

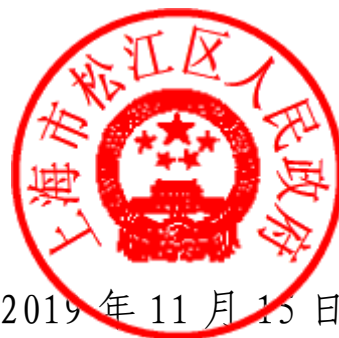
松江区人民政府文件

沪松府规〔2019〕21号

上海市松江区人民政府 关于印发《松江区关于促进住宅物业服务企业 健康发展的实施意见（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门：

经2019年7月2日第78次常务会议审议通过，现将《松江区关于促进住宅物业服务企业健康发展的实施意见（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。



2019年11月15日

松江区关于促进住宅物业服务企业健康发展的实施意见（试行）

为进一步提升松江区住宅物业管理水平，依据《上海市住宅物业管理规定》、《松江区住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》等法规及文件要求，结合松江实际，现就促进住宅物业服务企业健康发展提出如下实施意见。

一、指导思想

牢牢把握筑“底板”、补“短板”、拉“长板”的精细化管理理念，以提升人民群众的居住满意度为目标，以保障住宅小区安全文明有序运行为重点，以物业服务实效测评为手段，努力构建“追求一流、示范引领，基本保障、应急托底，奖惩激励、优胜劣汰”的住宅小区物业管理格局，促进物业服务企业健康发展，提升松江住宅小区物业服务整体水平。

二、基本原则

（一）坚持属地管理、行业指导的原则。根据创新社会治理加强基层建设的要求，发挥街道办事处、镇人民政府在促进物业服务企业健康发展中的主导作用；区房管局作为行业主管部门，加强对住宅物业服务管理工作的统筹协调和指导监督。

（二）坚持分级、分层、分类实效测评的原则。综合住宅小区规模、收费标准、服务内容、服务标准、管理现状等因素

制定相应的测评和奖励标准，实现住宅小区物业“差别化”管理，避免“一刀切”。街镇负责对辖区内物业服务企业的物业服务质量、居民满意度进行实效测评；区房管局、财政局等部门依据各自职责，负责对街镇住宅物业管理工作的考核和指导。

（三）坚持公正透明、奖惩并举的原则。加强对物业服务质量检查监督，采用多方参与、综合评定、公正公平的方式开展物业服务实效测评，并在一定范围内公开测评结果。通过实效测评，打造一批具有松江特色的物业管理示范小区，以点带面形成辐射效应，加强对优质物业服务企业和项目经理的激励机制；对物业服务较长时间达标测评不合格、居民反映强烈的物业服务企业，由区房管局联合相关职能部门进行惩戒，并运用市场化手段逐步予以淘汰。

（四）坚持基本保障、应急托底的原则。按照市政府关于城市运行安全的要求，对于尚未进行市场化物业管理的老旧小区、动迁安置小区、零星房屋等一批面广量大、布局分散、情况复杂的房屋类型，由属地政府落实托底应急管理措施，基本保障对住宅小区“保安、保洁、保绿、保维修”的要求。

三、具体方案

（一）加强物业服务企业规范化标准化建设

根据《上海市住宅物业服务规范》的要求，健全物业服务企业参与“四治一体”机制平台，落实物业服务企业“六个一”规范建设和“四公开一监督”制度，同时引导业委会和物业服

务企业协商细化量化物业服务标准。

1、全面推行窗口、管理处、人员等服务规范化建设。即“立好一个门岗、明净一个窗口、带好一支队伍、树好一块牌子、定好一套制度、建好一条热线”等“六个一”规范建设，从物业服务最基本的形象、标准和流程上落实职责。

2、全面实施“四公开一监督”制度。一是公开基本信息。公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24小时报修电话、962121物业服务热线；二是公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；三是公开资金使用情况。包括住宅专项维修资金和公共收益的收支账目。物业服务收费实施酬金制计费方式的，每年8月和次年2月底前，分别公布上半年与上年度的物业服务资金收支与决算状况，主动接受业主监督质询；四是公开监督方式。在服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌和企业监督电话等。

3、细化量化物业服务标准。业委会和物业服务企业应按照“质价相符、按质论价”市场原则，细化物业服务标准，建立住宅物业服务定额标准。根据服务标准和定额量化服务，按照菜单式组合服务协商物业服务价格，促进业主对物业服务企业的客观评价和政府相关部门的有序监管。

（二）开展物业服务实效测评

1、组织测评主体。由各街镇作为实施主体，根据实际情况

组织开展辖区物业服务实效测评。为便于全区层面物业服务水平相对趋于规范和统一，由区房管部门建立统一的指标评价体系，做好对第三方测评机构的培训指导。

2、测评对象和内容。对全区所有采用市场化物业管理的住宅小区全部纳入测评范围。测评内容包括：**一是**物业服务企业在所承接住宅项目从事物业服务活动中形成的各项信息；**二是**在合同期限内的住宅物业服务企业所属项目经理对所负责住宅项目的监督管理情况；**三是**根据每年区委区政府社会治理重点工作设立单项测评内容。

3、测评方式。**一是**设置指标评价体系。通过政府购买服务的形式，聘请第三方专业机构建立客观、全面的物业服务指标评价体系，以《上海市住宅物业服务规范》为基础测评内容，同时结合住宅小区规模、收费标准、服务内容、服务标准、管理现状等因素，设置不同类别的住宅物业测评指标体系。指标评价体系由区房管部门审核把关。**二是**第三方测评机构以单个住宅项目为单位，采取上门、问卷调查等形式，按照指标评价体系，结合物业服务企业、业主大会、建设单位约定的相应物业服务标准，每年对承接住宅项目的物业服务企业的服务内容和效果进行全方位测评，并由街镇房屋管理事务机构对测评全过程进行监督。**三是**在第三方测评的基础上，结合住宅项目属地街镇、居委会的意见建议以及区房管局的评价意见，作出综合评价。属地街镇根据承接住宅项目的物业服务企业的一贯

服务表现进行相应打分；区房管局立足全区平衡角度给予相应评分。**四是**测评分数满分为100分，最终测评结果按照第三方专业机构、属地街镇、区房管局评分分别占比50%、30%、20%的权重比例计算得出。

4、测评结果公示和通报。测评结果采取定期公示的方式，通过新闻媒体（《松江报》、松江电视台等）、网络媒体（区政府门户网站）等公开渠道，年底综合全年测评情况公布年度测评结果，接受群众监督。各街镇应将测评结果通报各物业服务企业。

5、测评结果运用。测评结果作为物业服务示范项目考评、评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标、物业服务行业专家选聘等物业管理活动的重要依据和参考，主要用于以下方面：

- （1）可作为培育企业发展，列入先进培育对象的参考依据；
- （2）为业主选聘物业服务企业提供参考；
- （3）可作为物业管理招标、政府采购的评标重要依据；
- （4）作为物业服务项目评优的考评内容；
- （5）作为对物业服务企业实施事中事后监管的重要依据。

街道办事处、镇人民政府可根据测评结果，合理引导业主委员会正确选聘、续聘物业服务企业。

6、一票否决制度。测评过程中发现不良信息的，严格按照《物业企业和项目经理失信行为记分规则》，依据管理服务效果和违规、违约行为的严重程度对物业服务企业和项目经理进行

相应不良信息计分，并一票否决参评当年度优秀物业企业和项目经理。

7、测评结果管理。根据不同的测评结果，实行差异化分级管理，分为“优秀示范”、“达标”、“不达标”三个等级，并对纳入测评范围的住宅项目及承接服务的物业服务企业进行年度排名，实施“红名单”正向激励和“黑名单”负面惩戒管理。

8、测评方案备案。各街镇应制定物业服务第三方实效测评实施方案，每年年初报区房管部门备案。

（三）加大奖惩力度

1、激励措施。加强对优质物业服务企业和项目经理等一线物业员工的激励机制：

（1）根据年度实效测评结果，每年评选“松江区优秀示范住宅小区”、“松江区住宅物业优秀项目经理”各100个（名），分别对获得优秀的住宅小区承接物业服务企业、项目经理给予奖励（评选奖励办法详见附件1）；

（2）在物业服务企业承接服务的住宅项目中，有一个及以上测评结果为“优秀示范”的，且无测评结果为“不达标”的，在开展年度区级评优企业创建时授予“松江区优秀物业服务企业”荣誉称号；

（3）每年度获得国家级和市级荣誉的住宅小区，给予物质奖励；

（4）在日常监管过程中，优化检查频次，实施简化监督和

低频率的日常检查，部分项目可予以免检；

(5) 本市规定的可以采取的其他激励措施。

2、约谈通报制度。根据实效测评结果，针对测评结果为“不达标”的住宅项目及承接服务的物业服务企业，由区房管部门列入行业重点监管对象，并会同属地街镇对相关物业服务企业进行约谈，明确整改措施：

(1) 年度住宅项目测评结果为“不达标”的，由属地街镇对承接服务的物业服务企业进行约谈，明确整改措施；

(2) 连续2年住宅项目测评结果为“不达标”的，由区房管局和属地街镇对承接服务的物业服务企业开展联合约谈，限期整改；

(3) 连续3年住宅项目测评结果为“不达标”的，由区房管局联合属地街镇对承接服务的物业服务企业进行劝退，并针对违法违规行为进行处理。

(4) 承接服务的物业服务企业在3个月内仍未整改的，或者在规定期限内整改仍达不到标准的，列入区级物业服务企业“黑名单”，记入企业信用档案，并向区委、区政府、各街道办事处（镇人民政府）进行通报。

街道办事处、镇人民政府定期将测评结果和排名情况报至区房管局，由区房管局牵头开展相关约谈通报工作。

3、联合惩戒制度。根据实效测评结果，对测评结果为“不达标”的住宅项目及承接服务的物业服务企业，区房管局可联

合市场监管、城管执法、公安等部门，依据相关法律法规采取以下联合惩戒措施：

（1）取消其参与“松江区优秀物业服务企业”、“松江区优秀示范住宅小区”年度评优创建等各类物业服务示范项目和评优评先活动的资格；

（2）在一年内限制参加政府采购、政府购买服务等活动；

（3）在日常监管过程中，实施强化监管和较高频率的日常检查，增加监管和检查频次，加强现场检查；

（4）区房管局建立本辖区物业服务企业“黑名单”制度，依法将物业服务企业的负面信息纳入上海市公共信用信息服务平台；

（5）本市规定的可以采取的其他措施。

街道办事处、镇人民政府定期将测评结果报至区房管局，由区房管局牵头开展相关联合惩戒工作。

（四）加强基本保障应急托底

针对松江区域内的老旧小区、动迁安置小区、零星房屋等一批面广量大、布局分散、情况复杂的房屋类型，区政府对直管公房、系统公房、售后公房继续实施物业服务费补贴，依托区属房管集团和街镇物业公司加强托底保障，改善复杂类型房屋的物业服务质量。整合提升区级962121物业呼叫平台和房屋应急维修中心建设，街镇层面对应组建一支以党员骨干带头的应急抢修突击员队伍，探索设立房屋应急维修服务站，形成

“1+17”上下联动的共享平台，发挥其在售后房、大型居住社区保障性住房小区物业服务及房屋修缮、防汛防台、房屋抢险救助等方面的骨干作用；引入社会专业维修资源，进一步提高住宅小区房屋维修应急响应能力和处置能力，完善住宅小区相关物业服务应急保障制度。

（五）落实资金保障

1、资金保障到位。区、镇两级财政确保对促进住宅物业服务企业健康发展所需资金保障到位，包括激励、基本保障、应急托底等各项资金。其中激励资金由区级财政承担；基本保障和应急托底资金，街道按现行区财政管理体制执行承担，镇由镇级财政承担（可参照区级标准执行）。

2、加强对资金使用监管。物业服务企业应严格执行奖励资金专款专用的规定，必须用于激励小区保安、保洁、保修、保绿、综合管理等一线工作人员；物业服务企业对年度小区物业激励资金使用情况报告应当在小区范围内予以公示。物业服务企业在申报评选和奖励资金使用过程中，弄虚作假，伪造、编造相关材料或数据，骗取财政资金或违反规定使用资金的，将对相关人员依纪依法予以惩处，并对资金予以追缴。

四、工作要求

（一）加强组织领导，提高思想认识。区房管、财政、市场监管、城管执法、公安等部门、各相关单位要进一步增强紧迫感，完善工作机制，督促物业服务企业不断规范服务行为，

提升服务水平。各街镇要切实加强组织领导，落实工作举措，促进辖区物业服务企业健康发展。各居民区要以“业主满意、社会受益”为要求，积极参与实效测评激励工作。

（二）创新工作手段，加强信用管理。各单位要以物业管理工作实效测评活动为契机，切实对标先进、查找弱项，明确重点、补齐短板，对所属居民区的物业管理工作形成有效促进，形成独特的可复制可推广的创新性经验。区房管部门要加快物业信用档案建设工作，将物业服务质量与物业企业信用档案相挂钩，通过行业自律的方式切实加强企业监管。

（三）完善通报机制，营造良好氛围。区房管部门要建立定期通报机制，每年对物业服务企业实效测评情况向各街镇通报，并通过各街镇向各物业服务企业通报。各单位要充分认识实效测评活动的实践作用和多元效应，在社区居民，特别是物业管理从业人员中认真解读、积极引导，将活动内容作为提升物业管理质量的重要抓手，形成良好的争先创优社会氛围。

五、附则

本实施意见自 2019 年 12 月 15 日起施行，有效期至 2021 年 12 月 14 日。

- 附件：1. 松江区优秀住宅物业评选奖励办法
2. 松江区优秀示范住宅小区评选表
3. 松江区优秀物业服务企业评选表

4. 松江区住宅物业优秀项目经理评选表

松江区优秀住宅物业评选奖励办法

为进一步提高松江区住宅物业管理行业的服务质量，推动全区物业管理行业健康、有序地发展，根据市、区两级关于加强住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划的相关要求，现就优秀住宅小区物业评选奖励办法制定如下：

一、评选办法

（一）评选目的

通过评选出一批优秀住宅物业管理示范小区，规范引领、强化监督、以奖促管，以点带面地促进物业服务企业管理水平的提升，引导物业服务人员强化服务意识、提高能力水平，不断增强居民满意度和获得感，努力营造和谐稳定的社区环境。

（二）评选对象

- 1、全区所有采用市场化物业管理的住宅小区；
- 2、全区所有住宅物业项目负责经理；

（三）评选内容

主要包括：物业基础管理（服务规范化建设、“四公开一监督”制度落实等）、物业共用部位与共用设施设备管理服务、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护、居民满意度、对小区重点工作协同配合等方面。

（四）评选方法

1、各街镇通过政府购买服务的方式，在区房管局提供的名册范围内委托有资质的专业机构分别对区域内住宅小区（含市场化管理的散居点项目）物业管理服务进行实效测评，各街镇可根据实际情况采用季度、半年度或年度测评的方式，作为评选结果的基本依据之一；

2、各街镇按照第三方专业机构、属地街镇、区房管局评分分别占比 50%、30%、20%的权重比例计算得出辖区各住宅小区年度测评得分；

3、全区每年评选“松江区优秀示范住宅小区”、“松江区住宅物业优秀项目经理”各 100 个（名），区房管局综合考虑各街镇住宅小区面积、类型（如舒适型、安居型或保障型）、服务管理居民户数等，将名额合理分配至各街镇；

4、各街镇在所分配的名额范围内，结合年度测评得分，按照 1:1.2 的比例推荐优秀示范住宅小区、住宅物业优秀项目经理，填写评选表（附件 2、附件 4），报送至区房管局。

5、区房管局牵头组织市场监管、城管执法、公安、财政、绿化市容、创全等工作部门进行集中评审，确定最终获奖名单。

二、奖励办法

（一）奖励方式

1、凡经测评、推荐、评审后获得优秀示范住宅小区的，在开展年度区级评优项目创建时授予“松江区优秀示范住宅小区”

荣誉称号,并给予5万元物质奖励,其中至少50%的奖励应作为专项用于该小区一线员工奖励;

2、凡经测评、推荐、评审后获得住宅物业优秀项目经理的,在开展年度区级评优项目创建时授予“松江区住宅物业优秀项目经理”荣誉称号,并给予5000元物质奖励;

3、在物业服务企业承接服务的住宅项目中,有一个及以上测评结果为“优秀示范”的,且无测评结果为“不达标”的,在开展年度区级评优企业创建时授予“松江区优秀物业服务企业”荣誉称号(附件3);

4、对年度获得国家级荣誉或市级荣誉的住宅小区,直接入选当年度区优秀示范住宅小区,并在原有奖励的基础上,再给予一次性物质奖励,其中至少50%的奖励应作为专项用于该小区一线员工奖励。

(二) 资金保障

1、资金来源。“松江区优秀示范住宅小区”、“松江区住宅物业优秀项目经理”的奖励资金由区级财力承担。区住宅小区物业第三方实效测评费用由区、镇两级财力承担,其中街道按现行区财政管理体制执行承担,镇由镇级财政承担(可参照区级标准执行)。

2、资金拨付。由区财政局拨付至区房管局,区房管局根据本奖励办法和评选结果,按规定专项使用奖励资金,并做好资金发放清单。

三、组织保障

（一）区房管局负责牵头，部署每年评选奖励工作方案，统筹协调、指导监督各街镇开展此项工作，协调解决工作中存在的重大问题；

（二）区财政局负责协调落实有关资金，并对财政资金使用情况监督；

（三）各街镇是本辖区内优秀住宅小区物业评选奖励工作的责任主体，负责考核测评、推荐上报等具体工作；

（四）区市场监管、城管执法、公安、绿化市容、创全等工作部门，配合做好优秀住宅物业选评工作，加强指导及检查。

附件 2

年度松江区优秀示范住宅小区评选表

项目名称		项目地址	
物业企业名称			
项目经理姓名		联系电话	
项目建筑面积		建造年月	
收费标准及收缴率		管理区域内有否重大责任事故等	
申报材料			
填报单位意见	负责人（签字）:		（盖章） 年 月 日
所在业委会意见			（盖章） 年 月 日
所在居民区党组织意见			（盖章） 年 月 日
街镇房管所意见			（盖章） 年 月 日
区房屋管理行政部门意见			（盖章） 年 月 日

附件 3

_____年度松江区优秀物业服务企业评选表

企业名称		注册地址		联系电话	
在管项目数量	个	总建筑面积	万m ²	其中，市优：个；区优：个	
主要先进事迹					
填报企业意见	负责人（签字）：_____ _____（盖章） 年 月 日				
所在业委会意见	_____（盖章） 年 月 日				
所在居民区党组织意见	_____（盖章） 年 月 日				
街镇房管所意见	_____（盖章） 年 月 日				
区房屋管理行政部门意见	_____（盖章） 年 月 日				

附件 4

_____年度松江区住宅物业优秀项目经理评选表

姓名		工作单位	
工作地址			
工作岗位		联系电话	
从事工作概述			
所在业委会意见	<p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> <p>(若为小区服务人员, 需小区业委会填写本栏意见)</p>		
所在居民区党组织意见	<p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
单位意见	负责人(签字):	<p style="text-align: right;">(盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	
备注			

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，
区法院，区检察院，区群团。

上海市松江区人民政府办公室

2019年11月15日印发
