

办理结果：采纳或解决

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区住房保障和房屋管理局文 件

普房管〔2023〕43号

对区政协十五届二次会议 第 152106 号提案的答复

刘平安等委员：

你们提出的关于提高甘泉物业服务能级，着力增进民生福祉的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

为了进一步推动我区“满意物业”和“美丽家园”工作的实

施推进，提升行业面上物业服务能级，近几年，我局陆续出台了《关于推动普陀区住宅物业规模化、集约化管理的指导意见》《关于以党建引领推进普陀区物业行业服务能级提升的指导意见》等一系列文件，并主要做了以下几个方面工作：

一、优化服务，推动住宅小区规模化、集约化管理

指导街镇每年不低于 10%的比例对物业企业数进行整合，去莠存良，精简在管的企业，劝退或淘汰一批不作为、不到位的企业，不断提升我区物业行业整体能级。以标准化建设为抓手，以“党建+”“互联网+”为契机，加快推进企业的服务品牌建设。

二、质价相符，建立市场化运作机制

指导街镇每年按照不低于 20%的比例推动住宅小区物业费上调，改善物业费价格多年未调整、物业服务严重质价不符的现状，结合物业企业选聘、合同签订等节点，引导业委会建立住宅小区物业服务费与全市最低工资标准调整的联动机制，形成良好高效的市场运作环境。同时规范收益入账，组织小区开展维修资金补建，逐步建立完善的房屋“养老金”续水机制。

三、党建引领，统筹力量破解难点问题

推进物业行业“党建示范点”创建，充分发挥行业党建的组织、引领、宣传、活动等功能，为全区物业行业的服务能级提升提供有力的组织保障，通过设置党员示范岗、树立先进典型、健全完善投诉报修的反馈机制、建立定期工作通报机制等措施，有效提升企业服务的品质。

四、加强培训，不断提升物业企业软实力

通过组织开展形式多样的活动，不断激发物业服务企业活力，努力在全区物业服务企业中，营造“比服务”“学技能”“赶先进”“超水平”的良好氛围。在完善培训的基础上，开展物业行业技能大练兵等特色活动，以物业从业人员应知应会的理论知识和实操技能为重点，通过理论知识培训夯实基础；并通过技能比武提升分析和解决问题的能力。

五、完善监管，提升物业企业硬实力

我局会同街镇不定期的依据小区物业服务合同的条款，开展对物业规范履约的监督检查工作，并将检查结果与我区信用信息预警、失信记分等工作挂钩，履约失信情节严重的将建议业主大会、建设单位解聘合同。

在此基础上，我区在全市率先建立了“物业行业信用信息预警机制”，以“绿、黄、橙、红”四色标注向社会公布，并不断深化完善机制，扩大信用信息预警机制效应，规范物业服务企业行为，促进物业行业诚信履约、有序发展。另外，我区结合创城和“美丽家园”等工作，以“清盲点、筑漏点、疏堵点”为主要目标，组织物业企业针对各自小区的薄弱点，开展卫生环境专项整治行动，着力提升小区宜居环境。

在近几年持续深化物业党建联盟的基础上，今年我区将继续推进物业党建工作，拟制定开展“双业红”（红色物业、红色业委会）行动，加强党建引领住宅小区综合治理的相关意见，坚持以

党的建设引领、贯穿、保障基层社区治理，着力破解住宅小区综合治理难题，努力将社区建设成为普陀新时代宜居、安居、乐居的“美丽家园”。

此外，甘泉街道也依据政策法规，结合自身情况，制定了特色化的物业一体化达标奖励考核标准。同时，针对辖区内老旧小区较为集中的特点，推行保安代为泊车、保洁人员 24 小时驻点等惠民服务，切实保障小区居民的正常生活不受影响，进一步增强居民获得感、幸福感、安全感。

上海市普陀区住房保障和房屋管理局

2023 年 5 月 4 日

