补贴将根据物业企业的绩效考核得分进行发放。绩效考核得分达到要求的，财政补贴不做扣减；得分低于要求的，财政补贴按比例逐渐扣减。

2. 成本核算。由专业第三方审计机构协助进行，确保测评的客观性与公正性。测评结果将作为调整物业企业年度财政补贴额度的依据。根据成本测评结果、物业企业的运营成本、服务质量等因素，镇政府将对物业企业的财政补贴额度进行合理调整，确保财政补贴能够有效支持物业企业的运营，同时避免财政资金的滥用。如果物业企业实际成本过高或低于行业标准，工作小组将向镇政府提出财政补贴额度的调整建议，确保物业服务质量与运营成本相匹配。

（二）评估报告机制。物业企业应每季度向监督和考核工作小组提交一次服务质量评估报告，报告内容包括已实施的物业服务方案、财务报表、集资房小区公共部位零星维修的支出明细、服务质量的改善措施、集资房业主投诉和建议的处理情况等。

第六章 物业企业的退出机制

第十七条 物业企业不再适任的处理情形

物业企业在服务期间如存在下列情形之一的，镇政府可单方面终止合同：

（一）绩效考核未能达标。监督和考核工作小组按照“季

测、年考”的方法进行，并聘请第三方物业服务测评企业全过程覆盖考核，连续两个季度未通过绩效考核。

（二）服务质量未能达标。若物业服务企业未能提供符合本实施办法和选聘流程中承诺的服务标准和事项。

（三）严重违约违法。物业服务企业有严重违约或违法行为。

第十八条 物业服务管理合同解除

合同解除情形分为履约不当与业主主张两类：

（一）履责违约解除。若物业服务企业未按合同约定履行责任，镇政府可以根据合同约定单方面提出解除合同的要求，并保留按合同条款进行赔偿的权利。

（二）业主主张解除。在物业服务严重低于《上海市地方标准住宅物业管理服务规范》规定的三级服务标准情况下，三分之二以上的集资房小区业主联名可向镇政府提交解除物业服务的书面申请并重新选聘物业服务企业。

第十九条 物业服务企业更换程序

启动集资房物业服务企业更换程序后，选聘委员会将再次组织公开选聘程序，在新物业服务企业入场接管前，原物业服务企业须按合同继续提供集资房的物业服务，期间原物业服务企业提供的物业服务应不低于《上海市地方标准住宅物业管理服务规范》中的三级服务标准，以确保业主利益得到最大保障。

第二十条 更换物业服务企业过渡管理

物业服务企业更换期间，应落实过渡期服务保障机制，确保物业管理工作的有序衔接：

（一）过渡期一般为六个月，具体时间由原物业服务企业、

新物业企业和镇政府三方协商决定。在此期间，原物业企业应继续履行其合同责任，新物业企业可以开始准备接管工作。

（二）原物业企业在过渡期间应继续提供物业管理服务，包括但不限于保洁、安保、绿化、设施维护等，直至新物业企业完全接管该集资房的物业服务为止。

（三）原物业企业应向镇政府提供合同履行期间产生的物业管理、集资房维修资金、财政资金等财务支出报表及集资房小区内所有资产（如电梯、监控设备、消防设施等）的详细清单。

（四）原物业企业应协助新物业企业完成必要的交接工作，包括物业管理档案、设施维护记录、财务报表、设备的保修资料、固定资产和公共物资等详细清单的转交。

（五）所有过渡期间产生的停车费、楼道广告收入、快递柜场地租赁费等属于集资房小区公共收益的，按原物业企业、新物业企业和镇政府三方达成的协议执行，新物业企业应与原物业企业交接清晰，确保没有财务上的漏洞或遗漏。新物业企业收到所有相关账目后，向镇政府提交书面报告，以明确己方责任，保证财务清晰透明。

第七章 附则

第二十一条 责任追究

在本实施办法的执行过程中，相关工作人员如有违反本实施办法规定或未履行职责的行为，将追究直接负责人及其

他责任人员的责任。对造成集资房物业管理、公共资金和财政资金使用不当的，将进行责任追究并按相关规定进行处理。

第二十二条 法律适用

本办法在执行中应坚持以下法律适用原则：

（一）本实施办法在执行过程中如有与国家、省市、部委制定的上位法相抵触的，以上位法为准。

（二）本实施办法实施前由镇党委政府制定的有关集资房物业选聘、管理，公共及财政资金使用的规定与本实施办法不一致的，以本实施办法为准。

第二十三条 生效执行

本办法的法律效力、解释权和试行期限规定如下：

（一）本实施办法由镇人民政府负责解释。

（二）本实施办法自发布之日起 30 日后实施，试行期为两年。