

上海市浦东新区建设和交通委员会文件

浦建委物管〔2022〕61号

关于印发《关于浦东新区进一步推进物业管理提质增能工作方案（2022-2025）》的通知

各街镇、各物业服务企业：

现将《关于浦东新区进一步推进物业管理提质增能工作方案（2022-2025）》印发给你们，请认真按照执行。

上海市浦东新区建设和交通委员会

2022年10月14日

（此件主动公开）

关于浦东新区进一步推进物业管理提质增能 工作方案（2022-2025）

为深入践行“人民城市”重要理念、贯彻落实市第十二次党代会精神，进一步加快打造社会主义现代化建设引领区，推动高质量发展，创造高品质生活，实现高效能治理，依据《上海市住宅物业管理规定》、《浦东新区深化建设新时代“美丽家园”三年行动计划（2021-2023）》等法规及文件要求，结合浦东实际，现就促进浦东新区进一步推进物业管理提质增能制定如下工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻习近平总书记考察上海系列重要讲话以及在浦东开发开放30周年庆祝大会上的重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，贯彻落实市第十二次党代会精神，以“一个引领区、三个成为、三个展示”的浦东发展新定位，以改革开放“而立之年再出发”为新起点，向着“开创人民城市建设新局面”的新目标努力奋进。以党建引领为核心、以提质增能为目标、以科技赋能为手段、以改善民生为保障，对标最高标准、最好水平，以“高质量发展、高品质生活、高效能治理”为目标导向，纾解民生痛点，打通治理堵点，持续推进浦东新区物业管理提质增能，切实提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

至 2025 年，物业响应度、满意度、感受度、投诉控制率居全市前列，打造安居宜居高品质生活；物业监管服务保障能级全面提升，推进住宅小区高效能治理；物业行业进入良性发展态势，推动物业行业高质量发展。

（一）坚持提质增能，打造放心舒心物业管理暖心品牌。

形成物业行业规范化、市场化、规模化发展格局；建立健全行业定期发布机制，发布一批行业样板；综合运用法律、市场、行政、技术等手段，构建行业监管体系，提高监管效能，进一步推动物业服务标准化、规模化，监管手段多样化、数据化。

（二）坚持党建引领，打造政府、社会、人民共建共治共享的多元治理模式。进一步深化物业行业党建，积极探索党建引领物业治理新模式，推进党建引领业委会建设，提升业委会成员履职服务能力，完善业委会履职监督机制，进一步坚持党建引领核心、降低工作重心、保障群众放心。

（三）坚持科技赋能，打造“三个治理”统筹推进和有序衔接的实践范例。全市首家行业指挥中心高质量运行，进一步深化区物业行业综合监管平台和物业微平台建设，运用数字技术推动小区治理手段、治理模式、治理理念创新，打造“三个治理”（经济治理、社会治理、城市治理）统筹推进和有序衔接的实践范例，进一步缩小治理颗粒度、扩大治理敏感度、提升治理协同度。

三、基本原则

（一）坚持党建引领、业主自治的原则。按照构建“党委领导、政府负责、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、共治共享的综合治理格局。

（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，发挥街镇在促进物业管理提质增能中的主导作用；区物业管理部门作为行业主管职能部门，加强对全区住宅物业服务管理工作的统筹协调和指导监督。

（三）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、非封闭小区等一批面广量大、布局分散、情况复杂的房屋类型，应由属地政府统一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、保修”的要求。

四、工作措施

（一）党建引领，撬动居民自治新动力。

1、推进党建引领业委会建设。普遍健全以居民区党组织为领导核心，居委会为主导，居民为主体，多元参与的治理架构。推进业委会中党的组织覆盖和工作覆盖，实现符合条件的业委会中党支部或党的工作小组 100%覆盖。继续推进符合条件的居民区党组织成员、居委会成员，通过合法程序兼任业委会成员，符合条件的实现 100%兼任。落实居民区党组织对业委会组建、换届选举小组和业委会候选人的人选建议、结构建议、资格审查制度。推动业委会依法成立、到期有序换届，加强对组建、换届过程的监督。

2、深化物业管理行业党建。充分发挥浦东新区物业管理行业党建指导分会的作用，推进物业管理行业党建融入区域化党建。持续推进党对住宅物业服务企业的组织覆盖和工作覆盖，

推动物业服务企业成立党组织或联合党组织，组建党建联盟，加强对物业服务企业发展党员的支持。开展“建设先锋”党建品牌创建工作，培育 6 家物业服务行业党建品牌企业。

（二）提升能级，推进行业规范化新风尚。

1、提高行业规范程度。推进全面推行小区门岗、管理处、监督公示牌、人员等服务规范化建设；选取不同类型小区，形成小区物业管理标准化场景、物业服务费价格协商、停车管理和街镇小区垃圾分类规范化样本。持续推进“门岗提升”行动；实施住宅物业“底部抬升”行动，不断补齐管理服务短板。

2、加快行业响应速度。树好叫响物业维修“30 分钟响应”品牌，全面实现物业维修“30 分钟响应”，优化三级应急维修机制，实现快速响应、快速处置，全面提升浦东物业响应度。

3. 提升行业人才高度。提升物业管理人才培养层次，培养物业管理专业高等职业技术人才。推进从业人员继续教育，持续开展在职从业人员技能培训，对项目经理实行全覆盖继续教育培训。持续开展立功竞赛、技能比武、应急演练等活动。

（三）完善机制，促进行业市场化新形势。

1、完善物业服务市场机制。推动形成“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场机制，深化推行物业服务收费价格评估制度。完善物业服务市场价格信息发布机制，建立完善协商定价、物业服务合同约定调价机制，引导 200 个小区的业主与物业服务企业协商调整物业服务收费标准，推广物业服务酬金制计费模式。

2、推进行业规模化、区域化发展。在社区共治基础上，通过物业管理区域的整合及物业管理企业的归并，综合施策，提

升新区物业管理市场化、集约化和物业服务满意度。出台物业管理区域化规模化发展指导办法，运用市场化手段和“差别化”物业考核补贴机制、综合监管机制，引导企业优胜劣汰，形成规模发展效应。推动 100 个符合条件的小区完成物业管理区域合并或管理归并，打造一批规模化区域管理样本。

（四）精准管理，构建行业监管新体系。

1、推动智慧应用赋能增效。全市首家行业指挥中心高质量运行，进一步深化区物业行业综合监管平台和物业微平台建设，试点推进智能感知设备在电梯、消防、水箱、非机动车充电、小区积水等场景中建设应用，打造“三个治理”（经济治理、社会治理、城市治理）统筹推进和有序衔接的实践范例。

2、完善物业行业信用评价机制。构建政府、社会共同参与的跨部门、跨领域的守信联合激励和失信联合惩戒机制。采信第三方测评、12345 投诉数据、信用记分、专项测评等客观评价数据，建立物业企业信用评价制度，定期发布。

抄送：区物管中心。

上海市浦东新区建设和交通委员会办公室 2022 年 10 月 14 日印发
