

浦沪办〔2023〕37号

关于印发《沪东新村街道物业服务企业退出机制 (试行)》的通知

机关各部门、各居民区、各物业服务企业：

经研究，现将《沪东新村街道物业服务企业退出机制（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

上海市浦东新区人民政府沪东新村街道办事处

2023年12月4日

沪东新村街道物业服务企业退出机制(试行)

为推进沪东新村街道物业服务管理的规模化、区域化发展，引导企业优胜劣汰，根据浦东新区建交委下发的《关于印发〈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）〉的通知》（浦建委物管〔2023〕56号）文件精神，通过建立和完善沪东新村街道物业服务企业退出机制，并纳入《沪东新村街道物业服务指导手册》，从而提升辖区内物业服务的市场化、集约化和物业服务满意度。

一、物业服务管理现状

沪东新村街道共有住宅小区 57 个，建筑面积 320.42 万 m²，物业服务企业 22 个。有 2 家物业服务企业管理小区数量最多，均达到 8 个；管理小区唯一的有 10 家物业服务企业，其中管理面积在 5 万 m²以下的有 4 家。（详见附件）

二、建立综合评价机制

（一）构建“三维四色”评价体系

按照公开透明、注重实效的原则，采取多方参与、第三方综合评价的形式对辖区内的物业服务企业组织开展综合评价。

1、“三维”勾勒考核框架。从小区业主意见、社区意见和相关条线部门的反馈等 3 个维度展开评价。（1）业主满意

度：每月对小区一定比例的业主开展问卷调查，从服务规范、环境卫生、绿化养护等方面调查业主对物业服务企业的满意度；（2）社区评价：由社区党组织、居民委员会从物业服务的日常工作配合度等方面进行评分；（3）职能部门意见：根据物业服务企业在文明创建、安全责任、垃圾分类等工作中的表现，以月度评分考核表的方式展现。

2、“四色”填充多层评价。将“三维”体系评价的综合评价按比例折算为百分制，并根据分数对物业企业“上色”分级。综合评价在90分以上的物业服务企业标为“红色”，对“红色”物业企业给予社区各类项目方面的支持；综合评价在70~90分之间的物业服务企业标为“蓝色”，帮助“蓝色”物业企业优化提升；综合评价在50~70分之间的物业服务企业标为“黄色”，提醒“黄色”物业企业提高服务质量；综合评价在50分以下的物业服务企业标为“黑色”，通报“黑色”物业企业限期半年整改，并在年底的时候将评价意见向上作为物业企业信用评级的参考项，倒逼物业服务企业提升服务水平。

（二）制定年度白皮书

将每月的“三维四色”评价积分结果结合新区每年对物业服务企业的排名，最终制定《沪东新村街道物业服务企业年度白皮书》，对辖区内服务企业的年度综合表现进行分析评价，并进行公开公告，作为下年度续聘、解聘、重新选聘

物业企业的参考。

三、形成“熔断”机制

为辖区内所有物业服务企业划定退出“红线”，并要求物业服务企业体现在物业服务合同中，形成法律约束力。对于已签订合同的，则作为补充条款加入现有合同。具体合同条款如下：

有下列情形之一的，给予物业服务企业警告一次；警告后不予改正的，应当立即退出物业服务项目：

（一）物业服务企业在履约过程中存在重大失职行为，并引起群访、公共群体性事件等，造成严重的社会负面影响；

（二）物业服务企业违反财务制度，严重侵害业主利益的；

（三）在市、区级垃圾分类检查考核中连续不合格的（即连续 2 次检查和分别 3 次复查，共计 8 次）；

（四）一个季度内连续三次未上报装修申报登记的；

（五）未按规定及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益、他人利益的行为，对劝阻、制止无效的，未在规定时间内报告业主委员会（或居民委员会）和相关行政管理部门的；

（六）依法应当退出的其他情形。

黃浦江

