

上海市浦东新区康桥镇人民政府文件

浦康府〔2023〕19号

关于印发《康桥镇居住区物业服务满意度 测评奖励暂行办法》的通知

各居村、企（事）业单位、机关各部门、各小区物业公司：

经镇政府研究决定，现将《康桥镇居住区物业服务满意度测评奖励暂行办法》印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

上海市浦东新区康桥镇人民政府

2023年2月22日

上海市浦东新区康桥镇党政办公室

2023年3月17日印发

（共印150份）

康桥镇居住区物业服务满意度 测评奖励暂行办法

为进一步完善物业服务测评工作，提高居住区物业管理质量，破解物业管理难题，构建以居民区党支部为核心，居委会、业委会和物业服务企业相互支持、配合和协同，广大业主积极参与，依法维护权益和履行责任的住宅小区综合管理新机制。经研究，决定进一步完善物业服务测评奖励办法，特制定《康桥镇居住区物业服务满意度测评奖励暂行办法》，具体如下：

一、测评对象范围

康桥镇镇域范围内所有的独立小区（入住满一年，且入住率达到 60%以上）的物业管理处，对评选出的物业管理服务优秀、工作业绩突出的独立小区（区域）的物业管理处进行奖励，对竣工入住 15 年以上早期商品房小区（2007 年 12 月 31 日前）的小区根据“物业服务满意度测评结果”进行季度奖励，对老公房小区、镇管纯动迁房小区及根据“物业服务满意度测评结果”进行季度奖励、根据物业费年度收缴情况进行年度奖励，富康苑因前期物业撤出、物业费零收缴难以引进新物业等实际困难，为缓解小区当前管理难处，由政府指定物业进行托管，暂将其纳入镇管纯动迁房小区奖补范围，直至该小区成立业委会并成功选聘物业。

二、测评组织

康桥镇居住区物业服务满意度测评工作办公室（以下简称测评

办)负责牵头实施。

三、考评方法

每季度一次,采取测评表打分的形式,分组织测评表(权重50%)和业主测评表(权重50%)进行测评,两张测评表分别进行考核,将所得分数加权平均后汇成总分,由测评办会同第三方社会组织按照实际户数随机抽取20%进行回访,以综合得分高低评选出每季度和全年的名次及奖励。细则如下:

1. 组织测评表:根据每季度一次由社区办、房管办、居民区党支部以及其他职能部门按照组织测评表所示内容对被考评单位当季度的工作打分测评,其中房管办考评结合信访、房屋装修和租赁管理、业委会、小区日常监管等条线进行打分测评。

2. 业主测评表:由所辖区域居民区党支部负责,鼓励运作正常的居民委员会和业主委员会组织志愿者来具体操作。采用随机抽样,上门发放、业主签名的方法每季度一次,组织区域内的业主对物业服务进行测评打分,并将每季度测评结果汇总统计后于每季度的第一周内报送“测评办”。业主测评每次参与户数不少于本小区实际入住户数的15%,四次参与测评的业主不重复,且保证本小区内每幢楼均有业主参与,全年参与测评的户数不少于本小区实际入住户数的60%。“测评办”及第三方社会组织每季度对测评业主问卷的真实有效性进行随机回访,回访结果、报送测评表的及时率、日常对小区物业指导与监管的配合度以及实际测评工作量将纳入有居住小区的党支部的年度考核,考核结果分为优秀、合格、不合格。

其中，优秀比例为 20%，奖励 1.5 万元/个，合格的奖励 1 万元/个，以上考核奖励折成四个季度计算，测评量不达标或测评真实有效率低于 60%则取消当季度奖励，超过 2 个季度不达标或测评真实有效率低于 60%则当年考核为不合格并取消年度奖励。实际测评工作量奖励分为六档（测评量低于 5%取消当季度工作量奖励，5%~15%的按实际比例发放）：500 户以下为 0.2 万元；500 户~1000 户（不含）为 0.4 万元；1000 户~1500 户（不含）为 0.6 万元；1500 户~2000 户（不含）为 0.8 万元；2000 户~2500 户（不含）为 1 万元；2500 户以上为 1.2 万元。

3. 第三方测评：聘请第三方社会组织进行日常检查，并按照各参评居住区实际户数随机抽取 20%进行回访，按照回访的真实有效性评出综合得分。真实有效性在 90%（含）以上的为合格得分；真实有效性在 80%（含）~90%的，扣除总分 10%；真实有效性在 70%（含）~80%的，扣除总分 20%；真实有效性在 60%（含）~70%的，扣除总分 30%；真实有效性在 50%（含）~60%的，扣除总分 40%；真实有效性低于 50%的居住区则不纳入当季度测评。）

每季度的组织测评、业主测评和第三方测评数据，由“测评办”进行复核汇总并由居民区党支部在小区内公示一周。

测评的主要内容有：

1. 规范设置接待窗口。在小区醒目处公示管理处地址、接待时间和联系电话。在管理处公开服务规范、项目、等级和收费标准。
2. 小区经理及工作人员规范服务。持证上岗，着装规范，挂

牌上岗，工作态度、工作能力、工作责任心等。

3. 环境卫生。保持小区道路、场地、楼道、轿厢、地下空间和垃圾厢房等公共部位的整洁，做好生活、建筑垃圾的管理和及时清运。

4. 绿化养护。绿地、树木及时修剪补种、灌排水、除草松土、施肥、病虫害防治等方面。

5. 秩序维护。人员持证上岗、着装统一，能正确使用消防、物防、技防器械和设备。做好门岗进出人员、车辆管理，道路、地下空间巡视和车辆停放管理。

6. 共用部位、共用设备设施日常运行、保养和维修。房屋结构、门窗、楼内屋顶，给排水系统，公共照明，消防系统，电梯等运行正常，保养维修及时。

7. 积极回应居民服务需求，主动听取居民意见建议。及时处理居民保修、投诉。居民对物业管理的满意度，对小区安全感的满意度。

8. 规范管理维修资金和小区公共收益。及时公布账目，规范维修资金的使用程序。

9. 房屋装修和租赁管理。做好房屋装修、安全使用的管理和巡查。对违法搭建、破坏房屋承重结构、群租行为的及时发现、劝阻、制止和报告工作。配合相关部门执法处置。

10. 小区安全工作。安全生产制度、操作规范，安全管理责任制落实。人员持证上岗，教育培训。燃气、用电消防安全，地下空

间安全等。

11. 参与社区事务和管理。与居民区党支部、居委会、业委会建立良好的工作关系，积极支持、参与和配合居住区管理和各类活动，配合做好矛盾化解和各类创建工作。

以上测评内容，除第 9 项发生一起，未及时发现、劝阻、制止和报告的，扣除奖励总额的 20%；第 10 项发生一起，取消当季度奖励且不纳入年度测评；其余内容发生一起扣除奖励总额的 10%。

四、奖励方法

奖励共分物业管理企业优胜奖励、镇管纯动迁小区“以奖代补”奖励、竣工入住 15 年以上早期商品房小区（2007 年 12 月 31 日前）奖励和动迁小区物业费收缴奖励三类。

1. 物业管理企业优胜奖励：年终按照组织测评和业主测评汇总的得分高低，按小区类型和物业服务费标准，评选出各类别年度总分前 30% 的单位为获奖单位。按每 10% 为划分单位，分别设置一等奖、二等奖、三等奖，新建小区不参加当年优胜奖励评比，须入住满一年，且入住率达到 60% 以上，经审核进入评比名单后方可参与评比奖励，变更物业服务企业的小区须在本年度内服务满一年以上方可参与评比。

按小区类型和物业服务费的标准分成五类：

- （1）动迁房、老公房；
- （2）商品房物业服务费 ≤ 0.6 元/月/ m^2 ；
- （3）商品房物业服务费 > 0.6 元至 ≤ 1.0 元/月/ m^2 ；

(4) 商品房物业服务费 > 1.0 元至 ≤1.5 元/月/m²;

(5) 商品房物业服务费 > 1.5 元/月/m²。

2. 镇管纯动迁小区“以奖代补”奖励: 物业管理收费标准低于每月 1.8 元/m² 的独立小区按管理面积确定年奖金额度, 平均分配到每个季度的奖励额度后, 再依据季度业主满意度测评得分百分比确定, 每季度结算一次。新建小区须入住满一年, 且入住率达到 60% 以上, 经审核进入评比名单后方可参与评比奖励, 入住率不满 60% 的按实际入住比例奖励。

镇管纯独立小区物业管理规模的“以奖代补”额度标准

小区建筑面积(平方米)	年奖金额(万元)
≤1 万	4.5
>1 万 ≤2 万	9
>2 万 ≤3 万	13.05
>3 万 ≤4 万	16.65
>4 万 ≤5 万	19.8
大于 5 万, 每增加 1 万平方米年奖金额度增加 3.15 万元, 依此类推	
商品房小区中的本镇安置动迁房部分, 按动迁户实际安置建筑面积参照上述奖励标准, 按比例奖励。	

3. 工入住 15 年以上早期商品房小区奖励: 截至 2007 年 12 月

31日,15年以上早期商品房小区的物业管理收费标准低于每月0.60元/m²的独立小区,奖励标准为0.15元/m²,再依据季度业主满意度测评得分百分比确定,每季度结算一次。

4、镇管纯动迁房小区物业费收缴(截至本年度11月底)奖励:由物业公司填报《住宅小区物业管理费收缴奖励申报表》,并将当年收费情况交由居民区党支部在小区内公示一周,并附上相关收缴发票、纸质业主交费清册(包括业主联系电话)报“测评办”复核后,根据收缴全年物业费户数和年收缴率分别进行奖励,每年结算一次。物业费收缴奖励申报须在当年周期内足额收缴。申报信息经第三方回访抽查,发现5户(含5户)以上存在未足额收缴、未开或虚开发票等弄虚作假情况将被认定为虚假申报,取消其当年物业费收缴奖励资格,录入企业诚信档案,并取消其下一季度补贴。变更物业服务企业的小区须在该小区服务满一年方可参与奖励申报。新建小区须入住满一年,且入住率达到60%以上,次年起方可参与年度内物业费收缴奖励申报。

五、奖励标准

(一)物业管理优胜奖励:一等奖、二等奖、三等奖的标准,分别为人民币5万元、4万元、3万元的奖励。

(二)动迁小区年度“以奖代补”奖励标准为不同规模的物业小区季度额度乘以测评百分比。

（三）竣工入住 15 年以上早期商品房小区奖励标准为不同规模的物业小区季度额度乘以测评百分比。

（四）镇管纯动迁房、老公房小区物业费收缴（截至本年度 11 月底）奖励标准：

1. 100 户（含）以下小区按物业服务费年足额收缴户数，每户奖励 300 元。

2. 100 户以上小区按物业服务费年足额收缴户数，每户奖励基数为 250 元。

3. 镇管纯动迁房小区物业服务费年足额收缴率达到 70%(含)，每上涨 1%奖励 2000 元（非纯动迁房小区不纳入此项奖励）。

六、奖励费支付方式

1. 物业管理优胜的年度奖励、优秀物业工作者奖励经居民区党支部书记签字确认，由“测评办”汇总、审核后每年年底结算一次。

2. 动迁房小区“以奖代补”奖励由居民区党支部书记签字确认，由“测评办”汇总、审核后每季度结算一次。

3. 竣工入住 15 年以上早期商品房小区奖励由居民区党支部书记签字确认，由“测评办”汇总、审核后每季度结算一次。

4. 物业费收缴奖励经居民区党支部书记签字确认，由“测评办”汇总、审核后每年年底结算一次。

七、考核奖励费的监管

1. 奖励经费主要用途为：小区保洁保绿保安、公共设备设施维护、城管执法后恢复原貌、总公司和各小区管理处办公经费（办公经费不超总奖励的 20%）、各小区经理和管理人员奖励费用（不超总奖励的 20%，个人奖励部分一次不得超过 5000 元）。各物业公司在收到奖励费后，做好用款计划，务必将所得奖励费合理分配，严格按照规定使用，不得挪作他用。

2. 各物业公司、党支部在收到奖励后须将奖励费使用发放情况报测评办备案。测评办根据报备情况随机抽查，一旦发现违规使用，立即督促整改且停发下年度费用。

八、其他

本暂行办法自 2023 年 1 月 1 日起执行。

附件：1. 康桥镇居住区物业服务“业主满意度”组织测评表

2. 小区物业服务满意度测评表

3. 住宅小区物业管理费收缴奖励申报表

附件 1

康桥镇居住区物业服务“业主满意度”
组织测评表

(总分 50 分)

小区名称：_____ 小区地址：_____
所属物业公司：_____ 所属居委：_____
所属业委会：_____

序号	考核内容及要求	分值	得分	测评单位	考核单位 负责人签字
1	小区日常矛盾协调及处置等	5		社区办	
2	行业综合监督	22		房管办	
3	小区物业接受居民区党支部和居委会的指导和协调，配合和支持居民区党支部和居委会的工作	5		党支部 (居委会)	
4	小区内无发生普通案件、八类案件（故意杀人、故意伤害致人重伤或者死亡、强奸、抢劫、贩卖毒品、放火、爆炸、投毒罪）及涉邪教、恐怖主义宣传现象，群租等问题	3		稳定办	
5	小区日常保洁、垃圾清运等综合情况，配合做好生活垃圾源头分类	3		城运办	
6	信访事项调处，群体性矛盾的缓解化解，矛盾不上交等问题，年内小区无群体性关于物业管理方面投诉或信访	3		信访办	
7	做好生活、建筑垃圾的分类管理和及时清运，对违法搭建、破坏房屋承重结构、毁绿等违法行为及时发现、劝阻、制止和报告，与社区城管队员建立良好工作关系，	3		城管	

	积极配合调查取证等执法工作				
8	小区制定并实施管理区域的消防安全制度、操作规程和消防档案管理制度；定期开展管理区域内共用部位的防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；定期进行管理区域内共用消防设施、器材及消防安全标志的维护管理等消防安全问题	3		消防办	
9	热线工单的实际解决率、按时办结率、市民满意率及网格工单的及时率及结案率	3		网格中心	
	组织测评得分（总分 50 分）				

附件 2

小区物业服务满意度测评表

尊敬的业主/住户：

为了进一步了解小区物业公司的管理状况，进一步提高小区物业的服务质量，共同营造安全、舒适、和谐的居住环境，我们组织开展一次小区业主对物业服务满意度测评。希望您根据所在小区物业的服务予以真实填写，谢谢配合！

序号	测评内容	满意 10-9(分)	较满意 8-7(分)	一般 6-5(分)	不满意 4-0(分)
1	物业服务人员坚持挂牌上岗，对待业主态度谦和、服务热情				
2	小区道路畅通整洁，无积水、乱堆物、乱停车等现象				
3	小区电梯、楼道等公共区域保持洁净，基本无乱涂乱画、无黑色广告等				
4	小区内做好生活、建筑垃圾的分类管理和及时清运				
5	绿地内植被基本完好，无乱堆物、乱扔垃圾、乱停车等损绿毁绿现象				
6	受理业主上门或电话报修，维修人员及时到达现场，对待业主态度友好，对待问题认真负责				
7	小区内无违法搭建、破坏房屋承重结构、群租等问题				
8	保安人员对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通				
9	消防设施完好无损，消防通道保持畅通，危及人身安全处有明显标识和防范措施				
10	小区监控设备使用正常，设有巡逻岗，遇突发事件或求助，能采取相应措施				
合计					

-----小区-----弄-----号-----室

签名：----- 电话：----- 日期：-----

附件 3

住宅小区物业管理费收缴奖励申报表

序号	小区名称	建筑面积 (平方米)	户数	物业管理费 (元/m²/月)	2023 年（截至 2023 年 12 月 31 日） 收缴情况			预计公示时间	备注
					户数	金额（万元）	收缴率（%）		

所属党支部（签字/盖章）：

填报单位（签字/盖章）：

填报人：

日期： 年 月 日