

上海市城市管理精细化工作推进领导小组文件

沪精细化〔2021〕2号

关于印发《上海市深化建设新时代 “美丽家园”三年行动计划 (2021-2023)》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

经市政府同意，现将《上海市深化建设新时代“美丽家园”三年行动计划（2021-2023）》印发给你们，请认真按照执行。

上海市城市管理精细化工作推进领导小组

2021年8月27日

上海市深化建设新时代“美丽家园” 三年行动计划（2021-2023）

根据国务院办公厅《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》（国办发〔2020〕23号）、住房和城乡建设部《关于加强社区建设补短板的意见》（建科规〔2020〕7号）、《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、市委办公厅、市政府办公厅《关于进一步提升社区治理规范化精细化水平的若干意见》（沪委办发〔2020〕24号）等文件精神，为进一步深化建设新时代“美丽家园”，不断满足市民群众对美好生活的需要，制定本行动计划。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神和习近平总书记考察上海系列重要讲话以及在浦东改革开放30周年庆祝大会上的重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，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，对标最高标准、最好水平，以“高质量发展、高品

质生活、高效能治理”为目标，以“五个新城”建设为契机，以不断满足人民美好居住生活需要为出发点，以推动解决住房民生领域发展不平衡、不充分问题为切入点，补短板，强弱项，纾解民生痛点，打通治理堵点，回应社会关切。按照构建“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会治理体系的要求，在住宅小区基层治理层面，形成居民区党组织为核心，居委会、业委会、物业服务企业协同运转，多元共建、共治共享的综合治理格局，助推市域治理体系和治理能力现代化，不断增强市民群众获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标

到2023年，住宅小区运行更加安全，环境更加宜居，服务更加便捷，治理更加高效；社区治理主体发展较为充分，机制构建较为健全，要素保障较为到位，治理体制较为成熟，住宅小区综合治理社会化、法治化、智能化、专业化水平明显提升，新时代宜居安居“美丽家园”建设上新的台阶。

——全面提升宜居安居水平，提升住宅小区运行安全度、居住环境宜居度、美丽内涵显示度。完成3000万平方米各类旧住房更新改造，实现直管公房维修养护全覆盖。建成1000个“美丽家园”特色小区和100个“美丽家园”示范小区，突出示范引领。完成既有多层住宅加装电梯6000台，完善加梯后长效管理机制。推进创建100个停车治理先行项目，开工建设10000个公共泊位，缓解住宅小区停车难。完成3.4亿平方米高层住宅消防设

施检测，全面推进隐患设施改造更新。滚动实施使用满 15 年住宅电梯安全评估，推进隐患电梯修理、改造、更新。为 1500 个既有住宅小区新增电动自行车充电设施，有条件的地区实现全覆盖增设。建立高坠隐患治理长效管理机制，市民群众反映突出的高坠隐患整治基本完成。深化群租、损坏房屋承重结构、破坏房屋外立面等违法违规行为治理，投诉及时处置率达到 100%。推广一键约车设施建设，方便居民出行。

——全面提升服务供给水平，提升生活服务便捷度、行业管理集中度、市民群众感受度。开展“建设先锋”党建品牌创建工作，培育 30 家物业行业党建品牌企业。提高物业管理行业集中度，创建 600 家综合服务能力品质示范企业和 60 家较大规模物业服务企业。引导 1500 个小区的业主与物业服务企业协商调整物业服务收费标准，推广物业服务酬金制计费模式。推动 300 个小微小区完成物业管理区域合并或管理归并。全面推行物业服务企业从业承诺、物业服务合同网签备案，对住宅物业服务企业全覆盖开展多维度评价。培训 10000 名项目经理，培养 20 名行业领军人物。

——全面提升综合治理效能，提升权责运行规范度、条块资源融合度、社区治理和谐度。明确住宅小区综合治理事项清单和责任清单，将相关事项全面纳入街镇城市运行中心（网格化）平台。符合条件的业委会中党支部或党的工作小组 100%覆盖，业委会及时换届启动率达到 100%，业委会规范化运作评估工作

100%覆盖。住宅小区专项维修资金、公共收益及业委会相关工作信息按规定及时公开率达到100%，专项维修资金、公共收益、业委会工作经费年度审计工作100%覆盖，专项维修资金法定续筹启动率达到100%。

二、主要任务

（一）打造安居宜居高品质生活

1. 提升居住环境品质

继续推进旧住房更新改造，进一步完善工作机制，适度拓展范围，强化设计引领，提升建设水平，3年完成3000万平方米各类旧住房更新改造。完善直管公房周期维修和日常管养机制，实现直管公房维修养护全覆盖。持续改善环境设施，推进无障碍设施建设，在有条件的住宅小区推进体育设施建设，开辟文化活动场地，提升小区绿化品质，开展“微更新”、彰显“个性化”，建立“美丽家园”特色小区和示范小区指标体系，建成1000个特色小区和100个示范小区，引领全面提升品质水平。

2. 加快推进电梯加装

推进既有多层住宅加装电梯民心工程。优化行政服务供给，完善行政审批“一站式”服务，推进加装电梯“一网通办”，健全完善规则规制，提升管理服务效能。加大政策支持力度，完善管线配套政策，适度前置补贴资金节点。充分发挥社区党组织核心引领和第三方组织专业力量作用，引导群众参与，制定加装电梯操作手册和办事指南，落实电梯制造、项目设计、施工、安装

等单位质量安全责任，完善加装后运行维护管理长效机制。在坚持尊重业主意愿的基础上，按照“能加尽加，愿加快加”的原则加快推进，完成既有多层住宅加装电梯 6000 台。

3. 缓解小区停车矛盾

针对停车矛盾突出的住宅小区，积极拓展周边各类土地资源，重点聚焦推进利用地下空间，规划建设公共停车设施；结合旧住房更新改造和环境综合整治，通过合理调整小区内部布局等方式，挖潜改建、扩建停车设施；推进利用周边资源开展停车共享，完善市级公共停车信息平台功能。结合停车难综合治理民心工程，推进创建 100 个停车治理先行项目，开工建设 10000 个公共泊位。

4. 补齐设施安全短板

实施高层住宅消防设施安全检测和隐患整治行动，探索资金支持机制，完成全市 3.4 亿平方米高层住宅消防设施检测，对接检测结论，推动消防设施修理、改造、更新，完善基础信息动态维护更新和消防安全长效管理机制。实现全市住宅电梯年检及时率和申报率 100%，滚动实施使用满 15 年的老旧住宅电梯安全评估，对接安全评估结论，推进隐患电梯修理改造更新。完善电梯安全评估与年检相衔接的使用安全管理长效机制。加大既有小区电动自行车充电设施建设力度，完成 1500 个小区新增充电设施，有条件的地区实现全覆盖增设。推进电动汽车共享充电桩示范小区建设。

5. 深化安全隐患治理

推进房屋安全管理信息化，以贯彻实施《上海市房屋安全使用管理办法》为契机，加快开展房屋安全普查，构建房屋安全基础数据库，完善信息动态采集维护机制，建立分类处置机制。建立健全房屋及设施设备定期检测、养护和周期性修缮的标准体系，建立区级房屋应急专项资金和应急处置机制。持续开展住宅建筑外立面安全隐患整治，探索智慧发现手段，建立高坠风险地图，完善预测预判、巡查检测、应急处置和隐患整改闭环管理机制，市民群众反映突出的高坠隐患整治基本完成。

6. 开展环境整治行动

持续开展楼道堆物、占用共用部位、移动共用设施整治行动，完善常态管理机制，保持楼道整洁和生命通道畅通，整治覆盖面达到100%；继续深化群租、损坏房屋承重结构、破坏房屋外立面等违法违规行为整治，优化发现报告与管理执法联动机制，市民群众投诉及时处置率达到100%；强化装修垃圾、大件垃圾源头投放管理，完善市场服务和监督管理机制，推进投放和收运有序衔接，确保投放更方便、收运更及时、收费更规范；推进垃圾分类常态长效管理。

7. 完善社区服务设施

打造15分钟社区生活圈，整合社区相关资源，着力推进党建引领下的社区公共服务综合体建设。推进智能快件箱和智能零售设施进小区，符合设置条件的住宅小区智能快件箱布设比例达

到 90%。推行一键约车，方便居民出行。

（二）推动物业服务高质量发展

1. 深化物业管理行业党建

做强上海市物业管理行业党建工作指导委员会，充实发挥各区物业管理行业党建指导分会的作用，推进物业管理行业党建融入区域化党建。持续推进党对住宅物业服务企业的组织覆盖和工作覆盖，推动物业服务企业成立党组织或联合党组织，组建党建联盟，加强对物业服务企业发展党员的支持。开展“建设先锋”党建品牌创建工作，培育 30 家物业服务行业党建品牌企业。

2. 提升物业服务整体水平

实施住宅物业“底部抬升”行动，重点聚焦市民群众投诉集中、物业管理矛盾突出、物业行业公众满意度较低的住宅小区，形成项目清单，压实工作责任，不断补齐管理服务短板。坚持“建管并举、以建促管”，在旧住房更新改造方案增加物业服务提升相关内容，同步征询业主意见，确保“改造一批、提升一批”。全面实施物业服务规范地方标准，探索建立区域性物业维修联盟。推进物业服务供给侧结构性调整，综合应用信用、评价、市场竞争等手段，力争创建 600 家综合服务能力品质示范企业，培育 60 家较大规模物业服务企业，提升整体服务品质和行业管理集中度。

3. 完善物业服务市场机制

推动形成“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市

场机制，深化推行物业服务收费价格评估制度，业主大会选聘物业服务企业 100% 实施物业服务费价格评估或收支情况审计。完善物业服务市场价格信息发布机制，建立完善协商定价、物业服务合同约定调价机制，引导 1500 个小区的业主与物业服务企业协商调整物业服务收费标准，推广物业服务酬金制计费模式。推进相邻小微小区物业管理整合，推动 300 个符合条件的小区完成物业管理区域合并或管理归并。

4. 加大物业行业监管力度

完善事前告知承诺和事中事后动态监管，全面推行物业服务企业从业承诺、物业服务合同网签备案，健全分类监管和专项督查机制。完善物业服务相关信息主动公开机制，建立物业服务企业严重失信主体名单制度，完善信用信息发布，加大失信行为惩戒力度，健全优胜劣汰机制。健全完善物业服务企业和项目经理信用管理制度、居住物业公众满意度、企业综合服务能力星级测评、物业服务热线投诉处置考核、街镇及居民区对物业服务企业社会责任履行社区满意度评价、住宅物业服务履约质量评价的六维度综合评价体系。完善物业管理招投标制度，修订评分规则，加强招投标活动和评标专家管理，规范招标代理和物业选聘，促进公平竞争。

5. 加快物业行业人才培养

提升物业管理人才培养层次，发挥专业院校作用，优化学科建设，培养物业管理专业高等职业技术人才。支持物业服务行业

高技能人才培养基地建设，推进从业人员继续教育，发挥市物业管理行业协会专业优势，持续开展在职从业人员技能培训，对10000名项目经理实行全覆盖继续教育培训，将培训结果纳入物业服务企业综合服务能力评价范畴。培育物业行业领军人才和行业工匠，持续开展立功竞赛、技能比武，深化建设上海物业劳模匠心联盟，进一步发挥“劳模工作室”示范作用，培育20名懂专业、通技术、精服务的行业领军人物。探索住房困难的物业从业人员租赁住房支持机制，增强物业从业人员“获得感”和队伍稳定性。

（三）推进住宅小区高效能治理

1. 加强党对“美丽家园”建设的领导

按照“市抓规划协调、区抓统筹推进、街镇抓落地实施”的分工原则，完善市、区、街镇三级党政双牵头工作机制，将建设新时代“美丽家园”纳入各级党委、政府的重要议事日程。市层面依托城市精细化管理领导小组办公室，研究制定重大政策方案，协调推进全市“美丽家园”建设，加强指导监督和考核督办；区委、区政府要加强领导，因地制宜制定本地区“美丽家园”建设三年行动计划，定期听取“美丽家园”建设工作汇报；街镇层面要完善党政双牵头工作机制，制定年度工作计划，明确年度任务清单，每季度召开联席会议，抓好组织实施，解决推进中的各类矛盾问题；居民区层面要做实基层约请制度，街镇相关职能部门要加强房管、平安（综治）、信访、城管、司法、公安等领域

的专业支持，每月研究解决业委会运行、物业管理中遇到的困难问题。区、街镇、居民区三级住宅小区综合管理联席会议要有效运转。

2. 夯实管理主体责任

相关市级部门要细化住宅小区综合治理事项清单和责任清单，明确事项受理处置责任部门和单位，统一受理派单机制，将住宅小区综合治理事项全面纳入街镇城市运行中心（网格化）平台，按照责任清单统一派单，强化过程监督和综合协调，推动职能部门和专业单位履职尽责。街镇要健全属地房屋管理工作机制，落实工作职责，加强房屋管理专业队伍建设，建立健全房屋安全管理、物业行业监管制度，强化日常巡查和指导监督。统筹协调居委会、业委会、物业服务企业协同运作，有条件的小区试行三方合署办公。将优化完善业主自我管理、规范业委会日常运作和指导监督业委会依法履职作为基层社会治理的重要内容，建立前端指导、事中监督、事后评估工作机制，预防和化解业主自我管理矛盾问题。对涉及电梯、消防、高坠等影响公共安全的事项，依法督促业委会履职尽责，建立托底保障机制。探索通过社区云平台，开展居民对街镇房屋管理职能履行情况的评价监督。

3. 推动智慧应用赋能增效

以全面推进城市数字化转型为契机，加快推进市级智慧物业平台建设。依托大数据资源平台和智慧物业平台，建立健全面向住宅小区综合治理的数据库，推动居委会、业委会、物业服务企

业、社会组织、市民群众按需共享数据。试点推进智能感知设备在电梯、消防、水箱、非机动车充电、小区积水等场景中建设应用，完成40000台住宅电梯配备运行安全远程监测装置，推动现代技术在电梯安全管理中的应用，逐步构建住宅电梯智慧监管体系。深化城市管理“一网统管”向住宅小区延伸覆盖，推动智慧物业平台与街镇城市运行中心（网格化）平台无缝对接，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督。积极推进“群租治理”应用场景、“人房共管”机制建设，完善“群租”线索发现机制，及时消除“群租”安全隐患。完善政府购买服务政策措施，鼓励有条件的物业服务企业利用互联网平台，向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”，满足居民多样化多层次生活需求。

4. 解决群众反映集中问题

汇总热线、信访、舆情反映的突出问题，结合专项检查、日常巡查中发现的问题，形成住宅小区综合治理市民群众投诉集中的街镇、小区、企业清单，实施领导包案、挂牌督战，制定目标，逐一销项。对市民群众反映客观、诉求合理的突出个案事项，要发挥街镇住宅小区综合管理联席会议和区属部门专业指导作用，100%完成处置。

5. 推进党建引领业委会建设

普遍健全以居民区党组织为领导核心，居委会为主导，居民为主体，多元参与的治理架构。推进业委会中党的组织覆盖和工

作覆盖，实现符合条件的业委会中党支部或党的工作小组 100% 覆盖，推动业委会成员和物业项目负责人中的党员担任社区党组织兼职委员。继续推进符合条件的居民区党组织成员、居委会成员，通过合法程序兼任业委会成员，符合条件的实现 100% 兼任。继续推动符合条件的“两代表一委员”、在职党员团员在业委会任职，持续提高业委会成员党员、团员青年比例。落实居民区党组织对业委会组建、换届选举小组和业委会候选人的人选建议、结构建议、资格审查制度。健全议事及程序监督制度，完善日常议事监督和向居民区党组织报告工作机制，建立居民区党组织对涉及全体业主公共利益重大事项动议、决策把关工作制度。推动业委会依法成立、到期有序换届，加强对组建、换届过程的监督，及时换届启动率达到 100%，规范运作率达到 85% 以上。

6. 加强对业委会履职的支持服务

提升业委会成员履职服务能力，注重吸纳具有社区工作、工程、财务、法律、审价、审计等专业背景的业主进入业委会。建立业委会成员任前市级统一培训、任中街镇定期培训的分级培训制度，业委会成员任前培训率达到 100%，任中每年至少轮训一次。鼓励支持业委会聘请执行秘书，协助处理日常运作和自我管理事务，全市各街镇实现业委会聘请执行秘书试点全覆盖。发挥专业社会组织作用，鼓励通过政府购买服务等方式，引导律师事务所、审价审计机构等专业社会组织协助开展业委会组建及换届选举、日常运作、物业矛盾纠纷调处、物业服务合同咨询、维修

资金和公共收益使用管理等工作。建立公益性物业管理招投标服务机构，支持和鼓励业主大会公开招投标选聘物业服务企业。

7. 完善业委会履职监督机制

优化自我管理规制，完善业主大会议事规则、管理规约等示范文本，制定专项维修资金、公共收益使用管理的规则，规范业委会权力运行和业主物业使用行为。推动公开透明履职，指导督促业委会定期发布业委会会议决议、专项维修资金和公共收益收支等情况，切实保障业主知情权，住宅小区专项维修资金、公共收益及业委会相关工作信息按规定及时公开率达到100%，专项维修资金法定续筹启动率达到100%。加强经费使用监督，推行专项维修资金、公共收益、业委会工作经费年度审计制度，实现审计工作100%覆盖。健全评估激励机制，全面推行业委会规范化运作评估制度，实现评估工作100%覆盖。区、街镇两级建立业委会评优激励机制，对履职优秀的业委会及其成员进行评比表彰，推动业委会及其成员规范履职。

三、保障措施

（一）推进法规标准建设

以贯彻实施《民法典》为契机，推动修订完善物业管理、公房管理、房屋安全使用管理、维修资金管理相关法规、规章；推进社区治理主体体系、运行机制、保障要素法制建设；围绕提升社区治理科学化、精细化水平，建立完善社区服务、物业管理、宜居环境、运行安全等方面的标准体系，逐步让标准嵌入住宅小

区综合治理的各个领域和环节。

（二）加大财政支撑力度

市、区财政按照既有渠道，加大对旧住房更新改造、多层住宅加装电梯、智慧物业建设、房屋安全应急专项资金、应急维修中心建设、老旧住宅电梯安全评估、房屋安全隐患排查、人才培养和人员培训的支持力度；区财政结合区域实际，通过奖励、补贴等方式对老旧住宅电梯修理改造更新、住宅电梯配备运行安全远程监测装置、消防设施检测及改造更新、停车设施挖潜改扩建等工作予以适度支持；优化财政资金支持保障住房民生的结构，加大促进住宅小区治理机制完善的资金支持保障，引导业主落实主体责任。研究建立委托物业服务企业承担公共服务事项的财政支持机制，鼓励物业服务企业发挥作用。

（三）提升人员能力素质

健全居民区党组织负责人、居委会主任、业委会成员、物业服务企业负责人及项目经理培训制度，开展住宅小区综合治理相关专业培训，完善业委会成员培训参训情况与任职挂钩机制；组织条线部门、专业院校、社会组织专家学者力量完善培训教材体系，健全培训师资库；注重发挥网络教学优势，扩大培训覆盖面。

（四）强化考核评价监督

完善区、街镇、居委会三级考核体系，继续将“美丽家园”建设目标任务完成情况纳入各区及街镇年终绩效考核范围，街镇要切实做好对居委会相关工作的考核，加大对群众投诉处置工作

的考核权重，加强对达标考核奖励资金的监管，确保资金重点向一线物业员工倾斜；将“美丽家园”建设纳入市、区重点任务督查范围，推动各项工作落实；开展“美丽家园”建设市民群众满意度测评，测评结果向社会公开。

（五）开展示范创建活动

开展“美丽家园”建设特色示范小区创建活动，以“美丽家园”建设带动治理体制机制创新，以先行示范带动普遍创新，以经验复制带动整体提升，及时总结、广泛宣传“美丽家园”创建、住宅小区综合治理创新的做法、经验及成效，大力表彰优秀，形成争先创优的良好氛围。