

浦周府规〔2023〕1号

关于印发《周浦镇住宅小区物业服务补贴达标考核奖励实施办法》的通知

各社区中心，各居委，各物业公司：

经镇政府同意，现将《周浦镇住宅小区物业服务补贴达标考核奖励实施办法》印发给你们，请认真遵照执行。

浦东新区周浦镇人民政府

2023年7月7日

浦东新区周浦镇党政办公室

2023年7月10日印发

(共印120份)

周浦镇住宅小区物业服务补贴达标 考核奖励实施办法

为加强浦东新区“美丽家园”建设，提高周浦镇住宅小区物业服务规范化水平，根据《上海市住宅物业管理规定》、《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干意见》、《关于加强本市住宅小区综合治理工作的意见》（沪府办发〔2015〕3号）《浦东新区老旧住宅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），结合周浦镇辖区内住宅小区实际情况，现修订本办法如下：

一、指导思想

深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念。以提升人民群众的居住满意度为目标，以保障住宅小区“保安、保洁、保绿、保维修”的要求为安全运行的重点，注重管理创新，积极探索与经济社会发展水平相适应的住宅小区物业管理服务模式，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、优胜劣汰的老旧住宅小区管理格局，全面提升服务标准，不断改善人民群众的居住生活品质。

二、考核对象

为辖区内所有住宅物业项目提供管理服务的物业服务企业：

A类高档商品房小区（具体详见附件1）

B 类普通商品房小区（具体详见附件 2）

C 类老公房、售后房小区及各类散居点项目（具体详见附件 3）

三、考核内容

主要包括：A 类高档商品房小区考核奖励按照《周浦镇住宅小区物业服务考核表 1》（具体详见附件 4）进行考评；B 类普通商品房小区考核奖励按照《周浦镇住宅小区物业服务考核表 2》（具体详见附件 5）进行考评；C 类老公房、售后房小区及各类散居点奖励按照《浦东新区老旧住宅小区物业服务达标基本标准考核表》（具体详见附件 6）进行考评。

四、考核方式

自每年 1 月 1 日开始，由周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）牵头，第三方、居委、房管办事处每季度进行考核一次。考评的权重比分别为居委（业主代表）40%、第三方 40%、房管办事处 20%。

居委会评价由各住宅小区居民委员会牵头召集小区业委会、老党员、楼组长、志愿者等，结合小区实际服务情况进行征询意见，并将评价结果报周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）。

周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）在此基础上，根据实际情况及工作需要综合考量，核算相关奖励。

第一部分 物业服务考核奖励办法

一、物业项目奖励

B类物业项目，根据半年度考核平均得分高低为依据，以目前B类89个小区为基础取排名前40%（即36个）的物业项目，评选出一等奖（20%）（即7个物业项目）、二等奖（30%）（即11个物业项目）、三等奖（50%）（即18个物业项目），给予物业项目相应的奖励，如遇有同分的小区，自动晋档，并相应的下一档减少一个。

C类物业项目，根据半年度考核平均得分高低为依据，以目前C类73个小区为基础取排名前50%（即37个）的物业项目，评选出一等奖（20%）（即7个物业项目）、二等奖（30%）（即11个物业项目）、三等奖（50%）（即18个物业项目），给予物业项目相应的奖励，如遇有同分的小区，自动晋档，并相应的下一档减少一个。具体标准如下：

B类普通商品房小区：

一等奖：给予物业项目奖励 7.5 万元/半年/个

二等奖：给予物业项目奖励 5 万元/半年/个

三等奖：给予物业项目奖励 2.5 万元/半年/个

C类老公房、售后房小区、各类散居点：

一等奖：给予物业项目奖励 2.5 万元/半年/个

二等奖：给予物业项目奖励 1 万元/半年/个

三等奖：给予物业项目奖励 0.5 万元/半年/个

二、物业项目从业人员奖励

A类、B类、C类物业项目，根据半年度考核平均得分高低为依据，各取排名前15%的物业项目，评选出一等奖（20%）、二等奖（30%）、三等奖（50%），给予该物业项目经理及其团队相应的奖励。具体标准如下：

一等奖：给予物业项目其团队0.5万元/半年的奖励。

二等奖：给予物业项目其团队0.4万元/半年的奖励。

三等奖：给予物业项目其团队0.3万元/半年的奖励。

三、评优奖励

在年内获得“上海市优秀住宅小区”称号的住宅项目，当年一次性奖励5万元。

四、综合评定事项

1、在考核期内接受过上海市或浦东新区第三方测评的项目，若其测评得分低于全区平均分，则该小区半年内应获得的奖励与项目团队奖励均降一档计发。

2、物业项目在考核期内出现以下情形的，将根据实际情况对该项目半年考评总分进行加减分。

（1）新区老旧住宅小区实效测评分值和满意度测评分值半年度同比每上升5%情况的；加2分，以此累计。

（2）12345市民热线物业管理类投诉量较上一期同比每下降5%情况的；加2分，以此累计。

（3）对住宅装修行为管理到位、建筑垃圾有堆放点或设施，

标识清楚、管理有序、有短驳设备及相应人员的，加 2 分。

（4）对物业服务企业和小区项目经理在区级以上的各类评比活动中得奖的，给予该物业服务企业和对应小区实施加 5 分的奖励。

（5）在本市、区物业行风测评中出现重大工作失误而受到通报批评，或由新闻媒体曝光且属物业服务单位确有责任的，每件扣 3 分，整改及时并消除影响的每件扣 2 分；若相关项目在物业服务方面获得测评部门或新闻媒体正面评价与报道的，每件加 2 分。

（6）由市民服务热线 12345、962121、城运中心、领导信箱等各类平台接转的物业管理投诉，经查确属物业服务单位失职，未及时整改的，最高扣 10 分；物业服务单位及其经理人员被居民经上述平台表扬，情况属实的每件加 2 分。

（7）因物业服务单位拒不配合导致影响行政管理部门及居委相关工作正常开展的，每项扣 2 分。

（8）不按要求做好垃圾分类以及相关创建工作，在本市、区的检查中三次不达标或被主管部门处罚的，视情节严重程度按每次扣 3 至 5 分。

（9）因物业服务企业未遵守国家或本市安全管理相关的法律法规规定，被公安、市场监管、应急管理、消防、绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管等相关行政管理部门给予行政处罚的，对物业企业、项目经理扣信用档案 18 分处理，若有以奖

代补奖励的，则全额扣发相关奖励。

（10）物业服务企业应当对居民装修进行申报登记工作，并及时向居委报备装修小型项目的情况。落实小区日常装修巡查工作，对发现违法违规的行为，进行劝阻、整改、上报。若存在瞒报、漏报等现象，城管执法部门将采取信用扣分等措施，并扣除相关奖励。

五、处罚办法

对于每季度全镇排名居后 10%的物业项目，房办通知物业服务项目，限期整改；连续两季度全镇排名居后 10%的物业项目，书面通报物业服务企业，限期整改；连续三季度全镇排名居后 10%的物业项目，房管办约谈物业服务企业，并书面全镇通报；连续四季度全镇排名居后 10%的物业项目，处以物业项目经理扣分、诚信档案记录等处罚，责成物业服务企业撤换物业项目经理。

第二部分 物业服务达标考核补贴办法

一、补贴对象及金额

1、C 类老公房、售后房小区及各类散居点项目按照小区实际面积 0.35 元/m²/月进行补贴。（其中，浦建委物管〔2023〕2 号规定补贴 0.25 元/m²/月，新区差额面积部分金额由镇补齐，镇补贴 0.10 元/m²/月）

2、动迁房小区内本镇动迁居民（包括医学园区动迁居民）支付 50%物业管理费，另外 50%由政府代为支付，以居民实际

进户之日起 5 年，5 年后由居民全额支付。

二、考核内容

主要包括：C 类老公房、售后房小区及各类散居点达标补贴按照《浦东新区老旧住宅小区物业服务达标基本标准考核表》（具体详见附件 6）进行考评。

考核等级和补贴标准。要根据考核分值核定考核等级，考核等级分为优秀（86～100 分）、达标（71～85 分）、基本达标（60～70 分）、不达标（59 分及以下）四个等级，并按等级实行“差别化”补贴。

三、资金拨付

基本补贴资金。标准为 0.35 元/m²/月，由周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）根据考核结果进行“差别化”补贴：

考核为优秀的住宅小区按照基本补贴资金总额予以全额补贴；

考核为达标的住宅小区按照基本补贴资金总额的 80% 予以全额补贴；

考核为基本达标的住宅小区按照基本补贴资金总额的 50% 予以补贴；

考核为不达标的住宅小区不予补贴。

四、统筹补贴资金

由周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）根据

老旧住宅小区物业服务实效测评、满意度测评和 12345 市民服务热线物业管理投诉、对“美丽家园”建设卓有成效的项目，使用基本补贴资金“差别化”结余部分及前一年度新区考核奖励金合计金额在半年度考核中进行物业服务达标考核统筹补贴。其中统筹资金补贴到考核前 50%（37 个小区）的小区，即排名 1-7 的小区按照基数上浮 20%，排名 8-18 的小区按照基数上浮 10%，排名 19-37 的小区按照基数统筹。

五、补贴扣发事项

严格执行“考核达标补贴”的原则，明确扣罚情形及金额：

1、因物业服务企业未遵守国家或本市安全管理相关的法律法规规定，被公安、市场监管、应急管理、消防、绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管等相关行政管理部门给予行政处罚的，对物业企业、项目经理扣信用档案 18 分处理，引发重大安全或稳定责任事故的，全额扣发半年度补贴。

2、在本市、区物业行风测评中出现重大工作失误而受到通报批评，或由新闻媒体曝光且属物业服务单位确有责任，未及时整改的，视严重程度，每项扣 500 元—5000 元。

3、市、区、镇各级行政管理部门及居委发现小区内存在问题，物业服务单位确有责任被责令整改（以书面整改通知及相关工作记录为准），未及时整改的，视严重程度，每项扣 300 元—3000 元。

4、由市民服务热线 12345、962121、网格中心、领导信箱

等各类平台接到的物业管理投诉，经查确属物业服务单位失职，未及时整改的，视严重程度，每起扣 100 元—2000 元。

5、不按要求做好垃圾分类以及相关创建工作，在本市、区的检查中三次不达标或被主管部门处罚的，视情节严重程度按每起扣 1000 元。

6、物业服务企业应当对居民装修进行申报登记工作，并及时向居委报备装修小型项目的情况。落实小区日常装修巡查工作，对发现违法违规的行为，进行劝阻、整改、上报。若存在瞒报、漏报等现象，城管执法部门将采取信用扣分等措施，并扣除相关奖励。

第三部分 附 则

1、年度综合评价最后三名的物业服务企业，周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）进行约谈并责令整改；连续两年综合评价最后三名的物业服务企业，考核结果通报各小区业委会，可为业主大会选聘物业提供参考依据。

2、考核奖励及达标补贴资金划入经核定可以享受补贴政策的物业服务企业单位的银行账户（项目及其团队奖励由物业企业自行划拨）。第三方审计机构对辖区物业服务企业上一年度补贴资金使用情况作出评价。针对审计意见中存在的问题，应及时报备物管中心和周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处），并责令物业服务企业限时整改、通报批评，严重者取消其

下一年度补贴资格。

3、本实施办法从 2023 年 7 月 10 日起实施，有效期三年。周浦镇人民政府印发的《周浦镇住宅物业服务考核奖励及补贴实施办法》（周府〔2020〕56 号）同时废止。

4、周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）每半年牵头相关业务部门和居委对住宅物业服务达标考核情况进行综合评定，评定结果作为奖励及补贴发放的重要依据。考核结果同时反馈相应居委会。

5、因小区数量每年有所增减以及小区使用年限有所增加，本办法最终解释权归浦东新区周浦镇人民政府所有，本办法中相关执行的问题可以向周浦镇城市建设管理事务中心（周浦镇房管办事处）咨询。

附件：1.A 类高档商品房小区清册（附件 1）

2.B 类普通商品房小区清册（附件 2）

3.C 类老公房、售后房小区及各类散居点清册（附件 3）

4.A 类高档商品房小区奖励考核表《周浦镇住宅小区物业服务考核表 1》（附件 4）

5.B 类普通商品房小区奖励考核表《周浦镇住宅小区物业服务考核表 2》（附件 5）

6.C 类老公房、售后房小区及各类散居点考核表《浦

东新区老旧小区物业服务达标基本标准考核表》
(附件 6)