

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2025〕78号

上海市房屋管理局 关于印发《上海市住宅小区物业服务质量 提升行动方案》的通知

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局：

为进一步规范住宅小区物业服务行为，推动物业服务行业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好居住生活需要，现将《上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案》印发给你们，请各区结合实际抓好落实。

2025年5月28日

（此件公开发布）

上海市住宅小区物业服务质量提升行动方案

为进一步规范住宅小区物业服务行为，推动物业服务行业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好居住生活需要，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《住房城乡建设部关于印发住宅小区物业服务质量提升行动方案的通知》等规定，按照市委、市政府关于加强党建引领物业治理的指示精神，以及中央纪委国家监委关于群众身边不正风和腐败问题集中整治的工作部署，结合本市住宅小区物业服务实际情况，制定本方案。

一、主要任务

坚持问题导向，聚焦人民群众最关心的物业服务领域突出问题，从信息公开、服务提升、行业监管等方面，充分发挥物业服务在“好房子”建设管理中的积极作用，回应群众对“好服务”的期盼，推动物业服务“两升一降”（即公示率提升、履约率提升、投诉率下降），增强居民的幸福感和满意度。

（一）健全“6+N”信息公开机制

物业服务企业应当在住宅小区管理处等显著位置公开物业服务相关信息，保障业主知情权。

1、公开服务合同。公开小区与物业服务相关的各类合

同，包括现行有效的物业服务合同及所有附件，以及电梯、消防、视频监控等共用设施设备维修养护、绿化养护等外包服务合同。

2、公开收费标准。公开小区各类物业服务企业直接收取或代为收取的服务项目和收费标准，包括物业费、专有部位维修费、停车位租赁费、门禁卡工本费、代收装修保证金等。

3、公开收入明细。公开小区内产生公共收入的所有项目清单，按规定时间公布公共收益、专项维修资金收支情况等。实施酬金制计费方式的小区，按规定公布物业服务资金收支与决算情况。

4、公开办事制度。公开居民办理小区物业服务相关事务的具体流程，包括住宅装修登记、机动车停放管理、出入门禁办理等。

5、公开服务履职报告。每季度公开物业服务履职报告，包括共用设施设备、共有绿化维护、共有区域保洁等服务计划以及上季度实际开展情况，项目经理回访、居民投诉、日常检查反映物业服务中存在问题的整改计划等。

6、公开联系方式。公开物业服务企业相关联系方式和监督电话，包括项目经理姓名、联系方式，小区管理处电话、24小时报修电话，物业服务企业名称、办公地址及服务投诉电话，962121 物业服务热线等。

为满足居民生活多样化需求，物业服务企业还应设置便民服务信息公开区域，为城管、公安等部门公示联系方式以及居家养老、装修垃圾（大件垃圾）清运等其他单位公示服务事项和收费标准提供便利。

（二）实施“四个提升”推进服务升级

1、提升从业人员素质水平。组织开展物业服务企业从业人员职业道德宣贯，牢固树立“辛苦我一人、幸福千万家”的服务理念，熟练掌握并落实自身岗位规范，提升物业行业形象。健全项目经理回访沟通制度，每年听取不低于总户数50%以上业主的意见和建议，每月与业主委员会（或居民委员会）至少沟通一次。发挥市物业管理行业协会行业服务作用，搭建物业行业培训线上平台，通过免费开放在线课程、定期举办公益讲座、丰富培训课程资源等方式，加强对项目经理、物业服务一线人员在职教育。指导和引导物业服务企业加强对企业员工的内训工作。开展物业行业职业技能竞赛活动，全面提升物业行业从业人员素质，强化服务意识。

2、提升物业企业履约水平。项目经理每季度组织住宅小区物业服务人员开展一次本小区物业服务合同专题学习，熟练掌握合同的约定事项。对照物业服务规范和物业服务合同等服务标准，结合项目经理日查、物业服务企业双周检查，每季度开展在管住宅小区履约率企业自评，并依据自评结果开展治理提升，集中解决影响履约率提升的短板弱项；通过

市物业管理行业协会开展履约服务质量评价等方式，促进物业服务企业认真履行合同约定的职责，依约提供质价相符的服务，提升物业服务履约率。

3、提升小区物业服务水平。协助业主大会、居民委员会完善小区出入管理约定，做好小区引导地图及内部禁行区域标识设置、外来人员进小区提示提醒、门卫秩序维护、车辆停放管理等工作。按照相关法律法规的规定和物业服务合同的约定，做好小区环境卫生保洁、四害消杀、园林绿化养护、电梯、消防等共有设施设备养护和日常巡检等服务工作，履行生活垃圾和装修垃圾投放管理责任等职责，保障住宅小区运行平稳、有序。结合小区实际，配合落实老旧电梯更新改造、电动自行车充电桩增设等举措，有效提升小区整体面貌和居住品质。

4、提升智慧化管理水平。鼓励有条件的物业服务企业建设智慧物业服务管理平台，合法应用生物识别、门禁、扫码登记、小程序自动登记等方式，优化快递、网约配送服务、垃圾清运企业等外来人员和车辆出入管理，提升管理效能。依托上海市物业管理监管与服务信息平台、“上海物业”小程序等，搭建住宅小区物业服务信息公开专栏，拓展信息获取渠道，保障业主知情权。通过“上海智慧物业”APP及时报告住宅小区内违法违规行为，保障住宅小区运行安全。

（三）健全“四个机制”促进长效监管

1、健全“有事先找我”诉求处置机制。向住宅小区居委会、物业服务企业公开街镇房管专员姓名及联系方式，实现日常业务指导、监督投诉处置短、平、快、准。各级房管部门持续开展物业投诉“削峰斩尾”工作，跟踪、指导物业服务领域突出问题处置，推动从解决“一件事”向办好“一类事”延伸拓展。

2、健全“上下左右联动”监督机制。加强街镇每月排查、区房屋管理部门每月抽查和市房屋管理局专项检查工作，重点聚焦物业服务履约不到位、侵占业主公共收益、擅自改变物业服务用房用途、无正当理由拒不退出住宅小区等违法违规行为。对于检查中发现的问题，按照本市物业行业信用管理的有关规定予以处理。贯彻落实纪检监察部门集中整治有关要求，会同城管执法、绿化市容、消防救援、市场监管等部门开展集中专项检查，加强对物业服务企业违法违规行为的综合监管，健全联合惩戒机制。

3、建立住宅物业服务点评机制。市房屋管理局每两个月组织各区房屋管理部门、区属房管集团及主要物业服务企业开展点评；区房屋管理部门每月组织辖区内街镇、住宅物业服务企业召开点评会，邀请部分居委会、业委会列席，通报住宅物业服务存在的问题，交流先进经验，部署下阶段重点工作，督促被点名的物业服务企业提高责任意识、提升服务水平、及时整改问题，引导业主大会、业委会选聘优质物

业服务企业提供服务。加强行业自律，市物业管理行业协会依据自律性规范调解物业服务企业之间的纠纷，协助处置物业矛盾。

4、健全老旧小区托底保障机制。按照公开、自愿、择优的原则，区房屋管理部门选定包含区属房管集团下属国有独资、控股物业服务企业在内的若干综合能力强、服务能级高、先进经验多的物业服务企业纳入临时物业服务企业预选库，通过市场竞争、临时托管等方式，主动承接直管公房、系统公房、早期商品房等老旧小区以及矛盾纠纷突出小区的物业服务，突出区属房管集团民生保障的功能定位。通过选聘物业服务企业、业主自行管理、社区托底服务等方式，对年内新增无人管理小区实现兜底管理。

二、保障措施

一是加强党建引领，坚持党建引领物业治理，加强居民区党组织的领导，深化居民委员会指导监督、业主委员会和物业服务企业规范运作的协同机制，共同化解物业治理中的难点、堵点问题。**二是加强组织领导**，加强组织领导，各区房屋管理部门要指导督促物业服务企业主要负责人履行住宅小区物业服务质量提升第一责任人职责，统筹协调、精细部署、稳步推进提升行动，确保各项任务扎实推进、取得实效。**三是加强信息通报**，各区房屋管理部门要按季度报送相关工作推进情况，总结提炼好的经验做法，加强宣传引导和

政策宣贯，持续推动物业服务质量提升。

抄送：住房和城乡建设部房地产市场监管司，上海市物业管理行业协会。

上海市房屋管理局办公室

2025 年 5 月 29 日印发
