

上海市浦东新区人民政府上钢新村街道办事处

浦上处〔2022〕4号

关于印发《上钢新村街道关于落实<浦东新区 老旧小区物业服务补贴达标考核奖励 实施意见>有关操作细则》的通知

机关各部门、各直属机构、各居民区、各物业服务企业：

现将《上钢新村街道关于落实<浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见>有关操作细则》印发给你们，请认真组织实施。

特此通知。

上海市浦东新区人民政府上钢新村街道办事处

2022年2月21日

上钢新村街道关于落实《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》 有关操作细则

为进一步加强街道住宅小区“美丽家园”建设，提高本街道老旧小区物业服务规范化水平，不断满足居民群众对美好生活的需要，根据《上海市住宅物业管理规定》、《上海市深化建设新时代“美丽家园”三年行动计划（2021-2023年）》和《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》，结合本街道实际情况，制定老旧小区物业服务补贴达标考核奖励操作细则。

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，深入学习习近平总书记任浦东改革开放30周年庆祝大会上的重要讲话精神，按照街道党工委推进片区化“美丽家园”建设的决策部署，坚持全生命周期理念，推动解决住宅小区物业管理短板问题，持续提升住宅小区运行安全水平、公共管理秩序、居住环境品质，不断增强居民群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

围绕新区住宅小区“美丽家园”建设目标任务和街道重点工作，通过老旧小区物业服务补贴达标考核工作，督促物业服务企业提升物业管理服务质量，坚持差别化补贴和优胜劣汰原则，

运用市场化手段淘汰物业管理规模较小以及物业服务达标考核始终不合格物业服务企业，加大对具有较强竞争力的物业服务企业补贴，推动物业服务区域化、规模化、市场化。做好老旧小区物业应急托底保障工作，守住城市运行安全底线，努力建设安全有序、整洁舒适、环境宜居的“上钢幸福家园”。

三、考核方案

街道老旧小区物业服务补贴达标考核奖励由街道城建中心负责，街道社区管理办、社区自治办、社区平安办、社区宣统办、社区服务办、街道城运中心（街道应急管理中心）、街道综合行政执法队共同参与考核评分。

（一）考核内容。

向街道提出申请物业服务达标补贴的物业服务企业应当履行下列工作职责：

1. 履行住宅小区生活垃圾分类和装修垃圾投放管理责任人工作要求。
2. 履行住宅小区消防安全管理责任。
3. 履行城市运行中网格管理自主立案、处置及热线工单处置责任。
4. 履行新冠疫情防控门岗管理和公共区域消毒责任。
5. 落实“无五违”相关行为管理责任及配合相关部门执法责任。
6. 做实“家门口”物业服务接待点，落实物业服务轮值制度，

高质量提供接待咨询、维修受理、联勤联动服务，听取居民意见和建议，提升居民满意度。

7. 做好街道、居民区各类创评活动中的物业服务保障工作。

8. 履行物业服务合同约定，做好物业保安、保洁、保绿、报修等服务保障工作。

（二）考核原则。

参与物业服务补贴达标考核各职能部门应当遵循公正、公平、公开的基本原则，业务管理部门考核工作每月一次，非业务管理部门满意度测评每季度一次，每季度根据考核结果拨付补贴资金。考核时须深入小区实地检查，参与考核人员须在考核表上签名。

（三）考核方式。

成立老旧小区物业服务补贴达标考核工作小组，由街道分管社区管理副主任担任组长，成员单位包括城建中心、社区管理办、社区自治办、社区平安办、社区宣统办、社区服务办、城运中心（应急管理中心）、街道综合行政执法队等部门，考核工作小组每月召开一次评议会，汇总分析本月老小区物业服务补贴达标考核情况。设立老旧小区物业服务达标考核工作小组办公室，办公室设在街道城建中心，按照考核工作小组要求，具体落实老旧小区物业服务达标考核工作。

考核工作实行定量与定性相结合的方式进行，业务管理部门实行定量考评，定量考评分值 80 分，各部门主要采用集中考核和平时考核相结合方式，集中考核由城建中心每月组织一次到老旧

小区实地评分；每个老旧小区季度考核得分取 3 个月的考核平均分。非业务管理部门实行定性评价，定性考评分值 20 分，由社区自治办指导居民区评分，居民区通过组织居民代表评议会，广泛听取业主或居民代表意见，定性评分标准分为五档：满意 20 分，比较满意 15 分，一般 10 分，较不满意 5 分，不满意 0 分。

根据考核分值核定考核等级，考核等级分为优秀、达标、基本达标、不达标四个等级，并按等级实行“差别化”补贴。

考核为优秀（86-100 分）的住宅小区按照基本补贴资金总额予以全额补贴，并按照基本补贴资金 20%的标准实施奖励；

考核为达标（71-85 分）的住宅小区，按照基本补贴资金总额予以全额补贴；

考核为基本达标（60-70 分）的住宅小区，按照基本补贴资金总额的 80%予以补贴；

考核不达标（59 分以下）的住宅小区，不予补贴。

（四）一票否决扣分项。

1. 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的、引发重大安全责任事故的，取消本季度考评成绩。

2. 在本市新闻媒体中出现反面个案、负面报道且属物业服务企业管理责任的，取消本季度考评成绩。

3. 因物业服务企业不作为、乱作为导致被执法部门行政处罚的，取消本季度考评成绩。

4. 因物业管理服务不到位导致在小区在全国典范文明城区创

评中扣分影响新区成绩的，取消本季度考评成绩。

5. 因在垃圾分类工作中被新区列为不合格小区的，取消本月考评成绩。

6. 无故缺席小区综合治理联席会议的，不参与居民区组织的联勤联动的，取消本月考评成绩。

（五）考评加分项。

1. 物业管理工作得到街道主要领导或区级部门表扬的，加 3 分，被市级部门表扬的或作为典型案例得到推广的，加 5 分。

2. 新区考核垃圾分类成绩在 95 分以上的，加 3 分，满分 100 分的，加 5 分。

3. 网格工单完成数超过指标数 150%的，加 2 分，热线工单主动承办非物业职能工单，且及时率、解决率、满意率为 100%的，加 3 分。

4. 发生“五违”行为，物业能劝阻当事人自行整改的，每一起加 1 分，最高不超 5 分。

5. 积极参与新冠疫情防控工作的，加 2 分。

6. 全国文明典范城区创评工作中表现突出的，加 5 分。

（六）考核结果运用。

1. 每季度考核成绩将在街道微信公众号、社区报刊、电子宣传栏等载体予以公开。

2. 每季度考核结果以书面形式通报相关物业服务企业及浦发房管公司。

3. 对于连续两季度考核不达标的住宅小区，城建中心应督促物业服务企业撤换小区经理。

4. 对于年度考核不达标的住宅小区，由居民区指导协助业主委员会重新选聘物业服务企业。

四、附则

本实施方案自 2022 年一季度施行。方案试行期内，考核内容同街道重点工作紧密结合，适时予以修订。

- 附件：1. 上钢新村街道老旧小区物业服务补贴达标考核测评表
2. 上钢新村街道老旧小区居民满意度测评表