

以此为准

上海市浦东新区金杨新村街道办事处文件

浦金街规〔2023〕1号

关于印发《金杨新村街道老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施办法》的通知

机关各办（部门）、各直属单位、各居民区：

现将《金杨新村街道老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

金杨新村街道办事处

2023年4月24日

金杨新村街道老旧小区物业服务补贴 达标考核奖励实施办法

根据《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》（浦建委物管〔2023〕2号）的规定，结合金杨新村街道实际，现制定以下实施方案：

一、补贴范围

（一）金杨新村街道区域范围内的售后房（包括直管公房和系统公房）小区；

（二）金杨新村街道区域范围内按照1991年上海市人民政府颁布的《上海市城市房屋拆迁管理实施细则》安置的早期动迁房住宅小区；

（三）金杨新村街道区域范围内发生可能影响公共安全、社会稳定、对外形象等突发性事件的住宅小区。

二、补贴标准

街道补贴资金分基本补贴资金和区考核奖励资金两部分。

（一）基本补贴资金。标准为0.25元/平方米/月，用于物业服务企业考核补贴，依据考核结果实行“差别化”补贴。实施保洁、绿化养护、建筑垃圾清运统一管理的“三合一”小区，物业服务企业和“三合一”企业的基本补贴资金标准分别是0.09元/平方米/月和0.16元/平方米/月。

（二）区考核奖励资金。每年由区物管事务中心对街镇考核

给与的“差别化”奖励资金。

三、考核标准

申请达标补贴的物业服务企业提供的物业管理服务须达到以下标准：

- （一）履行物业管理服务合同的约定；
- （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）配合居民委员会做好社区管理相关工作；
- （六）符合《浦东新区老旧住宅小区物业服务达标基本标准》或《上海市住宅物业管理服务规范》（DB31/T000-2018）基本规范和一级服务规范。

为进一步提高老旧住宅小区物业服务质量，金杨新村街道将年度市、区重点工作和垃圾分类实效测评、物业服务实效测评、满意度测评、12345 热线物业管理投诉情况、专项审计情况等纳入考核标准，并根据实际情况做适时调整。

四、考核方式

参与考核的部门和单位有平安办（应急管理中心、派出所）、社区管理办（城运中心）、城建中心、居委会以及当季度街道重点工作所涉部门。城建中心、居委会参考《浦东新区老旧住宅小区物业服务达标补贴基本标准》进行打分。城建中心应深入小区

实地检查进行打分；居委会应在召开业主代表座谈会、楼组长座谈会、广泛听取业主委员会（业主）意见的基础上进行打分；其他部门按照各自职能要求如实打分。

考核总分为 100 分，其中平安办、宣统文化办各占 10%，社区管理办、居委会各占 20%，城建中心 30%，当季度街道重点工作考核比例 10%。

考核工作每季度一次。每季度前五日各考核部门将上季度的考核情况盖章后报城建中心，由城建中心进行汇总。

五、补贴和奖励

老旧小区实行“差别化”补贴，考核分 90 分（含 90 分）以上的，全额补贴；考核分在 89-60 分（含 60 分）之间的，按百分比计算补贴资金；60 分（不含 60 分）以下的，不予补贴。

街道在每季的第一个月将上一季度的基本补贴资金拨付至物业服务企业账户，街道城建中心应在拨付后 30 日内报送发放清册等资料至区物管事务中心备案。

街道统筹补贴资金由基本补贴资金“差别化”结余部分和区考核奖励资金组成，主要用于提升老旧小区物业服务水平、规范化建设、专项审计费用等，补贴老旧小区保洁保安等专业化管理成效明显小区，补贴老旧小区垃圾分类成效显著小区，补贴一般性基础设施的改造提升，辖区内住宅小区涉及公共安全、社会稳定的民生保障类突发性应急事件处置，以及街道应急中心托底保障补贴。

每年根据区考核奖励资金金额，对辖区内提升物业服务成效显著的、考核优秀的物业服务企业和住宅小区项目、物业项目经理给予激励嘉奖，嘉奖名单由街道城建中心征求相关部门意见后最终确定。

六、资金监管

物业服务企业应按规定建立健全企业财务制度，严格执行补贴资金专款专用规定，必须用于补贴小区保安、保洁、保修、保绿、综合管理及共用设施设备维护等服务成本支出。

街道每年将委托第三方审计机构，对辖区所有享受达标补贴的物业服务企业上一年度补贴资金使用情况做出评价。针对审计意见中存在的问题，街道城建中心将责令物业服务企业限时整改，严重者通报批评、取消下一年度补贴资格。

七、一票否决制

有下列情形之一的，直接取消当季补贴：

（一）享受达标补贴的住宅小区在本市以上新闻媒体报道导致严重负面舆情的；

（二）业主有效信访投诉且属物业管理单位确有责任的，或者应物业服务企业不作为、乱作为导致被执法部门行政处罚的；

（三）因物业服务企业严重不负责，不按合同约定及行业规范实施管理引发重大安全责任事故的；

（四）因小区发生刑事、治安案件，造成恶劣影响的，且物业服务企业有不可推卸责任的；

(五)物业服务企业对街道重点工作严重不作为造成被区以上部门通报批评或者对街道年终绩效考核扣分的。

八、考核结果应用

考核结果记入浦东新区物业服务企业信用监督和评价通报体系。

考核不达标的小区，街道督促物业服务企业撤换小区经理。

连续两年考核不合格的小区，街道应建议且指导协助业委会重新选聘物业服务企业，业委会不履职的，经业主大会决定，由居委会代为履职。

九、附则

其他未尽事宜依据《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》的规定执行。

本办法从2023年6月10日起实行，有效期至2026年6月9日。2020年制定的《金杨街道老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施办法》同时废止。

附件：浦东新区老旧小区物业服务达标补贴基本标准

浦东新区老旧住宅小区物业服务达标补贴基本标准

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。周一至周日在指定地点进行业务接待。
	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	建立定期听取业主意见制度，以走访、座谈会、问卷调查等多种形式向业主和使用人听取意见，完善服务。与居委会、业委会关系融洽。
	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。无有效信访投诉。
保洁服务	7	在楼道及小区醒目位置公示保洁部位和保洁时间。
	8	室外清扫每日一次，室内清扫隔日一次，其它保洁符合规范。室外每日有巡检清扫。
	9	垃圾厢（房）周围干净、整洁，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	落实生活垃圾分类投放管理责任，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。楼道天花板无蜘蛛网。
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	专职保安人员，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。上午7:00到8:30、下午5:00到6:30，门卫保安应立岗服务。
	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。24小时有巡查有记录。夜间适当增加巡逻人员。
	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	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。维修及时率95%以上，质量合格率90%以上。
	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。
安全保障	27	按照物业服务合同约定及安全生产要求，落实巡查、发现、报告、处置机制及应急预案