

关于做好 2023 年长宁区住宅小区 质价相符物业服务市场价格机制的通知

各街道办事处、新泾镇人民政府：

根据《上海市住宅物业管理规定》、《长宁区深化党建引领物业治理工作的指导意见》等有关文件精神，为进一步深化住宅小区物业治理，优化健全物业服务市场价格机制，持续提升住宅物业服务水平，不断满足市民群众对美好居住生活的需要，现将 2023 年相关工作通知如下：

一、总体要求

（一）指导思想。贯彻落实习近平总书记关于“人民城市人民建，人民城市为人民”的指示精神，按照市委关于提升社区治理规范化精细化水平的决策部署，对标建设具有世界影响力的国际精品城区，聚焦长宁区住宅小区物业治理领域物业服务质价不相符问题，以点带面，进一步完善物业服务市场价格机制，强化企业履行物业服务合同，提升物业服务质量水平，不断提高市民群众获得感、满意度。

（二）工作目标。根据市“美丽家园”下达的目标任务，结合 2022 年各街镇实际完成情况，2023 年度需引导完成 41 个质价不相符的住宅小区物业服务价格调整（各街镇的年度指标数详见附件 1），住宅物业管理领域低质低价，质价不相符现象基本消除，促使物业服务价格市场调节常态长效工作机制逐步完善，

“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场价格机制基本形成。

二、工作内容

（一）加强党建引领，全力推进质价相符工作。各街镇要落实属地责任，完善党政双牵头机制，充分发挥党建引领物业治理联席会议平台作用，统筹协调辖区内物业服务价格调整、监督物业服务合同履行等相关工作。充分发挥居民区党组织领导核心作用，加强党建引领，畅通沟通渠道，促进居委会、业委会、物业服务企业“三驾马车”协商，全力推进质价相符工作，实现共建、共治、共享的美丽家园。

（二）聚焦工作重点，双向提升物业服务价格。各街镇要聚焦物业服务企业选聘、旧住房更新改造、物业管理区域合并等重要窗口期，注重把握以下两个重点方面，指导推进物业服务市场价格机制工作：一是注重“底部抬升”工作，针对群众投诉集中、物业矛盾突出、公众满意度低的住宅小区，推动物业服务标准和收费价格“双提升”，逐步缓解老旧小区“调价难、服务差”的问题；二是注重“头部更优”工作，挖掘总结相对优质优价的住宅小区调价经验，宣扬典型做法，为其他类似住宅小区的提质调价工作提供参考，助推物业服务水平不断向更优的品质发展。

（三）强化行业监管，着力规范物业服务行为。围绕规范、公开、透明的总体要求，全方位强化物业行业监管，完善事前告知承诺和事中事后动态监管，落实物业服务企业从业承诺、物业

服务合同网签备案，督促物业服务信息公开，让服务对象充分了解服务标准、服务内容及收费标准。各街镇要加强对物业服务合同履行情况的监管，逐步推行物业服务合同履约质量评价。各街镇要充分利用区房管局的物业服务企业综合测评成果，从“党建工作、服务质量、群众满意度”等方面指导、督促物业服务企业规范服务、履约服务、质量服务。聚焦小区公共收益和维修资金使用公布情况，建立公共收益补充维修资金的长效管理机制，为持续有效保障小区正常运行提供坚强资金保障。

（四）推进价格评估，有力提供质价相符支撑。各街镇要严格按照《上海市住宅物业管理规定》及其实施意见的要求，确保实施包干制收费方式的小区在调整物业服务收费价格前 100%实施物业服务价格评估或物业服务费用收支审计。鼓励有条件的街镇设立专项资金，为辖区内老旧小区物业服务价格评估工作提供支持，探索开展老旧小区批量化评估工作。在有条件的小区推广物业服务酬金制收费方式。

（五）完善服务合同，试点推进动态调整机制。各街镇要充分利用物业服务价格评估结果和市物业管理行业协会发布的物业服务价格参考信息，引导小区参照《住宅物业管理服务规范》地方标准制定合同服务标准，根据物业服务合同示范文本约定合同期内物业服务费调整方式，考虑人工成本逐年增加等因素，试点推进物业服务价格逐年梯度动态调整。

（六）做好业务培训，全面提高人员政策水平。各街镇要健

全居民区党组织负责人、居委会主任、业委会成员、物业项目经理培训制度,全覆盖开展物业服务质价相符工作相关培训,提升有关人员政策水平,规范推进质价相符调价工作。

(七)加强宣传引导,积极营造社会舆论氛围。发挥主流媒体、网络媒体作用,加大相关法规、政策宣传力度,推介自治共治的典型案例,推广“按质论价、质价相符、优质优价”的物业消费理念,引导物业服务企业、业主积极协商确定物业服务标准和服务价格,营造良好的社会舆论氛围,为物业服务价格调整夯实群众基础。

三、注意事项

(一)优化机制。各街镇结合辖区实际,总结经验,优化工作方案,细化年度工作目标,梳理信息,聚焦重点窗口期、质价严重不相符等小区,形成重点小区清单和具体工作措施(相关数据于2023年4月10日前上报,格式见附件2),每月5日前向区房管局报送工作推进进度。负责人和联络员有变更的,及时向局里报备更新信息。

(二)重点推动。各街镇根据辖区各小区的实际情况,抓住物业服务合同到期选聘、旧住房更新改造、物业管理区域合并等重要窗口期,聚焦低质低价、质价不相符的住宅小区,重点推进物业服务价格调整和严格物业服务合同履行工作。

(三)全面推进。持续完善物业服务价格市场调节的常态长效工作机制,聚焦物业服务价格无法满足基本物业服务要求的、

超5年及以上未调整过物业服务价格的、涉及物业服务矛盾较多的小区，全面提升物业服务水平。全区“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场价格机制基本形成，物业管理行业服务合同履行质量明显提升，物业服务满意度显著提高。

区房管局联系人：吴理更联系电话：22050674

电子邮箱邮箱：wulg@shcn.gov.cn

- 附件：1. 各街镇住宅小区物业服务价格调整任务分解表
2. 各街镇重点小区清单和具体工作措施表

长宁区住房保障和房屋管理局 上海市长宁区地区工作办公室

2023年3月27日