



重庆市渝中区人民政府办公室 关于进一步深化完善老旧小区物业管理全 覆盖工作的通知

渝中府办〔2016〕124号

区政府各部门，各街道办事处，有关单位：

2012年以来，老旧小区物业管理工作继全覆盖后不断规范完善，专业物管、社区自治、居民自治模式渐趋成熟，老旧小区居民“楼边、身边、路边”烦心事从“无人问”到“有人管”。在取得成绩的同时，该项工作仍存在全区面上推进不平衡、发展可持续性不够、群众主体和参与意识不强、物业服务多样性欠缺等问题。为确保老旧小区物业管理工作持续、健康有序发展，

经区政府第一百五十四次常务会议审议同意，现将进一步深化完善老旧小区物业管理全覆盖工作有关事项通知如下：

一、基本原则和总体要求

（一）坚持政府指导与民议民定相结合。老旧小区物业管理工作既要政府主导、引导，更要尊重群众主体地位、发挥群众主体作用，充分组织、依靠和调动群众，实现自主自治管理。

（二）坚持自主管理与公共服务相结合。厘清自主管理与政府公共服务的责任边界、管理区域边线，政府公共服务与物业服



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

务统一委托并重，提高居民自治和公共服务的管理效益。

（三）坚持权责利与费随事转相结合。按照责任大小、工作多少、任务轻重，充分保障基层一线和服务单位的人、财、物需要。

（四）坚持统一标准与因地制宜相结合。既要保证管理标准的统一规范，又要给予因地制宜创新管理方法的空间，切实抓住重点、找准突破、带动全局。

二、管理范围和管理模式

（一）管理范围。2015年12月底，纳入老旧住宅区物业管理全覆盖的小区；以及从未委托物业服务企业实施物业服务的老旧住宅区。

（二）管理模式。结合实际，通过引进专业物业服务、社区物业服务中心自治和居民自治三种管理模式，开展老旧住宅区物业管理工作；以引进专业物业服务、开展社区物业服务中心自治两类管理模式为主导，居民自治为补充。

三、工作重点

（一）厘清公共服务与物业服务边界。鼓励各街道办事处以社区为单元划定老旧住宅区政府公共服务范围，整合现有环境卫生、园林绿化、治安巡防等公共服务作业区域。引导住户（包括承租户）对所居住建筑物及附属设施进行日常维护和管理，对建筑物外墙、屋顶、通道、楼梯、消防、照明等共有部分进行自治管理，亦可通过委托物业服务企业或社区物业服务中心的方式管



理。

(二) 提高公共服务经费效益。各街道办事处要集中、集约使用政府各部门划拨的各类公共服务经费,按照费随事转的原则,会同社区居委会选聘与住宅楼栋管理相一致的物业服务企业或社区物业服务中心,将属于老旧住宅区范围的政府公共服务统一委托管理,细化公共服务内容、标准和责任边界,并加强日常考核监督,提高资金使用效益。

(三) 支持提供多样服务内容。各街道办事处要鼓励物业服务单位开展居家养老、房屋托管、家政服务、家电维修、生活团购等多样性增值服务,增强服务单位的自我造血机能;指导物业服务单位根据住户需求和承受能力高低提供“菜单式”差异化服务,以满足住户多样化需求;通过整合社区卫生服务中心、小区超市、理发店、维修服务点等资源,为居民提供便捷的生活服务,提高居民满意度。

(四) 完善物业服务委托关系。物业服务单位要结合住户对物业服务需求,分别测算并制定对设施设备和共有部分的服务内容、标准和收费价格。可参照市场化物业服务项目管理方式,采取按项目或按楼栋对委托服务相关事项征求住户意见后,由业主委员会或居民自治管理委员会签订委托管理协议,或征求住户同意后,由社区居委会代行签订委托管理协议。

(五) 整合利用共有资源。按照合法、规范、整洁、美观的原则,鼓励利用老旧住宅区内市政公用部分的现有资源开展增值



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

性服务获取收益，收益优先弥补管理经费缺口。在符合路内（动态）停车管理规定下，充分利用老旧住宅区路内（动态）停车资源增加管理收益，所得收益扣除管理成本，剩余部分优先用于小区市政公共设施的维修养护。鼓励物业服务单位按相关规定与住户协商利用住宅建筑物共有共用部分资源获取收益，收益优先用于住宅建筑物的日常维护。

（六）完善公共服务配套。各街道办事处在开展社区综合整治等民生工程时，要广泛收集居民意见和建议，提高居民“共建、共管、共享”的意识。对居民反映强烈、涉及民生问题的公共配套设施优先统筹安排进行整治。结合物业管理要求，老旧住宅区物业服务办公场地可利用现有资源，或采取租赁方式在本物业服务项目内解决，其费用计入管理成本。

四、优化激励措施

（一）关于“以奖代补”未满足三年的项目。经复查或抽查验收达到标准的继续按照《关于推进老旧住宅区物业服务全覆盖工作的实施意见》（渝中府办〔2012〕156号）文件的每月0.3元/m²的标准给予“以奖代补”。

（二）关于“以奖代补”已满足三年的项目。按照“保底扶持+考核奖励”的方式，对享受“以奖代补”政策已满足三年的项目，给予住宅建筑面积每月0.1元/平方米的保底扶持。同时采取“整体考核、分类奖励”的方式实行考核奖励，即以社区范围为考核单元，对项目进行整体考核奖励。考核工作按照相应标准程序每



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

半年考核一次（见附件），考核结果为一类的，给予住宅建筑面积每月 0.2 元/m²奖励，其累计总建筑面积原则上不超过全区老旧住宅管理总建筑面积的 50%；考核结果为二类的，给予 0.1 元/m²奖励；考核结果未达到二类的，不给予奖励。政策期限从 2017 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

五、加强考核监督

（一）调整完善考核标准。区房管局根据扶持政策结合全区老旧住宅区物业管理发展状况，定期完善考核结果运用和奖励制度。考核内容着重于推进规模化、市场化和资源整合利用等情况。

（二）强化民生实事考核。将深化老旧住宅区物业服务工作与加强全区物业服务工作统筹起来，继续纳入区政府对部门、街道考核体系，并列入星级社区考核内容。

（三）强化日常监督检查。区政府督查室要定期督查并通报情况，区房管局要将管理项目日常抽查考核情况作为考核奖励依据，各街道办事处要制定项目考核办法，加强督促检查，确保工作有部署、有检查、有落实。

六、工作要求

（一）要问题导向抓重点。各街道办事处、各社区居委会要找准辖区老旧住宅区物业管理中的存在问题和突出难点，深入剖析、“对症下药”，因地制宜提出解决方法和应对措施。

（二）要关键突破带全局。各街道办事处要结合老旧住宅区的分布情况、居住群体、小区资源、周边配套等因素，找准关键



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

点和突破口，以点带面提升整体物业管理服务水平。

（三）要聚焦目标求实效。区房管局要进一步深化改革，明确每年度目标任务，引导、指导各社区增强造血功能，实现老旧物业管理的全面提档升级。区房管局、区民政局、区市政园林局等相关部门要密切配合加强对街道、社区指导和帮助，注重考核验收和等级划分实效，鼓励先进、奖励示范，促进整体平衡可持续发展。

附件：渝中区老旧住宅区物业管理项目考核奖励及资金使用程序

重庆市渝中区人民政府办公室

2016年10月10日



附件

渝中区老旧住宅区 物业管理项目考核奖励及资金使用程序

为加强和规范老旧住宅区物业管理项目的考核、奖励和资金使用等工作，进一步提高奖励资金使用效率，特制定以下程序。

一、综合考核

(一)组织考核。由区物业管理领导小组办公室(以下简称区物业办公室)每年6月和11月分两批进行老旧住宅区物业管理项目综合考核。主要对继续享受政府原“以奖代补”政策的项目进行复查;对“以奖代补”三年政策期满的项目申请“保底扶持+考核奖励”进行综合考核。

(二)考核方式。综合考核工作以项目为考核整体,以社区为考核单元,采取现场检查考核的方式。考核内容按照《渝中区老旧住宅区物业管理项目考核指标》(以下简称:《考核指标》)(附件-1)进行评分。享受政府“以奖代补”政策的项目按照《考核指标》中“基础管理”的考核内容进行复查;申请“保底扶持+考核奖励”的项目按照《考核指标》中“基础管理”和“深化完善”的考核内容进行综合考核。

二、成绩分类及扶持奖励



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

(一) 成绩分类。老旧住宅区物业管理项目考核成绩分为一类、二类、合格、不合格四个等次；90分以上为一类，85分以上至90分为二类，70分至85分为合格，70分以下为不合格。

(二) 扶持奖励。对享受“以奖代补”政策的项目经复查或抽查成绩为合格以上的继续按照《关于推进老旧住宅区物业服务全覆盖工作的实施意见》(渝中府办〔2012〕156号)文件的标准执行，即给予住宅建筑面积每月每平方米0.3元；对申请“保底扶持+考核奖励”的项目达到合格标准的，给予住宅建筑面积每月每平方米0.1元的保底扶持；达到二类标准的，在保底扶持的基础上增加住宅建筑面积每月每平方米0.1元奖励；达到一类标准的，在保底扶持的基础上增加0.2元奖励。一类奖励的项目累计总建筑面积原则上不超过全区老旧住宅管理总建筑面积的50%。

三、扶持奖励资金的申请

享受“以奖代补”的老旧住宅物业管理项目，复查成绩为合格以上的，由区物业办公室按以上标准继续拨付“以奖代补”资金；申请“保底扶持+考核奖励”的老旧住宅物业管理区域，考核成绩为合格以上的，由街道办事处统一向区物业办公室提出申请（申请表见附件-2）。

四、资金的期限和拨付



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

(一)扶持奖励期限。“保底扶持+考核奖励”的期限为 2017 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

(二)资金拨付计算。区物业办公室收到资金拨付申请后,根据各个管理项目的实际计算拨付资金。对于一个管理项目存在新、旧政策并行的,按照新、旧政策分别拨付的原则计算。

(例:A 管理项目的房屋总建筑面积 13.5 万平方米,其中“以奖代补”政策未满三年的有 10 万平方米,政策期满的有 3.5 万平方米,考核达到二类标准,季度奖励资金为:(10 万 m^2 \times 0.3 元/ m^2 \cdot 月 \times 3) + (3.5 万 m^2 \times 0.2 元/ m^2 \cdot 月 \times 3) = 11.1 万元。)

(三)奖励资金拨付。经区物业办公室审查核实管理区域建筑面积和申请拨付资金后,于每季度向街道办事处专用账户拨付上季度资金。

五、扶持奖励资金的使用

老旧住宅物业管理项目“以奖代补”资金按照原规定进行使用。老旧住宅区物业管理项目“保底扶持+考核奖励”由街道办事处根据每一个项目情况统筹使用。“保底扶持”资金应用于弥补物业管理项目管理资金的不足;“考核奖励”资金除用于弥补物业管理项目管理资金不足外,可以用于考核奖励管理单位,同时可作为老旧住宅区公共维修资金补充。

(一)弥补管理资金不足。项目所获得的“考核奖励”资金



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

首先用于弥补项目内物业管理资金的不足。

（二）考核奖励管理单位。街道办事处要根据《考核指标》建立完善辖区考核奖励机制，完善辖区老旧住宅区物业管理项目考核奖励办法，按月对各管理项目进行检查、考核。达到考核标准的项目，由街道对管理单位进行奖励，奖励经费从项目“考核奖励”资金剩余部分列支。

（三）补充公共维修资金。对管理单位奖励后的剩余部分，原则上作为老旧住宅区内市政公共配套设施的维修资金使用。

六、奖励资金的监督

各街道办事处要切实加强项目奖励资金的使用和管理，确保补贴奖励资金用于开展老旧住宅区物业管理工作，不得挤占、截留、挪用。区房管局（区物业办公室）会同区财政局、区审计局每年末对街道办事处奖励资金的使用情况进行检查和监督，并纳入街道办事处的年度考核评分内容。

附件：1.渝中区老旧住宅物业管理项目考核指标

2.渝中区老旧住宅物业管理补贴资金申请表



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

附件-1

考核项目	考核指标	考核内容	考核分值
基础管理	综合管理 (10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有居民自治主体。成立业主委员会或住委会，计2分；未成立不得分。 2. 有组织协调机构。建立街道、社区、物业服务机构三级矛盾纠纷调处、报修、投诉平台和联席制度，计1分；保持日常工作有效性，保持公开电话或网络报修投诉平台的畅通，计1分；缺一项扣0.2分。 3. 有配套管理制度。物业服务机构规章制度健全，工作人员的岗位职责明确，日常管理工作台账完备，计1分；缺一项扣0.2分。 4. 有基本办公场所。有基本的办公和服务场地，计2分；设立宣传公示张贴栏，计1分；未设立的不得分。 5. 开展宣传工作。每季度开展不少于1次，计2分；未开展一次扣0.5分。 	
	秩序维护 (10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引入专业化物业服务企业的小区安全、消防设施管理做到制度规范健全，有各类基础台账。工作人员熟悉工作流程，并严格按照工作流程进行操作。熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项，计2分；不规范、不清楚、不熟悉的一处扣0.2分。 2. 工作人员熟知消防（安全）知识和使用简易灭火器材。引入专业化物业服务企业小区的专业技术人员应持证上岗，计1分；未持证上岗的，一人扣0.3分。 3. 有处理和预防各类突发事件的应急预案，计2分；应急预案不全、不规范的一项扣0.2分。 4. 管理区域内无火灾、无治安案件发生，全年保障安全无重大责任事故，计1分；发生一次扣0.5分。 5. 采取措施确保消防通道畅通，计2分；未采取措施扣2分。 6. 认真履行违法建筑的发现、劝阻、制止、报告等职责，计2分；未履职到位的，一项扣0.3分；导致产生新增违法建筑的扣0.5分。 	



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

	环境卫生 (12分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小区实行标准化清扫保洁、垃圾日产日清，计4分；发现问题一处扣0.3分。 2. 房屋的楼梯、走道等公共部位按与住户的约定进行清扫保洁，计3分；未按约定内容保洁的，一项扣1分；保洁不到位的，一处扣0.3分。 3. 服务区域内卫生状况良好，无卫生死角、无乱排污水、乱倒垃圾等现象，计2分；发现问题一处扣0.2分。 4. 公共区域无乱堆乱放、乱贴乱画、乱拉乱挂、饲养畜禽，计2分；发现问题一处扣0.2分。 5. 定期对垃圾箱（筒）、公共卫生间进行清洁和维护，保持功能完好，计1分；发现问题一处扣0.2分。 	
考核项目	考核指标	考核内容	考核分值
基础管理	绿化养护 (8分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无裸露空地，绿地植物生长良好，计2分；发现问题一处扣0.2分。 2. 树冠完整，修剪得当，无死树、无缺株，计2分；发现问题一处扣0.2分。 3. 地被植物生长良好，整形植物修剪平整无缺损，计2分；发现问题一处扣0.2分。 4. 绿地内无高荒性、缠绕性、攀援性杂草，计1分；无垃圾杂物，无堆物堆料、侵占等现象，计1分；发现问题一处扣0.2分。 	
	设备管护 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按物业服务约定履行对公共设施、共有部分的维修养护，计2分；未按约定维修养护的一项扣0.5分。 2. 道路平坦，路面无破损，下水道通畅，计2分；发现问题一处扣0.2分。 3. 化粪池、污水管网按约定进行清掏、疏通，计1分；未按约定清掏疏通的不得分。 	
	财务管理 (10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立财务管理制度和各类收支台账，计2分；缺一项扣0.3分。 2. 财务管理账目清楚，运行规范，计3分；发现问题一处扣0.3分。 3. 公共收益、社会捐赠等收益公开透明定期公示收支情况，计2分；未公示，缺一项扣0.3分。 4. 按月公示向居民收取服务费的收支情况，计3分；未按月公示的， 	



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

		一次扣 0.5 分。	
	收费标准 (10分)	与住户约定并收取的服务费标准为 7 元/月·户的,计 6 分;收费标准每递增 1 元,加 0.5 分,收费标准达到 15 元/月·户的,计 10 分。 (注: 1.一个管理区域内收费标准两种以上的,按照管理面积占比乘以对应分值后相加计算。2.服务收费标准考核内容不包含电梯费)	
	收费率 (10分)	物业平均收费率达到 60%以上的,计 6 分;每增加一个百分点递增 0.15 分,达到 85%以上的计 10 分。	
	业主满意 (10分)	1. 每半年开展一次服务管理满意度调查,达到 75%以上的,计 3 分;达到 85%以上的,计 5 分。 2. 随机调查小区 10 位住户对小区服务管理满意度,满意度 85%以上得 5 分,80%以上 4 分,75%以上 3 分,75%以下不得分。	
考核项目	考核指标	考核内容	考核分值



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

	<p>推进规模化 (5分)</p>	<p>1.将社区辖区内老旧住宅楼栋及政府公共服务范围划定为一个管理区域委托一家管理单位实施管理的，计3分；未划定不计分。</p> <p>2.将两个社区以上辖区内老旧住宅楼栋及政府公共服务范围划定为一个管理区域委托一家管理单位实施管理的，计4分；</p> <p>3.将街道辖区内的老旧住宅楼栋及政府公共服务范围划定为一个管理区域委托一家管理单位实施管理的，计5分。</p>	
<p>深化完善</p>	<p>推进市场化 (5分)</p>	<p>1.将老旧住宅区一项以上的公共服务委托给具备物业企业资质的物业服务企业或社区物业服务中心管理并签订协议的，计1分；委托两项公共服务的，计1.5分；委托三项公共服务的，计2分；未委托的不计分。</p> <p>2.规范物业服务内容和服务收费标准，物业服务内容约定清楚，收费名称统一，计1分。</p> <p>3.以楼栋为单位征求住户意见是否同意委托管理，达到半数以上住户同意委托管理的楼栋数量占项目总楼栋数30%以上的，计1分；占50%以上的，计1.5分；占70%以上的，计2分。</p>	
	<p>资源整合 (5分)</p>	<p>1.利用管理区域内公共部分现有资源进行经营产生公共收益的，计2分；</p> <p>2.按照《重庆市停车场管理办法》利用小区道路设置路内（动态）停车的，计2分；有条件未设置的不计分；无条件设置的不扣分。</p> <p>3.利用社会资源提供多种特约服务事项的，计1分。</p>	
<p>考核得分</p>			
<p>考核单位</p>			



重庆市渝中区人民政府行政规范性文件

附件-2

渝中区老旧住宅物业服务项目资金申请表

填报单位（签章）：

填报日期： 年 月 日

资金用途：			
面积	测绘面积（平方米）		补贴月份
申请补贴 金额	月补贴标准（元/平方米）		本次补贴额（元）
	月补贴额（元）		累计补贴额（元）
平均 收费率	收费率 (不含低保户空置户)		收费率 (含低保户空置户)
开户银行			银行帐号
申请单位 签章	负责人：		财务部门：
	承办科室负责人：		经办人：
渝中区物 业管理领 导小组办 公室审核 意见	负责人：		分管领导：
	财务部门：		承办科室负责人：
	经办人：		

备注：本表一式两份，1份为领导小组办公室拨款凭据，1份反馈街道为拨款凭据。

