

主动公开

上海市浦东新区川沙新镇人民政府

浦川新府〔2024〕96号

签发人：沈敏

关于印发《川沙新镇住宅小区物业服务质价相符工作实施方案》等材料的通知

新镇各办，各社区，各企（事业）单位，各村、居：

现将《川沙新镇住宅小区物业服务质价相符工作实施方案》、《川沙新镇住宅小区物业服务应急托管保障办法》、《川沙新镇住宅小区物业服务评价办法（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

浦东新区川沙新镇人民政府

2024年4月26日

浦东新区川沙新镇人民政府办公室

2024年4月26日印

核稿：陆立峰

（共印6份）

川沙新镇住宅小区物业服务 质价相符工作实施方案

为进一步深化住宅小区物业治理，加快健全物业服务市场价格机制，持续提升住宅物业服务水平，不断满足市民群众对美好居住生活的需要，根据《上海市住宅物业管理规定》、《浦东新区促进住宅物业市场化、规模化、区域化发展三年行动计划（2023-2025）》等相关政策文件，现提出如下工作方案：

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，始终将党建引领基层治理作为强基固本的重要举措，牢牢抓住浦东社会主义现代化建设引领区的发展机遇，向着“开创人民城市建设新局面”的新目标努力奋进。按照浦东新区物业治理领域提质增能工作要求，聚焦住宅小区物业服务质价不相符根本问题，完善物业服务市场价格机制，强化企业履行物业服务合同，不断增强市民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、基本原则

（一）坚持党建引领、协同共治的原则。按照构建“党委领导、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会治理体系的要求，在住宅小区基层治理层面，形成以居民区党组织为核心，居委会、业委会、物业服务企业协同运转，多元共建、共治共享的物业治理新格局。

（二）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，新镇各职能部门充分发挥条线优势，各居民区

发挥属地优势，在提升物业服务价格机制中共同发力；城建中心（房办）作为行业主管部门，加强对全镇住宅小区物业服务价格调整工作的指导与监督。

（三）坚持市场导向、公开透明原则。物业服务收费实行市场调节机制，由业主和物业服务企业遵循合理、公开、质价相符的原则进行协商，将物业服务标准和收费标准在物业服务合同中予以约定，并确保公开透明。

三、工作目标

（一）不断加强物业企业监管力度，严格落实物业服务行为规范，有效推动物业服务能力与管理水平双提升，积极推进物业管理提质增能，逐步引导物业行业市场化健康发展。

（二）全面推进物业服务质价相符工作，加快健全质价相符、按质论价、优质优价的物业服务市场价格形成机制。2024 年实质性启动 124 个低水平物业小区提质增能工作。根据物业服务市场规律，建立物业服务价格动态调整机制，到 2025 年底前重点推进并完成镇域内价格较低小区（物业费在 0.8 元/平方米·月以下的住宅小区）的物业服务价格调整。

（三）全面清理并消除公有住宅售后物业服务收费标准历史遗留问题，实现全镇住宅小区物业费收费标准与公有住宅售后物业服务收费标准并轨管理，基本实现同一住宅小区、同一物业服务收费标准。

（四）持续推进住宅小区物业服务质价相符工作，对完成物业服务价格调整的住宅小区实施物业服务考核评价，满意度实效持续跟踪。

四、工作职责

（一）党建引领物业治理联席会议办公室

牵头研究工作推进过程中的到难点问题，积极协调、统一部署、

力求解决、形成机制，保障住宅小区物业服务价格调整工作顺利推进。同时，负责建立物业服务评价制度，定期梳理典型案例和总结经验，推动物业服务质效双提升。

（二）社区

负责各住宅小区物业服务价格调整工作的具体推进，督促居委会落实好各项组织保障工作，指导业委会（居委会代履职）平稳、有序、规范地开展小区物业服务价格调整工作。在推进过程中如遇矛盾纠纷，应积极协调相关部门，帮助居委会、业委会做好各项沟通和解释工作，及时化解各类信访工单。

（三）城建中心（房办）

负责加强行业监管，压实物业服务企业提升服务质量主体责任，不断补齐管理服务短板；负责对小区物业服务价格调整工作进行行业指导。重点对物业服务价格的协商、物业服务调价选续聘方案的制定及业主大会召开的流程进行指导。通过不断细化调价选续聘工作要点，规范调价选续聘工作流程，完善调价选续聘工作机制。

（四）居民区党组织

居民区党组织发挥熟悉群众的优势和党员干部的模范带头作用，牵头协调居委会、业委会、物业服务企业，广泛动员楼组长、党员干部、志愿者和业主代表等大力开展宣传引导工作，推进物业服务质价相符工作。通过“听证会、协调会、评议会”三会制度组织业委会推动物业服务收费标准调整。业委会未成立或者无法正常运作时，经业主大会授权，由居委会代为实施调价工作。

（五）业委会

各小区业委会应推动本小区物业服务提价提质工作，以业主需求为导向，排摸小区实际情况，定期了解业主的调价意愿及建议，

制定物业服务收费标准调整方案，组织召开业主大会表决并实施，并指导和监督物业服务企业根据物业服务合同履行职责。

（六）物业服务企业

物业服务企业应履行物业服务合同约定及政策法规规定的职责，加强与业主沟通，了解业主需求，提高物业服务质量。根据住宅小区物业服务标准做好物业服务成本核算，制定物业服务收费标准调整方案，合理定价，发起物业质价相符工作。

五、工作要求

（一）党建引领，发挥质价相符组织力。

充分落实属地责任，发挥居民区党组织的领导核心作用。在住宅小区综合治理中，居民区党组织应主动牵头，组织居委会、业委会、物业服务企业共同参与物业服务收费标准调整工作，广泛听取各方意见，通过“三驾马车”协同推进物业服务质价相符工作，提升住宅小区的综合治理水平。

（二）统筹协调，确保质价相符精准度。

在全面了解辖区内各类小区的基本情况、区域管理现状以及物业服务收费标准下，根据实际情况和各维度分类情况制定详细的住宅小区物业服务价格调整工作推进计划。针对不同类型的小区，采用不同的市场和政策引导方式。可根据住宅小区质价不相符程度分类，根据住宅小区房屋性质分类，根据居民接受度情况分类，根据实施综合整新标准、时间进行分类，逐步形成长效推进计划，确保物业服务质量的持续提高。

（三）质优价符，提高质价相符可行性。

建立完善的物业服务企业考核评价机制，加强对物业服务企业履行合同情况的监督，以确保物业服务企业提升服务质量。同时，

应定期收集业主对物业服务的需求和意见反馈，及时发现并解决问题。在保证服务质量的前提下，应匹配相应的物业服务收费标准。如果存在质价不相符的住宅小区，应及时按照调价机制调整该小区的物业服务收费标准，以确保在质价相符的情况下提供优质服务，实现物业服务“性价比”的最大化。

（四）提高收缴，加强质价相符保障力。

充分发挥居委会、业委会和物业服务企业联动机制，建立与业主之间的良好沟通渠道，及时了解业主的意见和需求，并将业主的反馈及时传达给物业服务企业。居委会和业委会积极宣传按时缴纳物业费的意义和必要性，促进业主积极缴纳物业费。物业服务企业应当不断提高物业服务质量，改善物业环境，提高业主的满意度，增强业主缴费意愿，从而不断提高物业费收缴率，保障质价相符工作的开展。

（五）信息公开，增强质价相符透明度。

住宅小区物业服务企业要加强物业服务信息的公开，在小区管理处、公告栏或公众号上公布物业服务收费标准、服务内容、服务标准等信息，确保业主充分了解物业服务的具体情况。城建中心（房办）要定期统计汇总辖区内住宅小区物业服务收费标准，可以根据房龄、房屋类型、所属区域进行分类，并将相关信息予以公开或提供查询途径，供业主、居委会或物业服务企业比较查询。

（六）长效管理，促进质价相符持续性。

建立住宅小区物业服务标准调整长效管理机制，可以通过聘请经上海市房地产估价师协会备案的第三方专业机构开展物业服务价格评估，对原物业服务合同中约定的服务标准和物业企业实际需提供的物业服务内容进行对比分析，给出小区提升服务的专业建议。物业服务价格调整后，城建中心（房办）应严格落实物业服务合同备案，推行

物业服务考核评价,指导业主大会、业委会监督物业服务企业严格履行物业服务合同。通过物业收费标准的事前评估与事后评价相结合的模式,逐步形成住宅小区物业服务质价相符良性循环的长效管理态势。

(七) 代为履职, 优化质价相符执行力。

因业委会无法选举产生或者无法正常运转, 由住宅小区所属居民委员会负责监督物业服务企业按照物业服务合同约定的服务标准提供物业服务。若需调整物业服务收费标准的, 经业主大会授权, 居民委员会代为召开业主大会。业主大会表决通过后, 业主大会阶段物业服务合同由居委会代为与物业服务企业签订, 前期阶段物业服务合同且已无法联系建设单位的, 由居委会与物业服务企业签订补充协议, 约定调整后的物业服务收费标准。

(八) 宣传引导, 提升质价相符公信力。

充分发挥居委会、业委会、物业服务企业作用, 加强业主宣传引导, 降低业主对物业服务收费标准信息不对称造成的影响, 提高业主调价意愿。调价方案制定前要充分了解业主意见和需求, 充分保障业主就物业服务标准和收费标准等相关内容的知情权; 调价过程中加强宣传与沟通, 做好调价原因和内容的解释工作; 物业服务企业对标服务标准提高物业服务质量, 使得业主能够获得更好的物业服务体验和价值, 从而增强他们对物业服务收费标准的认可和支持。

六、时间节点

(一) 梳理计划阶段。2023年底前, 结合我镇实际制定物业服务质价相符工作方案, 细化明确年度工作目标, 形成重点小区清单和具体工作措施。

(二) 重点推动阶段。2024年至2025年为物业服务质价相符工作重点推动阶段, 聚焦低质低价、质价不相符的住宅小区, 重点推

进物业服务价格调整和严格物业服务合同履行工作，全面解决好物业服务突出问题。

（三）常态管理阶段。2026年起，物业服务质价相符工作进入常态化管理阶段，全镇“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场价格机制基本形成，物业服务质量明显提升，物业服务满意度显著提高。

七、保障措施

（一）制度保障。强化全镇层面的政策制定，加强行业监管、总结提价成功小区经验、优化提升模式，协调统筹、开拓创新、务实推调价工作，不断提升全镇住宅小区物业服务水平。

（二）托管保障。对原物业服务企业撤离，而小区一时没有其他物业企业管理的情况下，由新镇指定一家物业服务企业进行物业服务应急托管，服务期间3个月（最长不超过6个月），在应急托管期间，由小区业委会（居委会）按质价相符原则，通过召开业主大会选聘一家物业服务企业进行正式管理。

（三）信息化保障。充分利用物业服务价格评估结果和市物业管理行业协会发布的物业服务价格参考信息，考虑人工成本逐年增加因素，推进物业服务价格逐年梯度常态调整。利用行业信息化手段，实时掌握报送住宅小区物业服务价格调整数据，助力物业服务费调价。

附件：川沙新镇住宅小区物业服务质价相符工作操作指引

附件

川沙新镇住宅小区物业服务质价相符工作操作指引

为推进川沙新镇住宅小区物业服务价格提升工作，落实《川沙新镇住宅小区物业服务质价相符工作的实施方案》工作要求，制定本操作指引。

一、用好时机，抓住调价窗口期

（一）抓住物业服务企业选聘时机。

城建中心（房办）通过上海市物业管理监督与服务平台，定期梳理辖区内各小区物业服务合同期限，并将汇总情况进行通报。各居委会需好好把握物业服务合同期满关键节点，指导业委会将物业服务价格调整纳入选聘方案。

（二）抓住旧住房更新改造时机。

结合美丽家园建设推进关键节点，鼓励、引导业主与物业服务企业启动制定新物业服务方案和物业服务价格调整方案，与旧住房更新改造方案同步征询业主意见。

（三）抓住物业“三化”推进时机。

利用“三化”工作推进时机，在整合归并物业工作关键节点，指导业委会制定整合后区域的物业服务标准和服务价格方案与“三化”方案同步征询业主意见。

（四）抓住测评、考核及市场成本发布时机。

把握物业服务满意度实效测评、老旧小区达标补贴考核和市场价格发展（人力成本增长）关键节点，针对近期物业服务满意度实效测评得分低、诉件集中的小区，启动调价程序。

二、把握程序，规范调价流程

（一）物业服务价格调整启动。物业服务企业在合同期内应严格按合同约定履行义务。如物业服务成本发生较大变动，客观上造成物业服务企业无法继续履行物业服务合同提供相应服务的，物业服务企业可以主动向业主委员会提出物业服务费收费标准调整的书面请求，并抄告居民委员会。业主委员会不接受的，物业服务企业可以向业主委员会提出协商调整服务标准的建议，但是涉及住宅小区公共安全以及业主日常生活必需的服务标准除外。未组建业主大会或虽已组建但是业主大会的执行机构业主委员会已无法正常运作的住宅小区，物业服务企业可向居民委员会提出。自行管理的小区，由自行管理机构或业主委员会直接启动。如通过公开招标或协议招标方式重新选聘物业服务企业的，需在招标书或招标公告中明确物业服务标准，为物业服务企业测算物业服务成本、制定合理的投标方案提供相关依据。

（二）物业服务内容与标准拟定。业主委员会或居民委员会收到调整收费标准的请求后，应当及时召开业主代表座谈会，在听取业主的意见和建议的基础上，结合小区实际情况与物业服务企业协商拟定物业服务内容与标准。协商拟定服务标准时，可以参考街镇发布的同类住宅物业费价格标准或公有住宅物业费标准等相关规定，但应尽可能充分地考虑上述直接影响物业服务费的各种因素特别是人力成本的已大幅刚性上涨情况。

（三）服务成本及收费标准测算。物业服务企业应当根据业主或业主委员会、居民委员会提出的物业服务内容与标准，按规定进行物业服务成本及收费标准的测算，并向业主或业主委员会出具物业服务成本及收费标准测算情况表和相关说明。其中，实行物业服

务包干制收费方式的，物业服务企业应当在调整物业服务收费标准前，将经审计的物业服务费用收支情况或者经第三方机构评估的收费标准向业主委员会或全体业主报告，并在物业管理区域内公告。物业服务企业测算时应遵循“合法性、相关性、对应性、合理性”原则，体现“质价相符”的要求。

（四）成本与费用审核与评估。业主委员会或居民委员会对物业服务企业提交的测算情况表和说明应审慎复核。重点核查成本测算是否符合“合法性、相关性、对应性、合理性”原则，以及各项成本、费用是否符合一定范围内社会公允的平均水平以及行业常规与习惯、服务标准是否适合小区实际情况。业主委员会或居民委员会对成本测算审核有困难的，也可以提请第三方有关中介机构或由第三方机构组织物业管理专家、财务会计专业人员进行审核评估并出具书面评估意见。评估意见供业主委员会或居民委员会与物业服务企业参考。

（五）召开调价听证会议。听证会举行时，物业服务企业应当派项目经理、财会专业人员和企业负责人参加会议，向与会人员介绍物业服务项目与服务标准（如有较大变动，则宜提供新旧标准对比）、物业服务各项成本、费用明细及测算依据，岗位设置与人员配置基本情况、具体调整方案等。由业主委员会、业主代表与物业服务企业（管理单位）就物业服务费调整方案进行互相辩论和质询。经第三方评估审核的，建议邀请第三方到会说明评估过程及评估结论性意见。

（六）物业服务价格调整方案公示公告。物业服务企业应当根据沟通会、听证会提出的意见和建议，会同业主委员会、居民委员会进一步完善物业管理物业服务价格调整方案征求意见稿，并在小区内以书面形式公开征求意见和建议。征求意见稿需公开拟定的小区物业服

务项目及标准、调整收费标准及调整原因等内容,并注明提出意见和建议的方式、途径、联系电话和时限等业主委员会、居民委员会、物业服务企业对于业主的意见和建议,应认真研究,并作出说明或解释。

(七) 提交业主大会审议表决调整方案。物业服务价格调整方案在经公示、听证、完善之后,业主委员会宜召开业主大会委员会会议,按规定邀请居民委员会、属地街镇代表参会,以全体委员会“过半”同意,才能将其作为一项正式议案,提交业主大会审议表决。业主委员会或居民委员会根据业主大会会议程序的规定,组织召开业主大会,将物业服务价格调整方案提交全体业主共同审议和表决。物业服务价格调整方案应经物业管理区域内专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意,由业主委员会或居民委员会制作《关于物业服务价格调整方案表决结果的公告》。该公告应载明业主大会召开的基本情况,包括但不限于业主大会议题、表决票送达、回收、赞成、反对、弃权票数及相对应建筑面积的具体数据,以及业主大会决定的具体内容等。

(八) 订立物业服务合同补充协议。物业服务价格调整方案获得业主大会表决通过的,业主委员会应与物业服务企业就物业服务合同进行补充约定,以书面形式重新约定服务内容、服务标准与收费标准。属于居民委员会代行业主委员会职责的,可由居民委员会代签物业服务合同但是需注记已通过征询流程的情况。如重新选聘物业服务企业的,应将新的服务标准、收费标准在招标文件或新的物业服务合同中明确。

(九) 新物业服务价格标准公示。物业服务价格调整方案表决

通过的，物业服务企业应按《物业服务收费明码标价规定》的通知（发改价检[2004]1428号）、《关于建立住宅物业服务收费市场化价格机制有关问题的意见》（沪房管物[2015]241号）规定，实行明码标价。采取小区公示栏、管理处监督公示牌、小区管理处上墙资料（收费表、收费清单）、收费手册、小区公众号、微信群等方式在物业管理区域内进行公示。做到价目齐全、内容真实、标示醒目、字迹清晰。物业服务收价格明码标价的内容包括：物业服务企业名称、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费项目、收费标准、监督举报电话等。

三、夯实质量，保障调价成果

（一）合同履行。物业服务企业应保障物业服务合同的履行，切实提高物业服务质量，建立完善的服务制度和管理流程、定期巡视和维护、加强人员培训和管理、建立有效的应急预案、与业主保持良好的沟通和联系。

（二）群众监督。业委会应及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费，督促和协调物业服务企业履行物业服务合同，根据物业服务企业的服务内容和质量，定期对物业服务企业进行评估和考核，对物业服务企业履约不到位的情况及时提出批评和纠正。

（三）行业监管。城建中心（房办）应落实日常工作检查制度。发现物业服务企业存在违规行为的，应对物业服务企业进行约谈，并根据行业信用管理的相关规定予以信用记分的处理。同时结合物业服务考核评价制度，重点关注物业服务价格提升后的小区实效管理情况和居民满意度情况。属于老旧小区，调价后的服务质量作为老旧小区物业服务补贴达标考核指标。

川沙新镇住宅小区物业服务 应急托管保障办法

以推进川沙新镇住宅小区物业管理区域化、市场化、专业化为导向，有效解决住宅小区物业服务中的难点问题，保障住宅小区的基本物业服务活动，维护小区物业管理的和谐有序，根据《上海市住宅物业管理规定》和相关法律法规，结合本镇住宅小区的实际情况，特制定本办法。

一、适用范围

（一）物业企业在物业服务合同到期后，业主大会没有依法作出续聘或者另聘物业企业的决定且原物业企业没有意愿再继续提供服务的；

（二）原物业企业因管理成本难以维持正常服务提出不再续约的（一般在物业服务合同到期前 3 个月），经业委会（无业委会或业委会运作不正常的由居委会代为履职，下称（居委会代履职）在城建中心（房办）的指导下，与原物业企业进行协商，经协商原物业企业仍坚持退出，且业委会在此期间进行市场考察后仍未有新的物业服务企业有应聘意愿的，即将面临无人管理的小区。

二、托管企业

符合纳入我镇应急托管保障机制条件的无人管理小区，由业委会（居委会代履职）可以由川沙新镇人民政府指定一家物业服务企业承担物业服务应急托管保障工作。

三、物业服务应急托管的基本内容、标准、费用和期限

物业服务应急托管基本内容包括保洁服务、保绿服务、公共秩序服务、保修及设施设备维护和物业综合管理服务。

物业服务应急托管按《川沙新镇住宅小区物业应急托管服务基本标准》（附件 1）进行服务。

物业服务应急托管期间物业费按原物业服务收费标准执行，由业主自行承担。

物业服务应急托管期限原则上 3 个月，最长不超过 6 个月。

物业服务应急托管期满后，托管物业服务企业退出小区。小区由业主大会选聘的物业服务企业实行市场化的物业管理或由业主自行管理。

四、实施方式

本办法的实行采用申报执行制度，由符合条件的小区业委会（居委会代履职）向川沙新镇人民政府提出书面托管申请。

五、工作职责

（一）业委会

1. 申报前期工作

业委会（居委会代履职）在城建中心（房办）的指导下，与原物业企业进行协商。经协商，原物业企业仍坚持退出的，业委会（居委会代履职）需先行在市场上尝试选聘新物业服务企业。如经市场考察后仍未有物业企业有应聘意愿的，业委会（居委会代履职）可以向住宅小区所在社区提出物业服务应急托管。

2. 具体申报

申报主体原则上是住宅小区业委会。如没有成立业委会的，或业委会运作不正常的可以由居委会代为申报。

如业委会（居委会代履职）决定提出申请的，需先行开展本小

区的物业管理服务价格评估，并提供如下材料进行申报：

(1)住宅小区物业服务应急托管申请表（附件 2）

(2)小区基本情况（包括小区概况、原物业服务收费标准、公共收益情况等）、业主清册和小区物业管理相关资料

(3)原物业服务企业退出管理的书面报告

(4)业委会（居委会代履职）进行市场考察后仍未有新的物业服务企业有应聘意愿的情况说明

(5)小区物业管理服务价格评估报告

3. 物业服务应急托管的意见征询及协议签订

申报通过后，业委会（居委会代履职）就小区进行物业服务应急托管事项召开业主大会进行表决，表决通过后由业委会（居委会代履职）代表业主大会与托管物业服务企业签订小区物业服务应急托管协议（附件 3），并向全体业主公告。

4. 托底管理期满后小区物业管理模式的选定

在小区实行物业服务应急托管期间，业委会（居委会代履职）必须召开业主大会决定托管期满后的小区物业管理模式。如决定选择物业服务企业开展正常物业服务的，业委会（居委会代履职）应在本小区物业管理服务价格评估结果的基础上，遵循质价相符的原则，拟定物业服务合同草案进行意见征询，物业服务企业的选定形式应按小区《业主大会议事规则》的约定执行。如决定实行自行管理物业的，应根据《上海市住宅物业管理规定》第 53 条规定的相关内容（附件 4）并结合小区实际，制定本小区业主自行管理物业的相应议事规则和管理约定。

（二）社区

社区负责对业委会（居委会代履职）提交的申请材料进行初审，

并给出物业服务应急托管期限的初步意见（原则上 3 个月，最长不超过 6 个月）。

（三）城建中心（房办）

城建中心（房办）负责对申报材料进行复审。

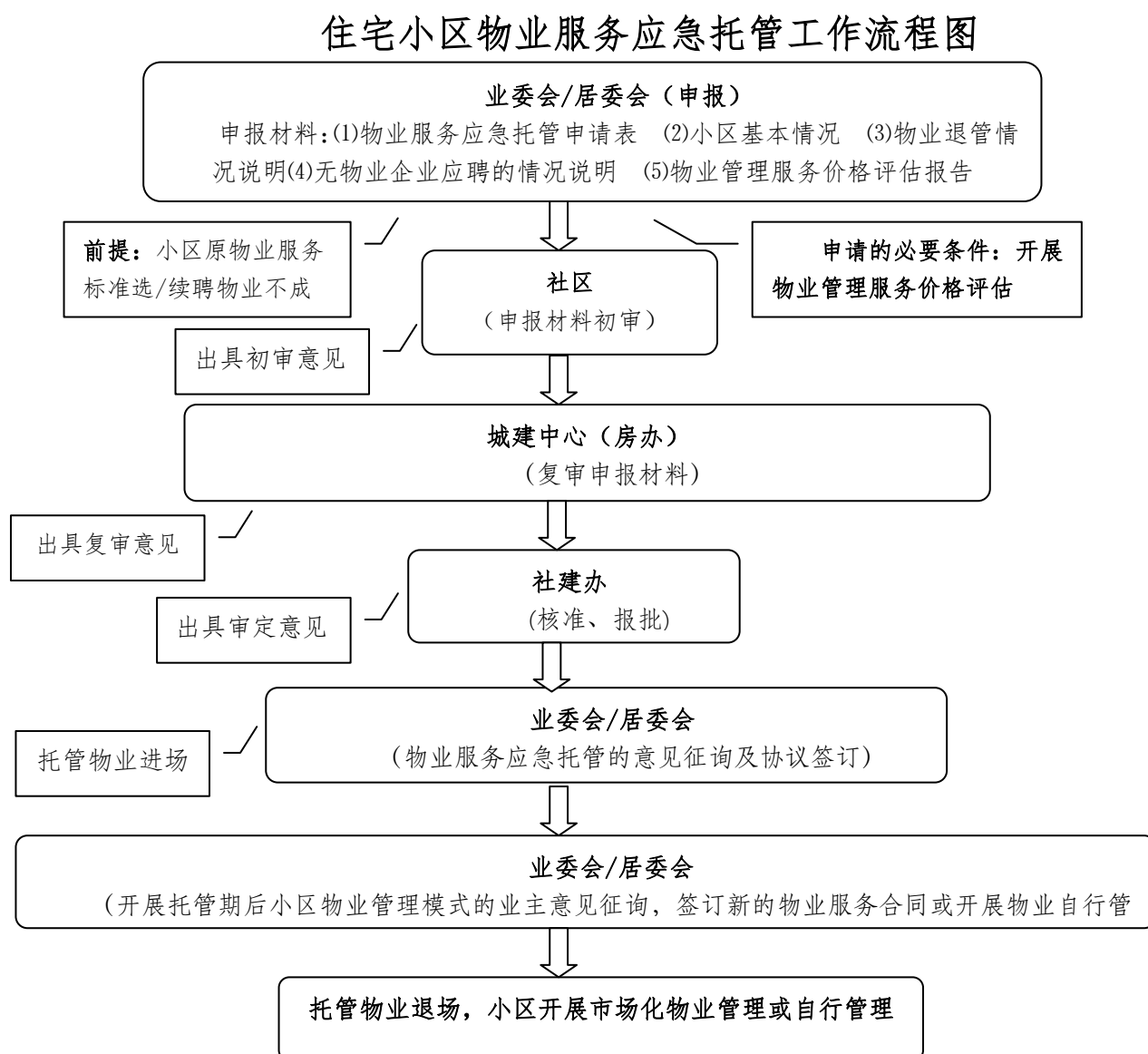
（四）社建办

社建办负责对城建中心（房办）上报的材料进行核准、报批。

六、施行日期

本办法自2024年3月1日起试行一年，有效期至2025年2月28日。

七、工作流程图



附件 1：《川沙新镇住宅小区物业应急托管服务基本标准》

附件 2：住宅小区物业服务应急托管申请表

附件 3：川沙新镇物业服务应急托管协议

附件 4：住宅小区实行物业自行管理的规定

附件 1

川沙新镇住宅小区物业应急托管服务基本标准

项目	服务标准和要求	
综 合 服 务	1	符合《上海市住宅物业服务规范》要求，小区经理坚持每日自查制度，管理人员坚持挂牌上岗。
	2	服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务。服务窗口有显著指示牌、环境整治、有序，公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。
	3	建立小区物业管理档案（包括设备管理档案，业主、使用人资料档案等）。对维修资金及公共收益进行账务管理，运作规范、账目清晰，按规定公开。
	4	听取业主意见，与居委会、业委会保持良好沟通。
	5	告知业主或使用人装修和物业使用注意事项，监管装修过程，及时发现、劝阻、制止业主、使用人违章搭建、群租、楼道堆物等损害公共利益的违法违规的行为，并以书面形式督促当事人整改，对劝阻制止无效的在 24 小时内书面报告业委会和有关部门。
	6	及时按要求完成主管部门布置的与行业管理有关的工作。
保 洁 服 务	7	室外清扫每日一次，室内清扫每周两次，其它保洁符合规范。室外每日有巡检清扫。
	8	楼道天花板无蜘蛛网、电梯轿厢内保持整洁、按键及键面保持干净。
	9	垃圾厢（房）周围干净、整洁，生活垃圾四分类规范，小区主干道保持畅通整洁，其它公共区域无明显散落垃圾，保持基本整洁。有灭“四害”措施。
	10	建筑垃圾定点堆放、及时清运，有临时堆放指示牌。
	11	信报箱、门洞防盗门、楼道扶手墙面无明显灰尘、粘贴纸及广告。
公 共 秩 序 维 护	12	门卫室内环境总体干净、整洁，办公设备及安保设备完好。上墙资料应包括《上海市住宅物业保安人员行为规范》等。
	13	保安人员，身体健康，工作认真负责；对小区日常维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材；上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。
	14	小区基本实行封闭式管理，主出入口实施 24 小时值班看守，边门定时开放，有巡查有记录。
	15	对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通，按要求实行外来车辆出入登记制度；阻止小商小贩随意进入小区，按要求实行人员出入登记制度；阻止无效的，应向有关部门及时汇报并书面记录。
	16	有简易交通标志，地面有停车点，车辆停放有序；有必备的消防器材。
保 绿 服 务	17	以绿为主，植被基本完好，草坪及数目符合养护要求。无死树枯枝，无明显虫害。
	18	适时按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草、修剪、施肥、灌溉。
	19	绿地内无杂物、废品、垃圾，不停放机动车和非机动车。
	20	明沟通畅，无垃圾、无堵塞。
保 修 服 务 （ 含 设 施 设 备 管 理 ）	21	报修电话在小区醒目位置公布。24 小时受理业主或使用人报修（包括 96916、962121 接转件），维修及时，电梯关人故障半小时到现场。急修项目 2 小时内到现场，其中设置管理处的小区半小时内到现场。一般修理 3 天内完成（预约除外）。报修受理、处理资料健全。
	22	维修人员统一着装，佩戴胸卡，约时不误，文明礼貌，工完料清，收费规范。
	23	有专门记录，每年对房屋安全部位进行检查，每半年对管道等设施清扫、疏通，每月对道路等设施进行巡视，每半月巡视楼内公共部位，公共部位设施设备运行、保养和维修规范。电梯每年进行安检，由专业单位进行定期保养，电梯设施管理、运行、保养和维修规范。
	24	普通水泵每周检查，每年定期 2 次清洗水箱，有检验报告。作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。按要求对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查，发现问题及时处置（有记录）。
	25	推广使用节能灯具，小区场地及楼道等处公用电灯能正常开闭，防盗门能正常使用。
	26	完成有关部门布置的与物业管理相关的临时任务。

附件 2

住宅小区物业服务应急托管申请表

业主大会 名称			
小区名称		小 区 地 址	

申请内容（参考）：

上海 物业管理有限公司于 年 月 日退出 小区物业管理服务，我小区业委会经市场考察后未有新的物业服务企业有应聘意愿，为保证小区物业管理工作延续，切实保证小区业主的利益，特此向川沙新镇人民政府申请为我小区提供物业服务应急托管。

上海 物业管理有限公司于 年 月 日退出 小区物业管理服务，该小区在我居委会的管辖范围内，由于该小区（尚未组建业主大会/业委会无法正常运作等原因），因此由我居委会出面进行市场考察后仍未有新的物业服务企业有应聘意愿，为保证小区物业管理工作延续，切实保证小区业主的利益，特此由我居委会向川沙新镇人民政府申请为小区提供物业服务应急托管。

附件 3

川沙新镇 小区物业服务应急托管协议 (示范文本)

甲方：小区业主委员会/上海市川沙新镇居民委员会（鉴于小区业主委员会的管理制度尚未完善/无法正常运作，甲方代表本小区业主与乙方订立物业接管协议）

乙方：（物业服务企业全称）

鉴于 年 月 日（原物业企业）退出小区物业管理服务，甲方经市场考察后未有新的物业服务企业有应聘意愿，为保证小区物业管理工作延续，切实保证小区业主的利益，拟请乙方为小区提供物业服务应急托管，并达成如下协议：

一、管理范围

四至范围：东至
南至
西至
北至

二、管理内容

保洁、保绿、公共秩序维护、保修及设施设备维护和物业综合管理服务。

三、管理标准

按照《川沙新镇住宅小区物业应急托管服务基本标准》进行服务。

四、管理收费

（一）物业服务收费

物业服务收费标准：

1. 多层 元/月·平方米
2. 高层 元/月·平方米
3. 商铺 元/月·平方米
4. 其他 元/月·平方米

（二）停车费：

小区停车收费标准：

（三）物业费、停车费收费时间为本协议期间内。

五、本协议期限

- 1、本协议期限为年月日至年月日止。

在本协议期间，甲方应会同业主进行选聘物业服务企业。

六、双方权利义务

（一）乙方在本协议期间内履行服务义务，完成物业管理服务。

（二）在本协议期内乙方不得以任何理由提出终止本协议。

（三）甲方协助乙方完成物业费、停车费收取，督促业主履行缴纳物业服务费的义务。

（四）乙方接受甲方及业主对物业管理服务的监督。

（五）甲方会同业主提前完成选聘物业的，可提出终止本协议议案，乙方无条件执行。

七、其他

（一）本协议一式六份，甲乙双方各执一份，托管小区所属居

委会、社区、城建中心（房办）、社建办各执一份。

（二）本协议在履行中发生异议可以通过托管小区所属居委会、社区、城建中心（房办）、社建办主持下协商解决。

（三）本协议未尽事宜双方协商并订立补充协议，补充协议和本协议具有同等效力。

甲方

乙方

日期

日期

住宅小区实行物业自行管理的规定

业主委员会（无业委会或业委会运作不正常的由居委会代为履职）不向新镇提出申请住宅小区物业服务应急托管或小区业主意见征询未通过物业服务应急托管的，经物业管理区域内专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，业主可以自行管理物业，并对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构以及负责人
- （二）自行管理的内容、标准、费用和期限
- （三）聘请专业机构的方案
- （四）其他有关自行管理的内容

川沙新镇住宅小区物业服务评价办法

（试行）

为进一步提高住宅小区物业服务规范化水平，促进住宅小区物业服务市场健康良性发展，维护广大居民业主合法权益，助力社区基层治理提升，现结合川沙新镇住宅小区实际情况，特制定《川沙新镇住宅小区物业服务评价办法》（以下简称《办法》）。

一、指导思想

以提升居民群众满意度为出发点，以保障住宅小区安全运行为重点，以提高物业服务质量、提升物业服务水平为关键点，以物业服务评价为手段，努力构建基本保障、应急托底、奖惩激励、优胜劣汰的住宅小区物业管理格局。

二、评价范围

川沙新镇住宅小区物业服务企业

三、评价标准

住宅小区物业服务企业提供的物业管理服务必须达到以下标准：

- （一）符合物业服务合同的约定；
- （二）符合国家和本市规定的相关技术标准、服务规范；
- （三）及时向业主、使用人告知安全合理使用物业的注意事项；
- （四）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；
- （五）配合居民区党组织和居民委员会做好社区管理相关工作；

四、评价方式

- （一）规范化物业服务基本标准检查测评：由城建中心（房办）

每季度组织人员对评价范围内的小区进行现场检查和测评；

（二）基层物业治理工作测评：由居民区物业治理联席会议每季度对评价范围内的小区物业服务企业的履职情况开展基层物业治理工作测评。

（三）物业服务履约质量评价及物业服务满意度测评：由业委会（居委会代履职）每季度召开会议对本小区物业服务企业的履约质量进行评价；每季度通过问卷等形式按小区总户数的 1/3 开展物业服务满意度测评，并计算出满意度测评结果平均分。

五、评价时间

物业服务评价实行季度评价，各项评价内容于每季度第三个月的 25 日前完成，评价结果由社建办负责汇总、上报。

六、评价权重比例

序号	单位	内容	占比
1	城建中心（房办）	规范化物业服务基本标准 检查测评	20%
2	居民区	基层物业治理工作测评	40%
3	业委会	物业服务履约质量评价	15%
4	业主	物业服务满意度测评	25%

根据表内四项内容的占比进行评价分值核算并核定等级，等级分为“优秀（86-100 分）、良好（71-85 分）、合格（60-70）、不合格（59 分及以下）”四个等级。

七、评价结果

对于季度评价“不合格”的住宅小区，将约谈该物业服务企业，对于连续发生 2 次评价“不合格”的住宅小区，将建议物业服务企

业更换项目经理，对年内发生 3 次评价“不合格”的住宅小区，将提议且指导业主委员会重新选聘物业服务企业。

本《办法》于发布之日起施行。

附件 1：《川沙新镇住宅小区规范化物业服务基本标准测评表》

附件 2：《川沙新镇住宅小区基层物业治理工作测评表》

附件 3：《川沙新镇住宅小区物业服务履约质量测评表》

附件 4：《川沙新镇住宅小区物业服务满意度测评表》

川沙新镇住宅小区规范化物业服务基本标准测评表

小区名称：

测评时间：

项目	服务标准和要求		分值	得分
综合服务	1	符合《上海市住宅物业服务规范》要求，小区经理坚持每日自查制度，管理人员坚持挂牌上岗。	2	
	2	服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务。服务窗口有显著指示牌、环境整洁、有序，公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。	3	
	3	建立小区物业管理档案（包括设备管理档案，业主、使用人资料档案等）。对维修资金及公共收益进行账务管理，运作规范、账目清晰，按规定公开。	5	
	4	听取业主意见，与居委会、业委会保持良好沟通。	3	
	5	告知业主或使用人装修和物业使用注意事项，监管装修过程，及时发现、劝阻、制止业主、使用人违章搭建、群租、楼道堆物等损害公共利益的违法违规的行为，并以书面形式督促当事人整改，对劝阻制止无效的在 24 小时内书面报告业委会和有关部门。	3	
	6	及时按要求完成主管部门布置的与行业管理有关的工作。	3	
保洁服务	7	室外清扫每日一次，室内清扫每周两次，其它保洁符合规范。室外每日有巡检清扫。	5	
	8	楼道天花板无蜘蛛网、电梯轿厢内保持整洁、按键及键面保持干净。	3	
	9	垃圾厢（房）周围干净、整洁，生活垃圾四分类规范。小区主干道保持畅通整洁，其它公共区域无明显散落垃圾，保持基本整洁。有灭“四害”措施。	4	
	10	建筑垃圾定点堆放、及时清运，有临时堆放指示牌。	4	
	11	信报箱、门洞防盗门、楼道扶手、墙面无明显灰尘、粘贴纸及广告。	3	
公共秩序维护	12	门卫室内环境总体干净、整洁，办公设备及安保设备完好。上墙资料应包括《上海市住宅物业保安人员行为规范》等。	2	
	13	保安人员身体健康，工作认真负责，对小区日常维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材，上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。	2	
	14	小区基本实行封闭式管理，主出入口实施 24 小时值班看守，边门定时开放，有巡查有记录。	3	
	15	对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通，按要求实行外来车辆出入登记制度。阻止小商小贩随意进入小区，按要求实行人员出入登记制度；阻止无效的，应向有关部门及时汇报并书面记录。	5	
	16	有简易交通标志，地面有停车点，车辆停放有序；有必备的消防器材。	4	
保绿服务	17	以绿为主，植被基本完好，草坪及数目符合养护要求。无死树枯枝，无明显虫害。	3	
	18	适时按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草、修剪、施肥、灌溉。	3	
	19	绿地内无杂物、废品、垃圾，不停放机动车和非机动车。	3	
	20	明沟通畅，无垃圾、无堵塞。	3	

保修服务	21	报修电话在小区醒目位置公布，24 小时受理业主或使用人报修（包括 96916、962121 接转件），维修及时，电梯关人故障半小时到现场。	4	
		急修项目 2 小时内到现场，其中设置管理处的小区半小时内到现场。	3	
		一般修理 3 天内完成（预约除外）。	3	
		报修受理、处理资料健全。	2	
	22	维修人员统一着装，佩戴胸卡，约时不误，文明礼貌，工完料清，收费规范。	2	
		维修及时率 95%以上，质量合格率 90%以上。	3	
	23	有专门记录，每年对房屋安全部位进行检查，每半年对管道等设施清扫、疏通，每月对道路等设施进行巡视，每半月巡视楼内公共部位，公共部位设施设备运行、保养和维修规范。	5	
		电梯每年进行安检，由专业单位进行定期保养，电梯设施管理、运行、保养和维修规范。	2	
	24	普通水泵每周检查，每年定期 2 次清洗水箱，有检验报告。	2	
		作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。	2	
		按要求对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查，发现问题及时处置（有记录）。	2	
	25	推广使用节能灯具，小区场地及楼道等处公用电灯能正常开闭，防盗门能正常使用。	2	
	26	完成有关部门布置的与物业管理相关的临时任务。	2	
总计			100	
阶段性重点工作	27	根据上级工作部署开展的各类专项工作的完成情况（如：“双月行动”等）	10	
考核记录	测评人员（签名）：			

住宅小区基层物业治理工作测评表

小区名称：

物业服务企业：

序号	一级指标	二级指标	分值	得分
1	垃圾分类及清运	有效落实生活垃圾四分类，及时清运小区生活垃圾、建筑垃圾、大件垃圾	10	
2	应急突发事件处置	有各类应急预案并能够积极应对（防汛防台、防冻保暖等）	10	
3	违法行为的劝阻、上报	对违法行为落实 24 小时发现、劝阻、上报制度	10	
4	加装电梯	配合业主、代建单位做好电梯加装工作	10	
5	实事工程项目	配合政府实施各项实事工程（雨污混接、水管更换、非机动车充电桩改建）	10	
6	物业服务管理	小区物业总体服务质量	10	
7	矛盾纠纷化解	与业主建立良好的沟通机制，配合居民区参与业主的矛盾化解	10	
8	业委会协同配合	配合业委会落实各项管理规约实行，做好小区各项资金管理，规范资金使用	10	
9	居民区物业治理联席制度	参与居民区物业治理联席会议，落实相关工作	10	
10	其他工作协同	公共安全防控社区党建联建、美丽家园、文明创城等创建类、小区整治类楼道堆物整治、违法居住整治、电动车充电整治等）等工作	10	
总计			100	

居委会（盖章）：

测评时间：

物业服务满意度测评表

小区名称：

物业服务企业：

序号	测评内容	非常满意 (10)	满意 (8)	一般 (6)	不满意 (4)	非常不满意 (2)	得分
1	企业的总体印象						
2	企业的总体评价						
3	接待及时性、沟通通畅性、手续办理便捷性、装修管理规范性、档案管理规范性、客户维护全面性、客户纠纷处理专业性、文明宣传多样性、文化活动丰富性、投诉处理及时有效、服务态度						
4	共用部位的完好性、共用设施设备的完好性、运行效果、维修及时性、维修效果、维修人员服务态度						
5	人员进出、物品进出、宠物活动、巡逻频率、消防通道通畅、秩序维护员服务态度、仪容仪表						
6	楼内公共区域干净程度、楼外公共区域干净程度、公共区域异味程度、垃圾清运及时性、四害消杀彻底性、保洁员服务态度、垃圾分类						
7	绿植观赏效果、绿植花卉品种、绿植花卉完好性、修剪及时性						
8	车辆进出、车辆引导、机动车辆停放、非机动车辆停放、道路交通标志与标线、停车收费合理						
9	信息通知及时性、信息回复及时性、信息查询便捷性、信息公示透明性、信息渠道多样性、信息安全						
10	收费的合理性、服务的专业性、服务的多样性、服务响应的及时性、人员服务态度						
总计							

测评人：

测评时间：

川沙新镇住宅小区物业服务履约质量评分表

小区名称：

物业服务企业：

一级	二级		分值	得分
综合 管理	1	各类设施设备运行养护记录（监控、电梯、水泵、水箱等）是否齐全	4	
	2	各应急预案（防汛防台、防冻保暖、消防安全等）是否齐全	4	
	3	业主装饰装修台账、小区业主的违法居住行为档案是否齐全	4	
	4	小区绿化养护记录、各处清洁卫生记录是否齐全	4	
	5	业主投诉回访记录、小修养护等报修记录是否齐全	4	
	6	物业窗口人员、保安等物业从业人员接待业主情况	4	
	7	小区经理、管理员在小区重大事务处理、纠纷矛盾化解的处理情况	4	
	8	小区维修资金、公共收益收支账目是否真实、正确、规范	4	
	9	对业委会工作的配合程度	4	
	10	小区重大事件的应对情况（积水、冰冻、防疫、火灾等）	4	
秩序 维护	1	门岗实行外来人员、外来车辆登记情况，记录是否齐全	4	
	2	机动车车主清册或车辆登记册是否齐全	4	
	3	机动车秩序管理工作情况	4	
	4	非机动车秩序管理工作情况	4	
清洁 卫生	1	楼道内走廊、门厅、大堂、楼梯及电梯轿厢内等地方的清洁卫生情况	4	
	2	楼道外小区道路、绿化带、明沟等地方的清洁卫生情况	4	
	3	地下车库、水池景等其他公共区域的清洁卫生情况	4	
	4	生活垃圾分类工作及垃圾厢房的清洁卫生情况	4	
	5	建筑垃圾、大件垃圾清运情况	4	
绿化 管理	1	小区集中绿化（草坪、灌木为主）养护情况	4	
	2	小区树木养护情况	4	
共用设施 设备日常 管理	1	各类小区公共设施设备养护情况	4	
	2	各类设施设备报修处置情况	4	
明示 承诺	1	物业服务合同、营业执照的等上墙资料是否公示齐全	4	
	2	小区维修资金账目、公共收益账目的公布是否按时公布	4	
总计			100	

测评人：

测评时间：