

维修资金和公共收益须公示

新版《上海市住宅物业服务规范》解读

第一部分：窗口规范

1. 周一至周日每日提供不少于8小时的业务接待服务；
2. 全天24小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；
3. 公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；
4. 办公场所整洁、有序；
5. 服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24小时报修电话、企业监督电话、962121物业服务热线等。

解读新要求一：新《规范》的窗口规范部分新增了第五条：服务窗口醒目位置设置上海市住宅小区物业服务监督公示牌。该内容在《上海市既有住宅小区门卫室和管理处规范化建设指导意见》（以下简称《指导意见》）中也有对应要求。目前各

区都陆续根据市局相关标准制定了公示牌的统一版式。

根据国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》并结合本市实际制定的2018版《上海市住宅物业服务规范》（以下简称《规范》）已于2018年6月1日起施行。上海市范围内的物业服务企业所提供的绿化养护、环境保洁、设备维修、秩序维护、信息公示等服务必须按照此服务规范执行。今天就让我们了解一下新版《规范》中都提出了哪些新要求。

区都陆续根据市局相关标准制定了公示牌的统一版式。

第二部分：行为规范

1. 态度和蔼讲文明。在为业主住户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。
2. 挂牌上岗守纪律。项目经理要佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度；员工上岗要着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁。
3. 遵章办事不违规。制定应急预案并定期演练，即时响应电梯关人故障，5分钟内通知并督促电梯

维保单位采取措施实施救援，严控电梯操作区域，严禁无关人员进入；组织对事故电梯进行全面检查，公示电梯停运原因和修复时间，并应当保证一台电梯正常运行（建筑内仅有一台电梯的除外）。急修项目2小时内到现场，其中市区设置管理处的小区30分钟内到现场；一般修理项目3天内修复（居民预约、雨天筑漏可不受此限）。

4. 资金收益要公示。每年1月和7月底前，公布一次住宅专项维修资金和公共收益的收支情况，主动接受业主的监督。每季度将当季

公共收益按照物业管理法规规定和物业服务合同约定的比例予以结算，并于次年10日前不延误地及时归入业主大会专项维修资金账户。物业服务收费实施酬金制计费方式的，每年8月和次年2月底前，分别公布上半年与上年度的物业服务资金收支与决算情况，主动接受业主监督质询。

5. 加强沟通重信誉。业主住户投诉报修的，电话回访率达到100%，并留下回访记录。项目经理应当采取电话或走访的方式加强与业主住户的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）；每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水平，提升业主住户的满意度。

6. 重大事件及时报。按照物业管理区域内重大事件的范围和等级要求，做好应急处置工作，并及时报告房管部门。及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益的行为，对劝阻、制止无效的，在二十四小时内报

物业管理

责任编辑：颜静燕
邮箱：
yanyanan-gela@sina.com



热线电话：22897274

告业主委员会（或居民委员会）、网格监督员和城管、公安、消防、质监、水务、环保等相关行政管理部门。

解读新要求二：新《规范》的行业规范部分完善了第二条：着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

解读新要求三：新《规范》的行业规范部分新增了第四条：资金收益要公示。这是根据维修资金管理的相关要求，进一步落实资金收支透明，接受业主监督查询。

解读新要求四：除了以上几大变化以外，新《规范》进一步明确了住宅物业服务规范的标准。行业规范中对电梯故障处理及检查提出设立应急预案、5分钟通知维保单位以及进行全面检查等详细要求。行业规范中明确业主住户报修回访率达100%，业主住户电话走访率不低于总户数的50%。

摘编自 普陀房管

坚持导向功能 强化立体防控 努力创建平安社区

2018年上半年，浦东新区金桥镇政法稳定工作在党委、政府的坚强领导下，在上级职能部门的指导关心下，在镇各相关部门及基层单位的共同努力下，坚持“打防结合、预防为主、标本兼治、重在治本”的工作方针，依托城市副中心建设强化区域管理能力的背景，广泛深入组织动员社会各方力量，以创新社会管理建立健全社会面防控长效机制为核心，以巩固基层基础为重点，以落实综治平安建设各项工作措施为主线，积极深入地开展平安金桥、平安社区建设，不断提升了群众的安全感和满意度。

一、以目标为导向，落实责任，建立和完善政法稳定工作领导机制

（一）把平安创建工作纳入镇党委政府年度主要工作任务，摆上重要议事日程。在年初确定了“稳定为第一责任，发展为第一要务”的工作思路，逐层、逐人落实责任。镇党政领导班子每月听取综治平安建设工作汇报，遇有重大事项和活动专题听汇报，并对重点工作作出部署，提出工作要求，推动平安创建工作深入开展。

（二）实行了党政一把手抓平安创建工作领导责任制。层层落实平安创建工作责任制，各居村委切实做到“管好自己的人、看好自己的门”，及时化解各类矛盾和不稳定因素，牢牢把住稳定工作的第一道防线。全面落实平安创建工作各项措施，夯实基层基础。

（三）加强目标管理，落实目标责任制。对基层单位制定下发了《金桥镇综合治理目标考核办法》，明确了目标和任务，认真执行综治工作“一票否决制”。同时与派出所签订

了治安管理目标共建办法，对全镇的平安创建工作起到了加压和激励的作用。

二、以舆论为导向，强化宣传力度，构筑全方位社会治安宣传体系

1、全力做好烟花爆竹管控工作。根据《上海市烟花爆竹管控条例》，积极加强烟花爆竹管控工作的宣传力度，制作宣传单25000份，海报400张，横幅150条，强化了舆论声势，做到了家喻户晓。同时组建了由镇各层面参与的巡查守护队伍，尤其是发挥全镇的平安志愿者在管控工作中的主力军作用。通过全镇各方面的共同努力，元旦、春节、元宵节期间等重要时段实现了“零燃放”的工作目标。

2、抓好综治宣传工作，增强群众防范意识。充分利用综治宣传月这一有效载体，进一步掀起治安防范、禁毒、反邪教等方面宣传教育高潮。镇稳定办会同派出所镇文体中心广场及治安相对薄弱地区集中开展了2次宣传活动，展出以防电信诈骗、防邪教、防恐、防偷盗为内容的展板共30块，发放防范电信诈骗、防范三轮车类偷盗、反邪教宣传资料2.5万份、禁毒宣传折页3000份，拉挂横幅6条，各类防范小知识2000余件；在以“崇尚科学、反对邪教”为主题的“巡讲、巡展、巡演”三巡宣传活动目前已全面开展，举行科学反邪教文化快车展演一次，通过“幸福金桥”、“浦东新尚”等新媒体进行大力宣传，引导广大群众积极参与创建“无邪教社区”；积极开展以“远离有毒物品、拥抱美好生活”为主题的禁毒宣传活动，在“今日金桥”报纸开展禁毒知识宣传及禁毒知识竞赛专栏；开展“6.26”国

际禁毒日广场集中宣传及禁毒知识进学校活动；制作禁毒宣传折页在辖区内宾旅馆及网吧等娱乐场所全覆盖宣传，形成广泛的禁毒宣传高潮。

按照新区统一部署，从9月中旬至11月底开展社区精细化治理大调研专项调查工作，为此镇层面分别召开了动员会及培训会议，各村居委会同社区民警召开了平安志愿者专题会议、警民联系会、社区民警述职会等，发放各类宣传资料4.6万份，并通过新媒体“幸福金桥”微信公众号进行广泛宣传，取得了良好的效果。

三、以结果为导向，加强专项整治工作，保障社会长治久安

按照《浦东新区社会治安顽症治理三年行动计划》的工作要求，综合施策、有序推进。积极牵头及配合相关部门做好“三违”文化市场和打黄扫非、加大对“黑车”、群租、无证网吧、游戏机房以及学校周边等综合整治；严厉查处非法客运行为；积极牵头做好佳虹路50弄车库违规租借后续整治工作；加强对辖区内3位严重精神障碍患者的服务和管控，依法严厉打击各类违法犯罪行为，尤其是加大对入室盗窃、扒窃拎包、盗窃“三车”、电信诈骗及涉黄涉赌等涉及民生违法犯罪行为的打击力度。

四、以效率为导向，强化精细施策，推进技防、物防、人防防控体系建设

（一）推进平安创建工作。积极开展平安社区、平安小区、平安单位及“零发案”居村委的创建工作。同时为全面提升公众安全感满意度指数，4-5月期间，召开了两次全镇性

会议，专题传达、部署社会治理精细化大调研工作，镇稳定办、派出所和各居村委共同建立微信联络群，同时，会同派出所及各村居做好了3000人的大调研样本信息采集工作。加大宣传力度及培训次数，进一步提高了见警率和知晓率，力争群众安全感满意度稳步上升。

（二）强化“三张网”建设，提高治安防控能力。一是做强治安巡逻网，优化街面公安执法机制，提升内外联动打击现行违法犯罪能力。尤其在轨交站点周边增派特保力量加强巡逻，起到了相当好的效果；二是做实群防群治保护网，充分发挥各村居委1355名平安志愿者在看家护院、治安巡防、驻点守护等方面的作用。同时，进一步加强辅警队伍建设，以政府购买社会服务的方式，今年新增治安特保60名、交通辅警15名、综合普保52名，用于街面巡逻、站点守护、治安管理工作，强化了面上的治安防控能力。三是做优技防物防建设网。在完善及充实镇域内住宅小区及主干道技防设施的基础上，逐步覆盖到金桥开发区区域，今年共计20个项目，预算资金近3000万元。同时监控探头同步接入镇城市运行中心，有效发挥技防物防在打击违法犯罪活动及城市运行管理中的积极作用。近年来，共通过治安监控系统，破获刑事案件19起，抓获刑拘以上对象20人。

（三）抓好人口调控工作。重点推进规范农村私房出租管理、闲置厂房非法改建集中居住点整治、违法违规经营综合整治。1-6月期间整治小区违规租房62套、整治取缔无证无照六小行业167家、整

治无证无序设摊1651件、整治“僵尸车”13辆及回收“燃气自动车”15辆、打击“黑车”19辆；加强类住宅（非改居）及教育培训机构等各类专项整治工作。积极与金桥管委会、金桥集团形成联动工作机制关注及协调好金桥开发区区域，力争完成新区下达的人口综合管理和调控目标。

今年以来，金桥镇紧紧围绕市、区综治委部署的综治重点工作，强化平安创建，注重排摸、分析影响本区社会治安稳定和公众安全感的社会治安突出问题，在镇稳定办的组织协调下，通过上述各方面工作的责任落实、措施到位，分工明确，稳扎稳打，逐步推进社会治安防控体系建设，进一步提高了我镇社会面整体防控能力，在社会治安综合治理、创建平安社区、幸福金桥、法制金桥等方面取得了良好的成效。

近年来，在过去两年刑案明显下降的基础上，上半年同比刑案下降了15.66%，入室盗窃案下降了39.53%，诈骗案件在面上继续上升的情况下，同比下降9.88%，涉车案件同比下降77.4%，无涉毒、涉邪案件的发生。警情类“110”报警数同比下降50%以上，下降幅度位列新区前列。近年来我镇连续6年被评为“上海市平安示范社区”。因此，相信在各级部门的共同努力下，辖区居民的安全感和幸福感将会得到进一步的提升，平安社区、平安环境大家共享的社会氛围更加浓厚，群众对平安建设工作的认同感、满意度、获得感得到进一步增强。

金桥镇稳定办