

办理结果: 解决采纳

公开属性: 主动公开 · 全文

上海市浦东新区建设和交通委员会

浦建委提复〔2025〕125 号

签发人: 李树逊

对浦东新区七届人大五次会议 第 147 号代表建议的答复

吴尚青等代表:

你们提出的关于《提升居民住宅小区物业管理水平增强居民幸福感》的建议（第 075147 号）收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、关于“重点关注老旧小区治理”的建议

针对建议中提到的“各街道、居委对辖区内住宅小区做盘点，重点关注老旧小区、问题突出小区，形成工作清单，做试点，再推广”，我委在提升老旧小区物业服务质量、老旧小区综合整新方面已开展一些工作。

（一）“以奖代补”提升服务质量

区建交委以物业服务达标考核为手段，努力构建基本保障、

应急托底、奖惩激励、优胜劣汰的老旧小区管理格局,提升老旧小区物业服务水平。从2008年我委开始实施老旧小区达标考核奖励机制,通过经济杠杆撬动老旧小区物业服务动能,推动老旧小区物业服务提质增能。经过十几年的优化,老旧小区达标考核奖励逐步形成“清单明,制度优,流程畅,监督实”态势。通过清册年度申报机制、基本补贴街镇差异化考核机制、基本补贴资金拨付清册信息化上报机制和审计与督导结合的监督机制等四项机制,不断规范达标考核资金的使用和发放。

(二)“软硬结合”更新小区环境

为更新老旧小区整体环境和配套设施设备,在良好的硬件环境基础上,提升小区物业服务软实力。目前,新区调整财力补贴政策,将综合整新范围在老旧小区的基础上,将其中“24平方米动迁政策的早期动迁房”扩展至“2005年底前建成的动迁房”,实现政策覆盖面的实质性提升。整新工作聚焦解决房屋基础功能问题,明确项目全流程管理,分为计划编制、立项批复、项目准备、实施及验收等阶段。区建交委与街镇分工合作,按需统筹,因地制宜,每年分批分步实施老旧小区综合整新。

(三)“分类施策”推动精细化管理

结合浦东新区住宅小区体量大、房屋性质多样化、城乡布局不一等实际,在提升老旧小区物业服务效能、推动动迁小区物业服务质价相符、探索早期商品房资金续筹新模式、完善高档商品房自治管理标准四个方面分类制定对策。针对老旧小区物业服务效能相对薄弱的问题,分别从提升行业服务规范、加快行业响应度、加强行业信用评价运用、发挥补贴激励作用等方面,实行靶

向施策，推动老旧小区精细化管理。

二、关于“规范物业服务流程标准”的问题

针对建议中提到的“通过规范物业服务企业管理流程和标准，接受多方监督，解决街道、居委人手少、跨专业履职等问题”，我委在物业行业指导、政策落实培训、队伍建设等方面展开行业管理工作。

（一）压实监督督查工作

一是深化“五查”制度。构建“小区经理自查、物业双周查、房办月查、市级及区级抽查”五级监管体系，日常检查与专项督查互补，实现横向覆盖全区 36 个街镇、纵向穿透小区管理末梢。二是强化信用管理制度。细化失信行为记分规则，对检查督查、信访投诉及管执联动中发现的问题企业实施信用记分，记分结果纳入招投标、评优等业务限制条件，并同步进行约谈。三是引入第三方实效测评。委托专业机构对物业服务管理实效和居民满意度等开展独立测评，结果与老旧小区达标考核奖励、评优等工作挂钩，提升监管影响力。

（二）优化管理制度

一是发挥引领区立法优势。制定《浦东新区住宅小区房屋应急维修服务管理若干规定》，明确区、街镇、物业三级权责分工，建立“闭环管理、分级处置、紧急排险”机制，实现应急维修从受理到处置全链条制度化。二是率先提出“30 分钟响应”行动。出台《行动方案》《操作指引》《提升行动》三项文件，细化急修项目分类、先行联系制度、工单处置规范等要求。通过建立“区应急中心+街镇服务站+物业企业”三级保障体系，提升维修类投

诉工单满意度。三是细化信用管理制度。出台《浦东新区物业服务企业和项目经理失信行为记分操作指引》，明确职责分工与工作流程，规范失信行为的认定、记分、异议处理及修正程序，强化信息共享与联动机制，确保信用管理客观公正、及时高效。

（三）提升物业行业水平

一是建立物业联盟体系。以街镇为单位引入优质企业，通过区域模式、品控模式、委培模式、点单模式四大合作机制，输出专业管理制度与服务标准。二是深化宣传培训实效。选择试点小区公示物业服务核心内容，发布物业知识系列问答，打造“物业服务周”“项目经理接待日”等品牌活动，提升居民物业相关内容知晓度；联合区委党校、行业协会开展专题培训，覆盖全区住宅小区项目经理；组织防汛防台应急演练、技能比武等实战活动，以赛代练提升物业从业人员专业能力。三是完善行业党建。与物业协会合作，推动浦东新区物业服务企业行业党建建设，定期举办物业党建沙龙活动，搭建物业服务企业沟通平台。

三、关于“探索小区自治管理新模式案例”的建议

针对建议中提到的“成都市创设信义机制营造小区治理共同体的实践的案例”，我们针对高度自治的优秀做法，加强小区自治方面已进行了一些探索研究。

（一）发挥党建引领作用

建立区党建引领物业治理联席会议制度，区委党建办牵头抓总，区委组织部、区建交委等部门共同组成，加强顶层设计、统筹推进、政策研究。建立街镇党建引领物业治理联席会议制度，统筹党群、社建、公安等力量，定期研究、整合资源、协调矛盾、

全力推进。建立居村党建引领物业治理联席会议制度，吸纳社区民警、城管执法、群众代表等多元主体，不断完善居民区“1+3+X”治理体系，形成共商共议共决、共建共治共享的工作合力。

（二）推动业委会规范化建设

聚焦制度建设、专业赋能与治理创新，推动业委会高效履职。一是全面推行业委会规范化运作评价，每年对符合条件的业委会在日常工作制度建设执行情况、专项维修资金和公共收益使用管理规范、物业选聘与监督规范、换届及变更规范等四个方面开展评价，“以评代管”促进业委会正常运作。二是提升社区专业力量配置，鼓励社区工作者担任业委会执行秘书，推动居委会成员与业委会成员交叉任职，落实居委会设立环境和物业管理专业委员会，加强居委会对业委会工作的指导和监督。三是完善业委会规范化建设制度，出台《浦东新区加强业主委员会规范化建设若干措施》（浦住综联办[2024]9号），细化街镇统筹、居委会代行职能等流程，明确权责清单，强化资金监管。

（三）加强资金监督管理

一是建立监管工作机制。浦东新区住宅专项维修资金和公共收益采取“4+1+1”管理模式，利用信息化平台采集数据的手段，构建以“两级、双线、双审”为主要内容的长效监管体系。二是压实日常监管。结合“五查”制度，加强住宅小区资金进行日常监管，对未按规定公示公共收益的物业企业采取约谈和记分的严格管理措施。三是加强培训指导。通过对街镇的业务指导与专业培训，落实街镇属地监管责任，引导小区形成维修资金及公共收益收支两条线正向循环。四是促进维修资金存续蓄能。采取公共

收益补充、日常续筹、法定续筹等多种方式，更进一步推动新区维修资金续筹工作。特别在维修资金日常续筹方面积极探索，希望在常态化续筹方面有所突破。

感谢你们对住宅小区物业管理工作的关心和支持！你们的建议对我委今后的物业行业管理工作有非常大的启发和帮助，我委将不断学习成都等城市在物业管理和小区治理方面的优秀做法和创新举措，并结合浦东新区实际，拓展工作思路，创新工作方法，不断提升浦东新区住宅小区物业行业管理水平，增强居民的幸福感和获得感。

上海市浦东新区建设和交通委员会
2025 年 5 月 7 日

联系人姓名：张凯伦

联系电话：61183732

联系地址：世纪大道 2001 号 5 号楼

邮政编码：200135