

# 上海市青浦区人民政府盈浦街道办事处文件

青盈街办〔2025〕7号

## 盈浦街道关于老住宅小区物业服务 “达标补贴”考核实施意见

各居委会、企事业单位、机关各部门：

根据区政府关于切实提高青浦老小区物业管理水平的精神，在采用服务达标考核方式的同时，进一步推进物业管理制度化、标准化、规范化建设。根据街道老小区物业服务实际情况，特制定本考核实施意见。

### 一、指导思想

紧紧围绕以解决民生为重点，以社区物业管理党建联建为抓手，以建设和谐社区为目标，通过政府补贴，实行“达标补贴”考核的方式弥补老小区日常管理中的资金缺口，解决居民日益增长的服务需求与老小区服务成本日益提高之间的矛盾，切实提高物业服务行业的整体水平，不断提升居民群众的满意度。

## 二、考核对象及补贴范围

考核补贴适用于在本街道范围内的售后公房，2000年前开发的商品房小区及尚未纳入物业管理的系统公房，共涉及庆华、城北、盈中等15个社区居委会，57个小区（居民楼）和5处系统公房及其他，总建筑面积1323837.42平方米。

## 三、考核补贴标准及资金拨付

**补贴标准：**按照物业达标的管理标准，实行管理服务费收支独立核算的小区，申报“达标补贴”的物业服务小区，以0.20元/平方米·月的补贴标准，资金纳入街道年度财政预算额度内。

**资金拨付：**根据考核结果，由街道将达标补贴资金按季度拨付至物业服务企业。

## 四、考核内容、方法和结果的应用

### （一）考核内容

由社会工作办牵头，会同服务办、平安办、城建中心、城运中心、居委会、业委会进行考核，制定盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表，考核内容可根据街道年度重点工作进行调整，具体为：

1. 居委会考核分值占20%，重点考核物业服务企业的日常管理、应急情况处置、文明创建、综合整治、居民投诉的办理等。

（附件1）

2. 业委会考核分值占20%，重点考核物业服务企业对物业管理服务合同的履职情况。（附件2）

3. 服务办考核分值占 15%，重点考核小区环境卫生、垃圾存放采集设施等。（附件 3）

4. 平安办考核分值占 15%，重点考核小区平安建设、安全防范、治安情况等。（附件 4）

5. 城建中心考核分值占 15%，重点考核物业服务企业的制度建设和履职情况。（附件 5）

6. 城运中心考核分值占 15%，重点考核市民热线服务、网格案件处置、小区消防、生产安全等情况。（附件 6）

## **（二）考核方法**

实行按季度实地考察，采取部门考核、日常监管相结合的方式。

## **（三）考核结果应用**

1. 六部门按权重计算总分，总分 80 分（含）以上的，全额补贴；考核 70-79 分的，补贴 80%；考核 60-69 分的，补贴 50%；59 分（含）以下的不予补贴。

2. 对相应人员配置不到位的按不足人数补贴费用扣减 5%-10%。

3. 对因物业履职不力，在人居环境、创文创卫、垃圾分类、安全防汛、信访维稳等方面被巡查通报不合格或造成不良后果的，补贴费用扣减 10%-20%。

4. 在推进“红色物业”创建中被评选为“优秀”小区的，当年度考核总分加 5 分。

5. 考核结果实行通报制度，对考核不达标结果在所在小区予以公示。对考核中存在的问题，物业服务企业要在限期内进行整改。不整改或整改不彻底的将在下一季度的补贴费用考核基础上酌情扣减 5%-10%。

## 五、附则

本实施意见自发布之日起实施。原《盈浦街道关于老住宅小区物业服务“达标补贴”考核工作实施意见》青盈街办〔2011〕9号自本意见实施之日起予以废止。

- 附件：1. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（居委会）
2. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（业委会）
3. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（服务办）
4. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（平安办）
5. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（城建中心）
6. 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表  
（城运中心）

(此页无正文。)

上海市青浦区人民政府盈浦街道办事处

2025年2月6日

## 附件 1

### 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表（居委会）

居委会：                    小区：                    物业公司：                    年第    季度  
考核人员（签名）：                    年    月    日

指标项目	评价内容	评分标准	分值	最终 分值
保洁服务	小区地面、楼道整洁	日常清扫及时，小区地面、楼道保持整洁，无乱堆物、黑色广告、乱晾晒等现象，按物业服务合同规定频次保洁，发现频次不到位，每次扣 1 分。	10	
	垃圾厢房、垃圾桶设置规范	垃圾桶上盖无破损，垃圾桶及周围干净整洁，垃圾房无杂物堆放；建筑垃圾袋装化，垃圾房堆物，发现一次扣 0.5 分。	5	
保绿服务	日常养护	修枝、拔草、喷药及时，绿化地无黄土裸露。	5	
	绿化环境良好	发现公共绿地内种蔬菜及时组织清除，公共绿地内发现种植蔬菜，一处扣 0.5 分。	5	
保安服务	认真负责 门卫室环境	门卫室干净、整洁、有禁烟标识，门卫人员无脱岗现象，无抽烟人员、无闲杂人员等。	10	
车辆管理	及时掌握小区情况	无乱停车、损坏绿化等现象。	5	
	车辆停放有序	落实外来车辆管理制度，无相应制度此项不得分。	5	
应急情况	建立应急预案	遇灾害性天气做好值班工作并及时为小区居民排忧解难。	5	
联席会议	积极参加居民区综合管理联席会议和党建联建会议	已建小区联席会议和党建联席会议，并按照会议的决议解决突出问题，缺席一次扣 1 分。	10	
文明创建	积极参与创建工作	按照街道的统一要求，积极配合居委做好各类创建相关工作。	10	
投诉处置	小区信访投诉、媒体曝光问题处置及时有效	职责范围内的小区信访投诉、媒体曝光问题处置及时、有效。	10	
综合整治	落实违规行为发现、制止和上报机制	做好室内装修的登记工作，告知业主、使用人装修须知。在日常管理中加强巡查，及时发现并劝阻、制止违规装修、违章搭建等行为；劝阻、制止无效的，在 24 小时内上报业委会、居委会和有关部门。未及时劝阻上报的，发现一次扣 2 分。	10	
	配合整治工作	根据街道和居委会的要求，积极配合做好小区内的综合整治工作。	10	
合计			100	

考核人员（签名）：                    年    月    日

## 附件 2

### 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表（业委会）

居委会：                      小区：                      物业公司：                      年第    季度

指标项目	评价内容	评分标准	分值	最终 分值
保安服务	门岗值班	主出入口单岗 24 小时值班看守，门卫有交接班记录。次出入口按约定时间开放。	5	
	日常盘问	制止进小区张贴发放黑色广告、叫卖的人员，劝阻无关人员不要进小区。发现一次扣 1 分。	5	
	日常巡查	加强保安人员对小区的巡查，发现情况做好记录并及时处理、汇报。未建立巡查记录扣 2 分，未及时处理汇报相关情况一次扣 1 分。	5	
	门卫室环境	门卫室干净、整洁、有禁烟标识，无闲杂人员滞留。	5	
保洁服务	楼道、楼梯扶手、及小区道路等公共区域定期打扫	按合同约定进行清扫服务，楼道内、公共区域做到无垃圾堆积、乱堆物现象。发现乱堆物现象一次扣 0.5 分。	10	
停车管理	道路畅通	机动车地面划停车位，并实施收费，车辆停放在规定的范围内，确保消防通道畅通。	10	
	非机动车停放	非机动车停放有序，车棚无废旧自行车及杂物堆放。	5	
绿化养护	小区绿化养护	绿化养护得当，绿地基本无黄土裸露，无明显乱堆物，无种蔬菜现象，及时拔除杂草，定期修剪枝叶。	10	
	病虫害防治	有针对性及时灭治病虫害，年喷药不少于二次，控制大面积病虫害发生。	5	
保修服务	服务时间	一般维修项目不超过 3 天，急修 2 小时到场，当天解决，修后住户签收，有回访记录。未及时维修发现一次扣 1 分，未落实规范单据发现一次扣 1 分。	5	
	屋面泄水沟、室内外排水管	每半年一次进行清扫、疏通、确保畅通、无管道堵塞、冒溢现象。未落实疏通扣 2 分，发现管道堵塞现象一次扣 1 分。	5	
	街坊道路、围墙、窨井、路灯、水泵等	定期进行巡视和检查，窨井不漫溢、盖无缺损，确保各类设施设备无损坏，能正常使用。损坏且经提醒仍未及时修复，一处扣 1 分。	5	

履行合同	恪守小区经理责任制	严格履行物业服务合同，确保人员数量、服务标准到位。人员配置缺 1 人扣 2 分。	10	
账目公布	维修资金账目公布	维修资金按规定账目每半年公布一次，该半年度未公布此项不得分。	5	
	公共收益收支公布	公共收益按规定及时入账，账目每季度公布一次，该季度未公布此项不得分。	5	
消防安全	消防设施设备正常	小区消防栓、消防带、灭火器等消防设施维护良好，消防通道、救援通道保持畅通。发现一处消防设施过期或损坏扣 2 分。	5	
合计			100	

考核人员（签名）：

年 月 日



### 附件 3

## 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表（服务办）

居委会：                      小区：                      物业公司：                      年第    季度

指标项目	评价内容	评分标准	分值	最终分值
小区环境卫生		小区内无小包垃圾、无暴露垃圾,发现1处扣3分。	15	
		小区内无乱张贴和黑色广告,发现1处扣1分。	10	
垃圾房、投放点管理	小区环境得到改善	1. 垃圾房/投放点四分类容器齐全; 容器颜色和标识正确、无破损;缺失任一类型垃圾收集容器,发现1处扣5分; 2. 垃圾房/投放点未按照规定正常开放投放的,发现1处扣5分; 3. 发现容器颜色/标识不符合本市地方标准,每个扣2分; 4. 发现任一湿垃圾收集容器破损或缺少垃圾桶盖,扣2分; 5. 发现任一投放点“干、湿垃圾”容器未成组设置的,扣3分。	30	
		1. 垃圾房、投放点位环境整洁干净,不得移作他用,发现生活垃圾房被挪作居住空间、脏乱差等其他问题,发现1处扣2分。 2. 垃圾房、投放点周边环境环境卫生质量控制良好。发现垃圾房、投放点环境卫生质量差(有明显积水、有散落零星垃圾),发现1处扣2分; 3. 发现垃圾投放点异味明显,发现1处扣2分; 4. 垃圾房、投放点洗手设备不能正常使用(上下水),发现1处扣2分。	30	
宣传氛围		垃圾分类宣传氛围及标识牌张贴到位,垃圾分类相关信息公示告知牌位置显著、内容清晰、要素完整,无破损无遮挡。发现1处问题扣1分	5	
大分流点位管理		大分流点位管理到位,大件、绿化、装修垃圾分类规范堆放;装修垃圾袋装化,周边环境干净整洁,无混投生活垃圾,并及时清运。发现1处问题扣2分	10	
合计			100	

考核人员(签名):

年    月    日

## 附件 4

### 盈浦街道老小区物业服务“达标补贴”考核表（平安办）

居委会：                      小区：                      物业公司：                      年第      季度

指标项目	评价内容	评价标准	分值	最终得分
平安建设	参与平安创建	积极参与和推进小区平安创建活动，配合落实平安实事项目建设各项措施。	10	
	完善工作机制	落实专人制定本小区常态综治巡查工作制度，主动收集、实时维护、即时报告综治工作基础信息，确保相关工作有计划、有过程、有结果。	10	
安全防范	小区安全防范	做好社区安全防范工作，全面掌握社区“人防、物防、技防”建设、管理和维护的情况，以及自建设备运转情况。	10	
	保安队伍管理	足额配置保安人员，确保持证上岗，保安队伍管理规范；做到 24 小时值班看守，不得擅自脱岗、离岗、有交接班记录；特殊节点期间佩戴平安志愿者袖标。	10	
	智慧安防设备运转	按要求使用和检查智慧安防设备运转情况，配合程度良好得满分，其他酌情扣减，老小区未建设的得平均分。	10	
	反恐防暴工作	制定反恐防暴预案并按规定上墙；节假日、进博会等重大会议、特殊节点设立 24 小时值班制度；每年至少开展一次反恐防暴演练或培训活动。	10	
治安情况	信访舆情情况	无物业管理相关网上、媒体曝光等负面舆情，无物业管理相关信访问题发生。	10	

	重大事件上报	发生重大突发事件、群体性矛盾纠纷立即上报，并有台账记录。无案发、有台账的得 10 分，及时上报但记录不全得 8 分，上报不及时得 5 分，瞒报、漏报、不报得 0 分。	10	
	小区发案情况	按案发数高低排序，排名前 5 名得 10 分，6-15 名得 8 分，16-30 名得 5 分，31-35 名得 3 分。当季度被派出所列为治安重点地区的得 0 分。	10	
其他	平安建设其他工作开展情况	发动小区物业工作人员参与群防群治、平安志愿者工作，配合完成平安办布置的各项工作；配合居委做好平安建设各项宣传任务，如入户反诈宣传等。	10	
合计			100	

考核人员（签名）：

年 月 日



		每季度公布缺失一次扣 2 分,未做好业委会对接工作扣 3 分。		
	操作流程	维修资金、公共收益使用遵守相关文件约定,按流程操作,规范填写维修项目报修单、维修结算单、资金列支单,接受业委会监督。每单项内容未符合扣 2 分,扣完为止。	10	
安全隐患及应急处置	应急预案	小区防汛、防寒、消防、应急抢修预案按规定上墙。每单项内容未符合扣 1 分,扣完为止。	4	
	预案培训	定期做好相关人员应急预案培训、演练工作。每单项内容未符合扣 2 分,扣完为止。	4	
	及时上报	发生重大突发事件及时上报。未上报一次扣 1 分,扣完为止。	3	
物业服务满意度	物业费	物业费收缴率情况。收缴率 75%及以上不扣分,低于 75%每降低 5%扣 3 分,扣完为止。	15	
	热线投诉	物业服务投诉情况。热线投诉平台每接到物业相关投诉件扣 1 分,扣完为止。	5	
合计			100	

考核人员（签名）：

年 月 日

