

上海市普陀区住房保障和房屋管理局文 件

普房管规范〔2025〕1号

关于印发《普陀区住宅小区物业服务达标 激励机制的实施意见》的通知

各街道（镇）：

为进一步贯彻落实市委、区委关于推进党建引领物业治理工作有关要求，不断激励物业服务企业管理积极性，着力提高物业服务水平，努力提升人民群众的满意度和获得感，积极构建党建引领物业治理新格局，现根据普陀区党建引领“双业红”三年行动计划的有关要求，结合工作实际，区房管局已牵头制定了《普陀区住宅小区物业服务达标激励机制的实施意见》，现予以发布，自2025年8月15日起施行，请遵照执行。

上海市普陀区住房保障和房屋管理局

2025年7月15日

普陀区住宅小区物业服务达标激励机制的实施意见

为进一步贯彻落实市委、区委关于推进党建引领物业治理工作有关要求，不断激励物业服务企业管理积极性，着力提高物业服务水平，努力提升人民群众的满意度和获得感，积极构建党建引领物业治理新格局，现根据普陀区党建引领“双业红”三年行动计划的有关要求，结合工作实际，制定本实施意见。

一、工作目标

紧紧围绕市委、市政府关于创新社会治理，加强基层建设工作的总体要求，以建设安全、整洁、文明、有序的小区为目标，通过开展物业服务达标激励工作，强化属地管理和行业监管，推动物业服务企业积极开展质价双提升行动，不断改善小区环境，提升物业服务质量，促进物业服务市场化机制逐步形成。

二、工作原则

（一）客观公正原则。相关部门、各街镇在开展考评工作时需坚持客观公正原则，以房管局考评、街镇考评、综合时效测评、满意度测评进行综合考评评分并发放激励资金。申请参加考评的物业服务企业应自觉接受相关部门的监督。

（二）注重实效原则。以提高物业服务水平为导向，激励物业服务企业加强管理、持续改进物业服务、提高居民满意度。以提高激励资金使用效能为目标，利用老旧小区旧住房综合修缮、

“美丽家园”建设等契机，积极开展物业服务质价双提升活动，推动建立物业收费市场价调价机制。

（三）条块联动原则。区房管局与各街镇按照职责分别牵头落实区级及街镇两级考评激励工作，加强条块联动，形成合力，努力提高居民参与社区治理积极性，共同推动形成共建共治共享良好局面。

三、职责分工

（一）区房管局职责：根据《上海市住宅物业管理规定》《住宅物业管理服务规范》等法律法规及文件，制定相关考评标准，同时引入第三方专业测评机构开展住宅小区物业管理综合实效测评和物业管理满意度测评；将上述测评结果反馈给各街镇作为发放激励资金的重要依据；对申报企业开展考评形成区房管局考评分值，负责将区房管局考评、实效测评、满意度测评三方分数汇总，按权重比例得出最终区级考评分数及等级；向符合要求的物业服务企业发放激励资金；对街镇物业服务达标激励工作开展监督检查。

（二）属地街镇职责：根据本考核办法，结合属地实际情况，细化本街镇的激励考评标准；负责对辖区申报小区的资格、面积、收支、服务时间等情况进行审核；对在管小区的物业服务企业进行考评作为街镇考评分数；负责将实效测评、满意度测评、街镇考评三方分数汇总，按权重比例得出所属街镇最终考评分数及等级；向符合要求的住宅小区物业服务企业发放激励资金；委托专业第三方开展辖区住宅小区物业收费标准评估工作。

四、适用范围

经各街镇认定的公房和售后房小区、公房和售后房混合小区、售后房和商品房混合小区、早期商品房小区和保障性住房小区等属于本实施意见激励范围。

五、考评办法

（一）考评方式

区房管局根据物业服务企业日常监管情况，每半年考评一次，形成区房管局考评分值；各街镇组织居委会等相关部门按照本街镇激励考评标准每半年考评一次，形成街镇考评分值；第三方测评机构根据物业管理测评体系，每半年开展一次综合实效测评，形成实效测评分值；对物业服务企业开展每半年一次的满意度测评，形成满意度测评分值，其中，街镇激励资金按照街镇考评分值、实效测评分值和满意度测评分值分别为 40%、40%和 20%比例形成街镇考评结果；区级考评资金按照区房管局考评分值、实效测评分值和满意度测评分值分别为 40%、40%和 20%比例形成区级考评结果。

（二）考评周期

考评工作共分为两次展开。每年度第一阶段考评：7 月-9 月，考评结束后，各街镇将小区考评等级结果于 9 月 15 日前报区房管局审核，并根据区房管局的审核结果确认最终考评等级和发放清册，区房管局及各街镇应于 10 月 15 日前完成第一次激励资金发放。每年度第二阶段考评：次年度 1 月-3 月，考评结束后，各街镇将小区考评等级结果于次年 3 月 15 日前报区房管局审核，并根据区房管局的审核结果确认最终考评等级和发放清册，区房管局及各街镇应于次年度 4 月 15 日前完成第二次激励资金发放。

各街镇应在激励资金发放当月，将最终激励资金发放清册报区房管局备案。

（三）考评内容

各街镇应根据辖区实际情况，在本实施意见施行起1个月内制定本街镇的细化激励考评标准，并报区房管局备案后实施。包括但不限于以下内容：

1. 根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》等相关法规规定，规范履行《物业服务合同》，做好住宅小区公共区域环境清洁管理、公共秩序维护管理、车辆停放管理、公共绿化养护管理、共用设施设备运行维护管理和维修资金、公共收益规范管理工作等。

2. 主动接受市、区物业管理行业主管部门的监督和指导，规范住宅物业服务活动，提高物业服务水准，创新服务模式，积极做好各项物业服务本职工作。具体包括：落实项目经理每日自查、物业服务企业双周检查制度，按时完成物业督察各类整改事项；积极配合属地推动物业服务质价双提升。

3. 积极接受相关职能部门、街镇和居委会的监督和指导，配合协助做好党建引领物业治理中的各项工作。具体包括：配合小区开展维修资金法定续筹、专项续筹等工作；配合小区电梯加装工作；配合做好“双业红”“美丽家园”建设、品质提升建设等工作；协助做好安全防范工作，如外墙高坠处置、消防安全管理等；配合做好业主大会、业主委员会换届审计、年度审计等规范化建设工作；履行生活垃圾分类投放管理责任人职责；配合城管执法部门做好住宅物业管理涉及的相关执法管理工作等。

4. 加强与业主、居委会和业委会的沟通，及时处置、反馈“12345”市民热线、“962121”物业服务呼叫热线等派单，妥善处理居民反映的诉求，推动 12345 物业服务类有效投诉逐步下降。

5. 对积极承担社会责任，接受委托负责住宅小区临时物业服务的，可依其申请进行考评激励。

（四）考评等级

街镇考评等级：街镇考评结果分为 A、B、C 三级。考评满分 100 分。总分在 90 分以上（含 90 分）的考评等级暂定为 A 级；总分在 70 分-90 分（含 70 分）的考评等级暂定为 B 级；总分低于 70 分的考评等级暂定为 C 级。

根据以下要求综合调整并确定街镇考评等级：

1. 一个街镇范围内，原则上 A 级的小区总建筑面积数不超过参评总数的 20%。

2. 非开放式小区的物业服务内容（“四保”）有缺项的应下调考评等级 1 级。

3. 住宅小区总建筑面积小于 1 万平方米或开放式小区可保留当前考评等级。

4. 考核期内推动完成了维修资金续筹、“质价双提升”（以通过业主大会表决为依据且一次性调价或阶梯式调价幅度 ≥ 0.2 元/ $\text{m}^2 \cdot \text{月}$ ）、物业管理合并等难点堵点工作，优先保留当前考评等级。

5. 区房管局确定降级或一票否决的，各街镇应根据要求调整街镇考评等级。

区级考评等级：区级考评结果分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ三级。考评总分满分100分。其中，总分在90分以上（含90分）的考评等级暂定为Ⅰ级；总分在70分-90分（含70分）的考评等级暂定为Ⅱ级；总分低于70分的考评等级暂定为Ⅲ级。

根据纳入考评范围的物业服务企业，Ⅰ级企业数不超过参评总数的20%，综合调整并确定区级考评等级。

（五）降级权和一票否决权

区房管局对申报的物业服务企业考评结果拥有降级权和一票否决权。

发生以下情形的，按照降级处理：

1. 物业服务企业或项目经理在一个考评年度内在本区累计生效的失信行为记分 ≥ 12 分，但未超18分的，考评结果降一级1次。

2. 物业服务企业或者项目经理在一个考评年度内在本区累计生效的失信行为记分满18分的，考评结果降一级2次。

发生以下情形的，按照一票否决处理：

1. 发生严重治安、消防等安全生产事故且属物业服务企业责任的。

2. 发生被媒体曝光且存在明显过错的。

3. 考评期内，业委会运作正常但物业服务合同已到期超过2年的。

4. 物业服务企业不接受行业监管，未按要求完成房管部门部署的重要工作任务且经督促不整改的。

5. 发生其他重大负面影响事件的。

（六）考评结果

每半年度的考评结果，由各街镇向社区公开。考评中发现的各类问题，由各街镇按照职责落实相关单位整改，同时，根据实际情况指导小区业主大会合理使用考评结果。

六、激励办法

（一）激励标准

1. 街镇激励资金

街镇激励资金按最高标准为 0.40 元/m²·月。对街镇考评等级为 A 级的住宅小区物业服务企业发放全额激励资金 0.40 元/m²·月；对街镇考评等级为 B 级的住宅小区物业服务企业按照 0.20 元/m²·月发放激励资金；对街镇考评等级为 C 级的住宅小区物业服务企业不予发放激励资金。

考评等级、发放比例及标准见下图：

考评等级	发放标准 (元/m ² ·月)
A	0.40
B	0.20
C	不发放

2. 区级激励资金

区级激励资金基础标准为 0.04 元/m²·月，对区级考评等级 II 级及以上的物业服务企业发放激励资金。在考评周期内出现以下情况的，在考评资金基础标准以上按照下表标准予以增发，一次累计增发不超过 0.1 元/m²·月：

(1) 对区级考评等级为 I 级的物业服务企业;

(2) 12345 物业服务类热线工单同比下降 20%以上;

(3) 配合完成维修资金续筹(按照实际续筹面积)、老旧电梯更新(按照台数)、物业管理合并(按照建筑面积)等区房管部门认定的重点难点和堵点工作中且表现突出的。

资金发放条件、发放标准见下图:

发放条件	基础标准 (元/m ² ·月)	增发条件	增发标准 (元/m ² ·月)
考评等级 II 级及以上	0.04	考评等级 I 档	0.02
		12345 物业服务类热线工单同比下降 20%以上	0.02
		完成经认定的重点难点堵点工作	每项 0.02

3. 特别激励资金

(1) “质价双提升”激励资金。在考评周期内物业服务企业主动加大投入,提升小区环境和服务品质,取得业主认可,当次考核期上一年内完成小区“质价双提升”(以通过业主大会表决为依据且调价幅度 ≥ 0.2 元/m²·月),所属街镇及区级各一次性额外增加达标激励 0.1 元/m²·6 个月,资金分别在街镇激励资金和区级激励资金中列支。

(2) 临时托管激励资金。对临时物业服务企业预选库中承接本区售后房小区物业管理临时服务并严格按照政策法规规定

及临时协议的约定开展物业服务的物业服务企业，可依其申请进行激励。物业服务企业可在其临时管理服务终止后 6 个月内向小区所属街镇申请。由街镇会同区房管局对临时物业服务情况进行考评，考评达标可按照最高 0.3 元/m²·月的标准激励，激励时长不得超过 6 个月，资金在街镇激励资金中列支。

（二）申请审核流程

1. 申请

符合激励范围的各住宅小区物业服务企业向项目所在地的街镇提出申请并附相应申报材料。申请条件如下：

（1）物业服务企业提供全方位管理服务，服务包括公共区域环境清洁管理、公共秩序维护管理、车辆停放管理、公共绿化养护管理、共用设施设备运行维护管理和综合管理等（因小区客观原因无法落实的除外）。

（2）申报小区的物业服务企业需填写申请表，并提供营业执照和有效的《物业服务合同》（与建设单位签订的《前期物业服务合同》，与业主大会签订的《物业服务合同》，或与街镇、业委会/居委会签订的《临时物业服务合同》）等材料进行申报。

（3）物业服务企业应于每年一季度前将申报材料提交至各街镇。

2. 审核

各街镇应根据本激励实施意见和属地达标考评激励细则的要求开展申请审核工作，重点对申请小区的物业服务企业信息、激励面积等内容进行审核，汇总确认符合申请条件的小区清单，按规定要求及时上报区房管局备案。

3. 新接及退出机制

建立完善动态调整机制。

新接项目：新接项目满 6 个月后可申请纳入考评范围，自申请之月起参加区房管局和街镇的考评周期。

退出项目：物业服务企业在当年 6 月 1 日之前退出在管项目的，不享受上半年达标激励；在当年 12 月 1 日之前退出在管项目的，不享受下半年达标激励。根据街镇每年物业收费标准评估结果，对物业收费已完全达到市场化水平的小区不纳入考评范围。

七、资金使用规定

（一）资金预算

普陀区物业服务考评达标激励标准约为 0.3 元/m²·月，按 80%和 20%的比例将预算资金落实至各街镇和区房管局（桃浦镇、长征镇预算资金遵循事权划分原则），分别纳入各街镇预算和区房管局预算，由各街镇和区房管局按照财政资金预算申请的有关要求分别落实。

（二）资金使用

激励资金实施专款专用，主要用于物业服务企业的“四保一管理”日常管理，考评主体可酌情按资金使用的规范要求，结合实际对专项工作、重点工作及主动承担社会责任等方面表现突出的物业服务基层工作人员、企业团队和物业服务企业适当给予激励。街镇每年组织对辖区内当年调价小区进行物业收费标准评估，物业评估费用可在街镇激励资金内列支。

（三）资金监管

区房管局和各街镇要严格按照财政资金有关规定各司其职，做好激励资金使用和监管。各小区物业服务企业应将激励资金的使用情况在小区内予以公告，接受业主的监督。

（四）绩效管理

激励资金由各预算主体按照《普陀区财政项目支出预算绩效管理办法》等要求，分别负责开展本部门的绩效管理工作。

八、附则

实施意见自 2025 年 8 月 15 日起施行，有效期至 2029 年 8 月 14 日止。

公开属性：主动公开

抄送：区财政局。

上海市普陀区住房保障和房屋管理局办公室

2025 年 7 月 15 日印发
