

现将《本区住宅小区装修活动物业全过程管理试点工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

本区住宅小区装修活动物业全过程管理

试点工作方案

为有效遏制住宅小区物业管理领域装修活动违法行为，降低住宅小区违规装修投诉率，探索城管执法联手小区物业服务企业(以下简称“小区物业”)推进住宅小区治理有效途径，结合主题活动要求与工作实际，在本区探索实施落实住宅小区装修活动物业全过程管理试点工作，特制定本方案。

一、试点背景

基于近年来本区住宅小区管理领域市民投诉量逐年攀升，投诉占比在城管执法条线投诉总量中居首，住宅小区投诉中违法搭建、破坏承重结构等涉及公共安全违法行为尤为突出，反映了小区物业对居民装修活动的全过程管理上存在一定不足。为切实改善上述状况，结合主题教育活动要求，借鉴浦东花木街道小区环境综合治理经验，有效落实小区物业源头管理，及时发现、及时制止住宅小区居民装修活动违法行为，试点探索建立本区住宅小区装修活动物业全过程管理与城管执法支撑的闭环管理机制。

二、工作目标

以本区由新长宁集团下属物业服务企业所委托服务的部分“一体化管理”小区为试点范围，以住宅小区居民装修活动为落实小区物业管理的试点事项，对住宅小区居民装修活动实施物业全过程管理，及时发现、及时制止居民装修活动中新发生的违法搭建、损坏房屋承重结构、违法分割、破坏房屋外貌、改变房屋使用性质、擅自改建占用物业共用部分、损坏或擅自占用移装共用设施设备、违规处置装修垃圾等违法行为，落实管执联动，建立小区物业与城管执法社区工作室的管执衔接机制，对于居民装修活动中发现的违法行为劝止无效的，小区物业及时报告城管执法部门，城管中队及时跟进执法处置，进一步建立健全本区住宅小区居民装修活动管执联动闭环管理机制，有效遏制住宅小区居民装修违法行为，有效提升小区物业监管力度，有效降低小区居民投诉量，积极探索城管执法联手小区物业推进住宅小区治理有效途径。

三、试点范围

新长宁集团仙霞物业、新程物业、瑞创物业所委托服务的64个“一体化管理”小区(见附件1)，涉及新华街道(1个)、华阳街道(4个)、仙霞街道(21个)、程桥街道(9个)、北新

泾街道(16个)、新泾镇(13个),小区房屋类型涉及售后公房、保障房、商品房。

四、试点周期

从2023年11月起,用一年左右时间开展试点工作,至2024年11月结束。其中,2023年11月,开展布置动员;2023年12月-2024年2月,完善试点工作方案、细化物业全过程管理工作流程、规范相关工作文书、开展试点工作培训;2024年3月-8月,全面启动开展试点工作;9月-11月,试点工作调研、评估、总结。

五、物业全过程管理工作流程

小区物业是住宅小区居民装修活动的管理主体,对住宅小区居民装修活动进行全过程管理。

(一)宣传告知

小区物业依托住宅小区宣传阵地,对住宅小区居民开展装修活动的责任义务进行广泛宣传告知,让居民知晓装修申报登记的申请途径和备案流程。在有条件的小区物业办公场所显著位置或小区公告栏张贴《住宅小区装修申报登记告知书》(见附件2)。

(二)申报登记

对于拟开展房屋装修的业主，应按照规定到小区物业办理申报登记，登记方式采取线下窗口受理。有条件的小区，可先行探索采取线上申报登记。

（三）复核受理

小区物业对业主申报的有关资料进行全面复核，并就装修活动的规范性要求、装修活动中的禁止性行为以及违反规定后的法律后果等向业主作进一步明确，并指导业主申报登记《入场登记表》（见附件 4），小区物业同步建立“一户一档”管理档案。

经业主装修登记报备后，小区物业应及时将业主装修登记报备情况向属地城管中队进行通报，城管中队做好台账记录，并通知小区所在城管社区工作室联络员进行执法监管。同时，小区物业将装修业主信息通知所在小区门卫落实住宅小区出入口日常管理。

（四）全程管理

1. 入场核查。业主装修登记报备完成后，在业主装修施工开始前，小区物业到业主登记装修的房屋进户核查，物业对房屋装修之前的原始状态进行拍照记录存档。

2. 日常巡检。业主装修施工开始后，小区物业按照规定落实日常巡查，对业主装修情况进行巡检。

(1) 检查过程中发现有违规装修行为的，现场拍照固定证据，告知立即停止施工，并向业主开具《违规(约)行为整改通知书》(见附件 6)，书面督促限期自行整改。业主逾期未整改或拒绝整改的，填报《违法行为报告单》(见附件 7)，通过管执联动方式，报属地城管中队。

(2) 小区物业日常巡检情况及有关问题处置过程填报记录《日常检查表》(见附件 5)。

3. 离场确认。业主装修活动结束后，经物业检查无违规装修行为的，填报《离场确认表》(见附件 8)，作为装修管理活动终止的依据归档保存。

(五) 对装修材料与设施设备进入小区的管理

对于所有进入小区的装修材料与设施设备，小区门卫应当进行装修报备核查，填写《住宅小区装修活动门卫核查情况记录表》(见附件 9)，已在小区物业作装修登记报备的，正常出入；未作装修登记报备的，及时告知小区物业，通知督促业主按照规定到小区物业进行装修登记报备。

六、小区物业与城管社区工作室管执衔接机制

街镇(城管中队)是住宅小区居民装修活动及小区物业履行监管职责的执法主体，对住宅小区居民装修活动中的违法行为进行执法查处，并对小区物业落实对住宅小区居民装修活动开展全过程监管情况进行执法监督。

(一)受理报告。业主拒绝装修登记报备的、对业主装修活动中发现的违规装修行为劝止无效、业主整改不到位或拒绝整改的，小区物业应当及时(24小时内)通过住宅物业管执联动系统线上报告属地城管中队(原则上由中队转派该小区所属城管社区工作室联络员)或直接电话报告小区所在城管执法社区工作室联络员。城管中队或小区所在城管执法社区工作室联络员在接到小区物业报告后，应及时开展执法处置。

(二)监管检查。住宅小区所在城管执法社区工作室联络员在业主装修活动结束后、结束前，对小区物业落实入户核查、离场确认情况进行执法检查；业主装修施工开始后，小区所在地城管执法社区工作室联络员每周一次，对已报备业主装修活动进行现场抽查，同时对小区物业企业开展业主装修活动日常巡检情况进行执法检查，发现小区物业未按要求落实管理的，督促整改；小区物业不配合整改的，必要时作为物业未履责依据，作出相应执法处置。住宅小区所在城管执法社区工作室联络员对小区物业开展上述管理工作应当做好勤务日志记录。

七、评价机制

对落实住宅小区装修活动物业全过程管理试点工作建立相应工作评价机制。试点工作评价包括小区居民投诉降低率、小区装修登记报备率、小区物业日常检查脱检率、业主装修违法行为小区物业未履责率、社区居民满意率等指标，以参加试点的小区物业为评价对象，进行试点工作评价，评价结果作为进一步推进落实小区物业全过程管理工作的研判分析依据。

八、工作要求

(一)加强组织领导。成立试点工作小组，由区城管执法局、区房管局、新长宁集团及相关街镇组成，定期研商试点工作推进中的情况与问题，提出具体工作意见，指导试点推进工作，充分发挥工作组“定星盘”作用。

(二)扎实推进实施。参与试点工作的小区物业要严格按照方案要求，落实专人负责该项工作，有效落实对住宅小区业主装修活动全程管理措施，并按要求做好日常台账；参与试点小区所在街镇城管中队要高度重视试点工作，加强管执联动，有效落实安排城管执法社区工作室联络员，对小区物业落实居民装修活动开展管理情况做好日常执法监督工作；参与试点小区所在街镇应强化属地管理责任，依托块内住宅小

区综合管理联席会议制度，积极发挥街镇属地监督职能，确保本辖区试点工作扎实推进。

(三)强化情况反馈。参与试点工作的相关街镇、城管中队及小区物业，对试点期间存在的问题注意做好情况收集，并通过相应渠道反馈试点工作小组；未纳入试点范围的街镇，也可以在本辖区有条件的小区参照本试点方案探索试行，试运行情况适时反馈试点工作小组，作经验探索交流。试点工作小组应对试点期间面上问题及情况，及时进行对接沟通，会商研究，并结合试点工作实际，适时调整试点方案及工作举措。

(四)及时经验总结。试点工作期间，试点工作小组对试点工作开展情况及时进行评估，并总结提炼试点过程中的好经验、好做法，形成切实有效工作机制与措施，夯实住宅小区装修活动物业管理全过程工作“基本盘”，为后续进一步面上推广奠定基础。