

主动公开

浦城执法〔2023〕49号

## 关于印发《浦东新区城市管理行政执法局 住宅小区综合监管工作规定》的通知

各街镇中队：

经局长办公会审议通过，现将《浦东新区城市管理行政执法局住宅小区综合监管工作规定》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区城市管理行政执法局

2023年7月18日

# 浦东新区城市管理行政执法局 住宅小区综合监管工作规定

## 第一章 总则

### 第一条（工作目的）

为推进浦东新区住宅小区综合治理创新，提高住宅小区居住环境秩序，营造美丽、有序、和谐、宜居的高品质生活，依据《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》《上海市住宅物业管理规定》《住宅室内装饰装修管理办法》等相关法律法规，结合浦东新区城市管理行政执法事权制定本规定。

### 第二条（工作内容）

小区综合监管是指以“城管进社区”工作为载体建立综合监管机制，通过压实物业管理主体责任，夯实执法保障，进一步完善小区管理工作。形成政府各职能部门、物业服务企业、各类自治组织协同管理，群众广泛参与，社会有效监督的住宅小区环境治理体系。

### 第三条（适用范围）

本规定适用于浦东新区城市管理行政执法部门（以下简称区城管执法部门）以及街道办事处、镇人民政府所属综合行政执法机构（以下简称街道、镇综合行政执法机构）在住宅物业小区依法履职过程中开展的综合监管工作。

#### **第四条（住宅小区执法事项）**

经梳理，目前住宅小区涉及房屋管理、环境保护管理、市容环境卫生管理、绿化管理、城镇燃气、城乡规划建设管理、建设管理、水务管理等执法事项共 8 大类，145 项。

## **第二章城管进社区工作**

### **第一节 城管执法社区工作室**

#### **第五条（工作要求）**

要充分发挥“城管执法社区工作室”（以下简称社区工作室）作为城管执法部门和社区群众之间信息互通、问题疏导和协调处置的平台、窗口作用，切实有效提升社区群众对社区治理的感受度和满意度。

街道、镇综合行政执法机构结合城管进社区工作，完成“一居（村）委一工作室”的建设全覆盖。严格坚持执法人员进社区、坚持管理机制进社区、坚持执法支撑进社区、坚持数字赋能进社区。

#### **第六条（联络员制度）**

在小区综合监管工作中，应根据实际情况确定不同的进社区工作模式，如分片包干制，社区小队制度等，明确居村城管联络员，实现居村全覆盖。联络员负责联络居委下辖所有住宅小区，开展日常沟通，一般问题的协调处置及执法检查等。

### **第七条（信息公示）**

充分发挥“社区工作室”作用，规范设置城管进社区的“一牌一册一卡”（城管进社区公示牌、城管宣传册、社区城管联系人的信息），居村联络员调整时，及时做好信息更新，同时主动做好社区工作室、居村委、住宅小区、物业等相关数据库的日常动态维护。

### **第八条（定期走访）**

居村联络队员原则上每周不少于1次，每次不少于2小时，主动进入居村走访，要始终畅通与居村联系的方式或渠道。主动了解情况、发现问题；要依托社区公益阵地、电子屏等设备，“公众开放日”、“宪法宣传周”等活动积极开展各类普法宣传，为民服务。

### **第九条（联勤联动）**

居村联络队员担任对应居村联勤联动站副站长，参与联勤联动站工作例会，参与社区居村联勤联动、联合执法、专项检查等。与居村委会、社区民警、物业企业等建立健全信息共享、案件移送、执法协作等工作机制，有效推进小区难题顽症治理。

## **第二节 开展分类分级检查**

### **第十条（检查对象）**

浦东新区范围内住宅小区按服务合同开展日常服务管理工作的物业服务企业。

住宅小区范围内属于城管执法监管的具体违法行为。

### **第十一条（检查方式）**

区城管执法部门根据有关行政法规规定，结合房屋管理领域对物业服务企业执法监管事项的授权内容，在辖区范围内组织开展分类分级检查，双随机、一公开检查等工作，完善住宅物业小区的执法监管机制。

### **第十二条（职责分工）**

区城管执法部门负责全区小区综合监管工作的牵头和组织领导。

区城管房屋管理执法大队负责全区小区综合监管工作的业务指导。

各街镇（管委会）综合行政执法机构负责对本辖区小区综合监管工作的具体实施。

### **第十三条（日常检查）**

街道、镇综合行政执法机构人员在进社区过程中，以物业管理工作实效为导向，对物业设立风险等级管理，实行不同频次检查。通过浦东城管 APP 对物业履职情况开展检查，在线填写《住宅小区日常检查表》。

（一）检查结果为合规的做好巡查记录；检查结果为违规的，对存在问题现场拍照取证，并根据实际检查情况对物业做出责令整改、行政警告、行政处罚等处罚决定。

（二）区房屋管理执法大队负责审核街道、镇综合行政执法机构检查情况，重点审核违法行为整改和立案情况，监督检查覆

盖率和处置率等工作。

（三）对物业做出的行政处罚，将抄送区物业行业主管部门，记入上海市物业服务企业服务质量社会综合评价体系和上海市物业服务企业信用评价体系。对工作中存在较大问题的企业，将提请行政主管部门进行约谈。

#### **第十四条（双随机检查）**

（一）街道、镇综合行政执法机构结合实际情况对辖区内小区环境秩序管理实效开展双随机、一公开检查。检查结果列入小区综合管理成效考察指标。

（二）以住宅小区环境秩序管理实效作为检查内容，依托浦东新区住宅小区综合监管平台，充分发挥现有执法巡查力量的作用，逐步完善，将随机抽查方式纳入到日常执法工作中。

（三）检查过程中，对涉嫌违法违规行为需要立案查处的，按照法律、法规、规章规定的程序处理（应立必立）；属于其他行政机关管辖的，应依法移送其他行政机关处理。

（四）检查结果、处罚信息将共享至物业行业主管部门，进一步强化部门间协同监管，形成震慑力，提高小区管理主体守法自觉性。

### **第三节 规范诉求处置**

#### **第十五条（诉求处置）**

街道、镇综合行政执法机构对物业企业上报、居村反映、群众投诉的问题，要充分发挥“社区通”载体作用，畅通诉求渠

道、规范处置流程、注重处置实效。

#### **第十六条（及时响应）**

居村联络员作为小区“第一责任人”，对小区反映的问题要第一时间回应、第一时间受理，做到及时响应。对居村委牵头组织的联勤联动事项，街道、镇综合行政执法机构及人员要主动配合、积极参与，做好有力支撑。

#### **第十七条（及时处置）**

对各投诉渠道上报的问题，结合《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》中赋予的工作职权，对于小区管理中的违法行为依法严格、准确、规范处置。

对于属于综合执法领域处罚事项的案件，应当严格按照规范化办案处置流程开展执法工作，做到“应转尽转，应处尽处”。

#### **第十八条（及时回复）**

对小区所反映问题的处置结果，要及时进行回复回访，形成问题发现-处置-解决-反馈的工作闭环，形成住宅小区的综合监管档案。

#### **第十九条（协同管理）**

街道、镇综合行政执法机构要充分发挥小区建设、治理中“三驾马车”的作用，依托联勤联动工作站联合小区物业、居委、业委会构建及时发现、高效管理、严格执法的工作闭环，打通小区管理堵点，提升小区治理水平和能力。

### **第四节 严格责任落实**

## **第二十条（执法保障）**

区城管执法部门应根据有关法规的规定和授权，进一步规范诉件处置流程，强化住宅小区的执法支撑。街道、镇综合行政执法机构要结合小区综合监管平台，依法履职、文明执法，保障住宅小区综合治理工作有效开展。

## **第二十一条（绩效考核）**

小区综合监管工作纳入对街道、镇综合行政执法机构的年度绩效考核，将作为居村评议，市级优秀社区工作室创建，示范化、规范化队伍创建，十大标兵、十大标杆评选等工作的重要评分依据。

## **第二十二条（责任追究）**

街道、镇综合行政执法机构应根据区域特点，制定建立小区综合监管工作机制，细化工作方案，明确工作任务和工作措施。区城管执法部门按照干部管理权限和有关考核管理规定，将对未落实好主体责任的个人或部门进行约谈，结果将影响个人年度职级晋升及队伍年度绩效考核。

# **第三章 物业日常管理责任**

## **第二十三条（日常管理）**

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务：对物业共用部位、共用设施设备；共有绿化；共有区域的秩序；

业主大会或者业主委托的其他物业服务事项，开展管理维护工作，并做好管理维护工作档案资料的保管。

#### **第二十四条（巡查发现）**

物业服务企业应根据管理职责，组织人员开展小区日常巡查。巡查中重点关注小区内是否存在违反相关法律规定以及临时管理规约、管理规约的行为。

#### **第二十五条（劝阻制止）**

物业服务企业对日常巡查中发现的违反小区管理相关规定以及临时管理规约、管理规约的行为，应当立即对违法行为人予以劝阻，保留现场证据告知其违法行为后果，要求行为人立即改正。同时依据相关条款阻止违法人员、违法工具和违法材料进入违法现场，防止违法后果进一步扩大。

#### **第二十六条（问题上报）**

物业服务企业对违法行为人劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内将违法行为报告业主委员会和有关行政管理部门。有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者处理。

#### **第二十七条（协助配合）**

物业服务企业作为小区公共管理的主体，对行政管理部门依法开展的行政执法和行政检查行为予以协助和配合。具体工作：配合检查现场、提供证据或管理资料、为具体执法或检查工作提供证明。

## **第二十八条（责任追究）**

物业服务企业在管理中未尽巡查、发现、劝阻和协助执法等相关履职义务的，城管执法部门将根据《上海市住宅物业管理规定》和《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》的相关内容，依法处置。

## **第四章装修申报登记工作**

### **第二十九条（机制建立）**

区城管执法部门聚焦违法搭建、破坏房屋承重结构、破坏房屋外貌、改变房屋使用性质、装修垃圾违规处置、违规装修等小区违法行为源头，为进一步规范小区物业装修管理流程建立物业装修申报登记机制，按“入场登记、日常检查、离场确认”三个阶段，开展“物业管理+城管执法”的工作联动。

### **第三十条（责任分工）**

（一）小区物业服务企业是小区装修申报登记机制的实施主体，对小区内的装修行为进行申报登记并建立台账，并做好宣传告知、开展日常检查等工作。对检查中发现涉嫌违规装修行为的，应首先告知业主自行整改，业主自行整改不力或无法整改、拒绝整改的，物业企业应及时上报属地城管中队进行处置。

（二）街道、镇综合行政执法机构是小区装修申报登记机制中的监管主体，对小区物业装修申报登记工作进行执法检查，对

物业、业主委员会和居（村）民委员会上报的装修中发生的违法行为进行执法。

### **第三十一条（工作流程）**

（一）开展宣传告知。物业服务企业要依托小区联勤联动工作站，通过发放告知书、利用电子屏等方式加强宣传，让居民、业主知晓装修申报登记的申请途径和备案流程。

（二）业主自主申请。居民、业主一旦有装修需求时，需到小区物业服务企业申报登记。申报登记途径：1.到所属小区物业服务站（点）报备登记。2.在小区物业线上装修报备小程序上登记。3.通过“浦东城管”微信公众号-服务大厅-装修申请栏目进行申请。

（三）物业复核登记。物业复核登记全程在线上完成，按“入场复核、日常检查、离场确认”工作流程自动建立“全生命周期”管理档案。其操作途径：一是手机端：美丽家园微智理小程序“装修申报登记模块”；二是电脑端（物业装修申报登记系统），由物业经理进行数据查询。

（四）城管执法保障。城管社区工作室要把落实小区物业装修申报的执法保障作为城管进社区和小区综合监管的任务要求，城管联络队员对物业上报的违规装修问题及时进行依法处置，切实强化执法保障。

### **第三十二条（问题处置）**

街道、镇综合行政执法机构在收到物业装修申报登记过程中上报的问题，应在 2 小时内完成工单派发。城管联络队员对物业上报的问题应在 24 小时内到现场，48 小时内完成工单处置，将处置情况及时反馈物业。

## 第五章规范执法工作

### 第三十三条（执法行为规范）

街道、镇综合行政执法机构的执法人员在住宅物业小区依法从事行政执法活动时，必须严格遵守《上海市浦东新区城市管理行政执法人员行为规范》的要求。

（一）从事行政执法工作的人员应当具备相应的法律知识和专业技能，并经考试合格，取得行政执法资格。未取得行政执法资格的人员不得从事行政执法工作。

（二）执法人员需按照法定职责开展工作，深入学习贯彻习近平法治思想，坚持严格规范公正文明执法，坚持处罚与教育相结合，坚持执法效果与社会效果相统一，自觉接受监督。

（三）执法人员开展执法活动时，应当主动出示执法证件，向当事人和相关人员表明身份，并进行全过程视音频记录。

（四）执法人员开展执法活动时，应充分保护当事人合法权益，将普法工作贯穿于执法活动的全过程，增强全社会尊法学法守法用法的浓厚氛围。切实保障当事人的陈述、申辩权，不得因

当事人陈述、申辩给予更重的处罚。

（五）执法人员积极配合推进“非现场执法”及其他智能化应用场景，按要求完成数字化执法相关工作。

（六）城管执法人员从事行政执法活动，应当着统一识别服装，佩戴统一标志标识，做到仪容严整、举止端庄、语言文明、行为规范。

### **第三十四条（执法程序规范）**

街道、镇综合行政执法机构的执法人员在住宅物业小区依法从事行政执法活动时，必须严格按《中华人民共和国行政处罚法》《上海市城市管理综合行政执法程序规定》的执法程序开展执法工作，接受社会监督。

### **第三十五条（入户检查规范）**

在查处住宅小区内的违法行为时，街道、镇综合行政执法机构的执法人员可以依法进入违法现场调查取证；业主（物业使用人）、装饰装修施工人员应当配合。当事人拒不配合的，可请公安机关依法予以协助。

### **第三十六条（证据采用规范）**

街道、镇综合行政执法机构在查处住宅小区内违法行为时，对居民委员会、物业服务企业等单位或个人提供的照片、视（音）频等相关资料，具备法律效力且经查证属实的，可以作为行政执法案件证据材料。

### **第三十七条（张贴公示送达规范）**

对于住宅小区内有关违法建（构）筑物的法律文书，采用直接送达方式无法送达的，街道、镇综合行政执法机构可以邀请见证人到场，将相关法律文书在住宅小区公告栏和涉案建（构）筑物出入口等显著位置张贴公示，同时以电话、短信等方式将法律文书的主要内容通知当事人，张贴公示之日起十日视为送达。

### **第三十八条（暂停水电供应规范）**

对住宅小区内正在实施的违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋建筑立面、擅自改变房屋原始设计等侵害业主共同利益的行为，当事人拒不停止施工的，街道、镇综合行政执法机构可以书面通知市政公用服务单位在施工作业期间按照合同规定暂时停止施工现场的水电供应；暂时停止相关市政公用服务的，不得影响居民生活。

违法行为得到有效制止后，应当及时书面通知市政公用服务单位恢复施工现场的水电供应。

### **第三十九条（注记规范）**

对于住宅小区内违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋建筑立面、擅自改变房屋原始设计、违规群租等行为，街道、镇综合行政执法机构可以持生效法律文件向不动产登记机构申请将有关事项记载于不动产登记簿。

当事人完成整改的，街道、镇综合行政执法机构应当及时向其出具证明文件；当事人申请抵押、转移登记的，应当提交证明文件。

#### **第四十条（代履行规范）**

街道、镇综合行政执法机构对住宅小区内违法行为，依法作出要求当事人履行排除妨碍、恢复原状等义务的行政决定，当事人逾期不履行，经催告仍不履行，其后果已经或者将危害交通安全、公共安全、造成环境污染或者破坏自然资源的，综合执法部门可以代履行，或者委托没有利害关系的第三人代履行。

#### **第四十一条（裁执分离规范）**

街道、镇综合行政执法机构对住宅小区内违法行为，依法作出责令改正等行政决定后，符合申请强制执行条件的，可以向人民法院申请强制执行。人民法院依法裁定准予强制执行的，可以交由街道、镇综合行政执法机构组织实施，并派员现场指导监督。

## **第六章小区数字化监管**

#### **第四十二条（数据底座）**

打造“一套数、一张图”的数据底板，规范及标准化小区住宅信息、物业企业信息、地理坐标信息等基础数据，细化数据颗粒度，提高数据精准性。加强与新区管理部门协作，整合已有数

据资源，扩容新业务数据，结合数据上报、数据融合等多种手段，形成全区城管执法系统统一的小区住宅数字化标准底座。

#### **第四十三条（场景建设）**

紧紧围绕小区综合监管中突出问题，坚持以实战实用为导向，开展应用场景建设，在信息互通、协同联动、数据分析、智能发现等方面下功夫。通过 AI 识别、物联感知、大数据分析、数字孪生、无人机自动巡航等新兴技术，探索实现违法搭建装修、群租、毁绿占绿、垃圾违规清运、垃圾非定时投放等行为的一体化发现、派单、处置、反馈全流程监管，持续推进智能场景与执法业务深度融合。

#### **第四十四条（共享感知）**

各街、镇综合行政执法机构按照辖区内不同小区存在的问题，发挥属地优势，分步骤、有针对性建设部署相关物联感知设备和技术装备，及时发现小区内相关违法行为。积极与新区物业管理部门协同，共享管理部门布设、汇集、分析的各类感知设备识别结果，有效固定证据，进一步提高问题发现能力。

#### **第四十五条（数字化保障）**

区城管执法部门充分依托“浦东城管”APP、“浦东城管社区通”、物管中心“美丽家园微智理小程序”以及智能应用场景等平台，将装修申报登记、分类分级、综合执法、执法保障和物业评价等基础数据和业务数据有效关联，加强对热线诉件、问题上报、注记解注、执法检查、执法办案等大数据的综合应用，确

保小区综合监管工作数据准确、提示及时、处置高效、赋能充分和实战实用，不断提高浦东城管小区综合监管数字化水平。

## 第七章 构建监督评价体系

### 第四十六条（建立评价体系）

为了客观检验住宅小区综合治理的社会效果，区城管执法部门以实行物业管理的住宅小区为单位，对住宅小区治理实效和社会满意度测评开展综合评价。

（一）第三方测评。由区城管执法部门牵头组织，专业的社会第三方以线上和线下的方式，以住宅小区为单位，围绕小区物业基础资料台账、装修申报登记落实情况、垃圾分类工作、环境秩序管理、绿化养护管理、保安管理、公共秩序管理、公共设施设备管理、房屋租赁登记备案工作，对小区综合治理工作成效，进行每半年度的监督检查并进行通报。

（二）行业评价。协调区建交委和区物业服务企业行业管理协会，通过信息共享收集管理部门的小区物业服务企业管理测评数据，将与小区综合治理有关的管理实效、履职情况、管理工作等相关数据纳入到小区综合评价体系之中。

（三）公众评价。依托各居、村委，通过“社区通”平台对社区综合治理工作开展日常评价，对城管进社区工作开展年度评定。

#### **第四十七条（评价方式）**

以浦东新区城管执法局组织的第三方对街镇各小区的满意度测评指标、“社区通”平台对相关物业服务企业的评分、每年度街镇对物业服务企业的年终考评的相关内容，以及各街镇每年度物业管理小区的信访投诉情况,通过优劣距离法的数学模型计算,形成各街镇小区综合管理成效和各小区物业服务企业管理实效的排名。

#### **第四十八条（结果应用）**

街镇小区管理成效和所属综合行政执法机构小区治理工作挂钩;各小区物业服务企业管理实效和物业服务企业总体管理工作水平挂钩。评价结果及时公布，并推送各相关部门。

#### **第四十九条（评价纪律）**

为了保证评价结果的客观、公正、透明，区城管执法部门开展的评价工作不采用城管各级部门直接实施的各类检查数据;城管各部门不得参与到各类评价实施的具体检查之中;测评中城管各部门和个人不得弄虚作假、威逼利诱、通风报信，要从讲政治的高度执行评价纪律。

#### **第五十条（施行日期）**

本规定自正式下发之日起施行。

- 附件：1. 住宅小区分类分级检查工作实施细则  
2. 住宅小区物业装修申报登记工作实施细则

## 附件 1

# 住宅小区分类分级检查工作实施细则

## 一、检查方式

城管执法人员通过“浦东城管”APP 开展住宅小区分类分级检查，方式为：1. 分类分级日常检查。对物业服务企业的履职情况开展检查。2. 双随机，一公开检查。对住宅小区的环境秩序管理开展检查。

## 二、责任分工

区城管执法部门负责全区小区综合监管检查工作的牵头和组织领导。

区城管房屋管理执法大队负责全区小区综合监管检查工作的业务指导。

各街镇（管委会）综合行政执法机构负责对本辖区小区综合监管检查工作的具体实施。

## 三、分级分类日常检查

### （一）检查信息来源

依托区小区综合监管平台整合信息来源将：日常检查、专项检查、信访投诉、上级交办、部门移送等相关信息作为检查依据。

### （二）检查内容

#### 1. 物业日常工作

小区门岗是否做好违法违规设施、设备、材料的检查和劝阻；

小区内是否存在毁绿、乱设摊的行为，是否存在新增违法搭建（建）构筑物、破坏房屋外立面、损坏房屋承重结构的行为，小区内“五乱”治理情况，对发现的问题有无劝阻和上报等。

## **2.物业工作机制运行情况**

一是小区物业装饰装修备案机制：是否执行备案制度；装修入场前是否登记并发放告知单；发现违法行为是否及时制止上报；离场后是否进行现场检查确认等。

二是小区房居住租赁备案机制：是否对房屋租赁进行登记引导；是否落实每周巡查制度；发行问题是否及时制止和上报。

三是小区垃圾管理机制：是否建立小区生活垃圾分类的管理机制；小区生活垃圾分类工作实效；装修垃圾堆放点设置是否合理；是否与有资质的清运公司签订收运合同；清运台账记录是否完整等。

## **3.物业公共设施、设备和公共秩序管理情况**

一是小区公共秩序管理情况：是否擅自改变物业管理用房用途；是否存在改变物业区域内按规划建设公共建筑设施用途；是否存在擅自挖掘小区内道路场地的行为。

二是小区公共设施设备管理情况：是否建立小区专项维修资金使用台账；是否对电梯运行维护费用单独列账并按期公示；是否建立擅自拆改燃气管道巡查上报管理机制等。

## **4.检查物业对重大问题的履职情况**

对小区内新增违法建筑、破坏房屋外立面、破墙开门、破坏

房屋承重结构、改变房屋使用性质、破坏绿化、乱设摊、“五乱”现象等重大问题，物业企业的发现、处置、上报等情况。

### **（三）风险等级设定和管理**

对浦东新区住宅小区实行风险（颜色）等级管理，实现对违法违规现象“精准研判、及时发现、高效处置、长效管控”。

风险（颜色）等级分为三级，依次为：高风险（红色）、中风险（黄色）、低风险（绿色）

#### **1. 初始等级设定标准**

初次开展分类分级日常检查，为期一个月，覆盖浦东新区所有住宅小区，根据不同检查结果完成小区等级初始设定。

（1）初定等级为高风险（红色）的情况：房屋安全方面存在新增违法搭建、破坏房屋外立面、破墙开门、破坏房屋承重结构、改变房屋使用性质等行为；物业管理松散，存在不作为的；被媒体曝光，造成重大不良影响的。

（2）初定等级为中风险（黄色）的情况：除去初定为高风险（红色）等级的问题以外，存在被城管立案查处违法违规行为的；被投诉举报且情况属实的；物业管理工作松懈有瑕疵的；物业未落实每日检查连续3天或累计5天的。

（3）初定等级为低风险（绿色）的情况：无城管立案查处和投诉举报记录；物业不存在违法违规行为。

#### **2. 检查频次**

依据小区风险（颜色）等级不同，设置不同检查频次：高风

险（红色）小区，每周至少检查 1 次；

中风险（黄色）小区，每月至少检查 1 次；

低风险（绿色）小区，每季至少检查 1 次。

### **3. 风险（颜色）等级调整**

区局根据基层城管执法人员日常检查、执法办案以及市民投诉、媒体曝光、实效督察等情况，自动对照检查情况按照高、中、低风险事项设定（风险事项见《综合监管检查表》），对小区风险（颜色）等级作升降级调整。具体规则如下：

#### **（1）风险（颜色）升级**

一是主动发现：对发现的问题，除依法作出处罚外，应及时在网上办案系统上调整风险等级，发现高风险事项二次（项）上升为高风险（颜色）等级。具体是：

发现中风险事项二次（项），存在问题，应依法作出处罚，在网上办案系统按流程关联处置，上升一个风险（颜色）等级，二次（项）以上，上升为最高风险（颜色）等级。

低风险事项三次（项），存在问题，应依法作出处罚，在网上办案系统按流程关联处置，上升一个风险（颜色）等级，最高为红色（高风险）等级，三次（项）以上，上升为最高风险（颜色）等级。

二是被动发现：通过市民投诉、媒体曝光、区局实效督察等方式发现的问题，经核查属实的，辖区城管执法中队应依法作出处罚，并上升该小区风险（颜色）等级。

三是未落实检查：对中风险和低风险小区未按规定频次检查的，监管平台自动给予黄色预警，提示 3 天仍未检查的给予红色预警，由系统自动上升一个风险(颜色)等级。

## **(2) 风险(颜色)降级**

检查对象连续两个检查周期没有发现违法行为的风险等级下调一级。高风险对象连续三个检查周期没有发现违法行为的风险等级下调为低风险。未达到风险(颜色)升降级标准的小区，不作调整。

## **四、双随机、一公开检查**

### **(一) 制定年度工作计划**

各街镇(管委会)综合行政执法机构结合实际情况根据各辖区内小区数量、信访投诉率、管理实效等因素合理安排抽查数量和比例。原则上按在岗执法人员人数 1: 2 且每年抽查数不低于检查对象总数的 50%的要求，合理制定年度抽查计划(以自然年为单位)，依托浦东新区住宅小区综合监管平台住宅小区数据库，建立年度检查小区名册。于每年 12 月底前完成下一年度抽查工作计划的制定。

### **(二) 检查内容**

#### **1. 市容环境检查**

4 项一小区内有无乱设摊；小区内有无“乱张贴、乱涂写、乱悬挂、乱晾晒”等“五乱”现象；小区内公共区域有无乱堆垃圾现象；小区生活垃圾分类管理是否落实到位。

## **2. 房屋管理检查**

2项—小区内有无新建违法建（构）筑物；小区内有无破坏房屋外立面行为。

## **3. 绿化管理检查**

3项—小区内有无黄土裸露现象；小区内有无砍伐树木的行为；小区内有无毁绿种菜的行为。

## **4. 公共秩序检查**

3项—小区内有无配套公建设施被挤占挪用的情况；小区内有无破坏公共设施的行为，小区内开挖通道、路面翻修、房屋整新工程等工程建设有无做好文明施工管理。

## **五、检查程序**

（一）落实监管责任。各街镇中队作为小区综合监管的实施主体，要按照相关检查要求，充分发挥社区工作室平台，落实小区联络员制度，定期开展综合监管检查。

（二）规范检查流程。城管队员开展监管检查，要严格按照检查流程操作，发现问题规范处置，要做到“有案必立，应处尽处”。对涉嫌违法违规行为需要立案查处的，按照法律、法规、规章规定的程序处理；属于其他行政机关管辖的，依法移送其他具有管辖权的机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关。

（三）检查信息共享。公布检查结果，对所涉行政处罚等相关信息推送至小区综合监管平台、物业行政主管部门、物业行业

协会等相关职能部门，实施信息共享，强化部门间协同监管，形成有力震慑，提高小区管理主体守法自觉性。

## 六、工作要求

（一）做好培训落实。各街镇中队结合实际，制定细化工作方案，明确工作任务和工作措施，抓好对本单位城管队员的业务培训和推进落实。每名执法人员熟练掌握运用。

（二）强化问题处置。小区综合监管对各中队提出了更高的要求。小区检查中发现的问题，必须从物业企业履职情况和具体违法行为两方面入手，既查具体违法行为当事人又查物业企业的管理责任。案件关联性核查是对各中队小区工作考核的重要依据。

（三）压实物业责任。各街镇中队在监管检查中要注重检查物业企业在发现问题时有无宣传、劝阻和处置情况，注意发挥物业管理作用，积极提倡小区开展“自治、共治”营造和谐的居住环境。

附件：2.1 住宅小区分类分级日常检查表

2.2 住宅小区双随机、一公开检查表

## 附件 2.1

### 住宅小区分类分级日常检查表

小区名称:		小区地址:		所属街镇:		
基本信息	城管工作室名称		联系队员:	联系电话:		
	居委名称		居委书记:	联系电话:		
	地 址					
	物业服务企业名称		物业项目负责人:	联系电话:		
	地 址					
每年检查 1 次 (可修正)	物业服务企业营业执照	(照片或复印件)				
	物业招标合同或服务协议	(照片或复印件) 填写 (服务公司起止日期)				
物业日常工作	小区出入口管理	是否做好违法违规设施、设备、材料的检查是否劝阻				
		发现问题是否上报				
	小区绿化管理	小区是否存在破坏绿化行为				
		绿化巡查记录是否完整				
		巡查问题是否上报				
	小区日常巡查	小区内是否有乱设摊行为				
		小区内是否有新增违法搭建建(构)筑物行为				
		小区内是否有破坏房屋外立面行为				
		小区内是否有破坏房屋承重结构的行为				
		小区内是否有乱张贴、乱涂写等“五乱”行为				
	物业工作机制	小区房居住租赁备案记录	是否建立房屋租赁登记引导机制			
			房屋租赁管理机制是否完整			
			是否落实每周巡查机制			
			发现问题是否劝阻、上报			
装饰装修备案情况		是否履行备案制度				
		入场前是否登记并发放告知单				
		发现违法行为是否及时制止上报				
		装修过程中是否落实每日巡查每日				
		离场后是否进行离场确认				
小区垃圾管理		是否建立小区生活垃圾分类管理机制				
		是否按照小区生活垃圾分类的要求开展各项工作				



## 附件 2.2

### 住宅小区双随机、一公开检查表

检查队员		中队	
检查时间		小区名称	
环境秩序	有无乱设摊		
	有无“五乱”现象		
	有无乱堆垃圾现象		
	生活垃圾分类管理是否落实到位		
房屋管理	有无新建违法建（构）筑物		
	有无破坏房屋外立面行为		
绿化管理	有无黄土裸露现象		
	有无砍伐树木的行为		
	有无毁绿种菜的行为		
公共秩序	有无配套公建设施被挤占挪用的情况		
	有无破坏公共设施的行为		
	小区内开挖通道、路面翻修、房屋整新工程等工程建设有无做好文明施工管理		
检查结果	<input type="checkbox"/> 违规 <input type="checkbox"/> 合规		
处置情况			

## 附件 2

# 住宅小区物业装修申报登记工作实施细则

根据《住宅小区综合监管工作规定》，制定本实施细则。

## 一、适用范围

浦东新区范围内实行物业管理的住宅小区。

## 二、工作职责

### （一）物业服务企业

物业服务企业是小区装修申报登记机制的实施主体，负责装修前宣传告知、装修中日常检查、装修后离场确认，其职责是：

1. 做好宣传告知，及时发放《住宅小区装修申报登记告知书》，明确装修有关注意事项和规定要求，使装修申报登记机制家喻户晓；
2. 收集业主、施工单位有关资料，及时做好申报登记登记工作；
3. 及时发现、劝阻、制止装修过程中发生的违法行为，对不听劝阻的及时报知执法部门，并协助做好配合工作；
4. 依法委托有资质的建筑垃圾承运企业运输装修垃圾；
5. 完善物业企业的内部管理资料台账。

### （二）城管执法部门

街镇城管中队是小区装修申报登记机制中的监管主体，对装修申报登记工作进行定期执法检查，对物业、业委会和居委上报

的装修中发生的违法行为进行执法纠错，其职责是：

1. 检查物业服务企业的相关管理机制落实情况；
2. 对装修活动中发生的违法行为进行执法管理；

（1）违法搭建建筑物、构筑物（含室内插层、开挖地下室、搭建悬挑结构等）；

（2）损坏房屋承重结构（规划图纸中明确标注的墙体以及屋面、楼盖、楼板严禁破坏）；

（3）擅自改建、占用物业共用部分（公共过道、楼梯间、设备间等公用部位严禁占用）；

（4）破坏房屋外立面（严禁扩、建门窗，破坏保温层、改变原始设计）；

（5）改变房屋使用性质（将住房用作办公、商业、仓储等非居住使用，以及改变起居室、卧室、厨卫、阳台、储物间的原始属性）；

（6）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备（公共水管、烟道、燃气管道等严禁改动）；

（7）占绿毁绿（砍伐树木、占用绿地、改绿种菜）；

（8）违反装修垃圾处置相关规定（装修垃圾袋装、堆放至小区指定堆放点）。

### 三、工作流程

#### （一）开展宣传告知

物业服务企业要依托小区联勤联动工作站，通过发放告知

书、利用电子屏等方式加强宣传，让居民、业主知晓装修申报登记的申请途径和申报登记流程。

## （二）业主自主申报

业主一旦有装修需求时，可以通过线下或线上方式申报登记。

线下申报：到所属小区物业服务站（点）申报登记，由物业协助使用“美丽家园微治理”微信小程序进行申报。

线上申报：1.扫描“住宅小区装修申报登记二维码”在线申报；2.关注“浦东城管”微信公众号，进入服务大厅-装修申报在线申报。

非业主有装修需求的，需告知房屋业主得到业主同意后，拿好相关申报材料，至小区物业服务站（点）线下申报登记。

## （三）物业复核登记

物业复核登记全程在线上完成，按“入场登记、日常检查、离场确认”工作流程自动建立“全生命周期”管理档案。其操作途径：**一是电脑端**（物业装修申报登记系统），由物业经理对业主提交的装修申报登记信息进行复核，查询装修申报检查数据。**一是手机端**：美丽家园微智理小程序“装修申报登记模块”，物业检查人员开展日常检查。登记申报登记程序是：

### 1. 入场登记

物业认真审核业主、装修公司相关资料，按照“一户一档”办理装修入场登记，并履行以下职责：

(1) 加强日常巡查，发现有装修需求的业主应主动上门提供服务，对非业主提交的装修申报开展线下登记；

(2) 严格小区门岗管理，未经申报登记的装修材料一律不得进入小区；

(3) 向业主发放《住宅小区装修申报登记告知书》，明确注明房屋承重结构、公用设施设备、物业权属划分、物业使用特性、施工规范要求、装修垃圾处置及其他禁止行为，由申报登记人和施工单位负责人或实际施工人签字确认；

(4) 依据有关管理规定对施工方案进行审核，符合装修规定后由物业经办人签字盖章；

(5) 遇有业主装修拒不登记，经劝阻无效的，应及时报知属地城管执法部门开展执法处置。

## **2. 日常检查**

日常检查是确保装修申报登记工作质量的重要工作，是对小区实施综合监管的核心：

(1) 对小区内的装修行为，物业企业每日应落实不少于一次的检查，遇有小区集体装修等特殊情况的，物业企业应及时加强力量，确保“每日一检”落实。逾期未检查连续3天或累计5天的，将形成工单推送至城管中队，中队将至现场检查并追究物业未尽管理义务的责任；

(2) 在检查过程中发现有涉嫌违规装修行为的，按照：立即通知业主、责令立即停工并先行自行整改、现场拍照固定证据、

通知小区门卫劝阻违法施工物品进入小区等程序加强重点监管；

(3) 对发现的涉嫌违规装修行为，业主自行整改不力或无法整改、拒绝整改的，物业企业应及时上报属地城管中队进行处置；

(4) 每日检查情况及有关问题处置过程记录统一归入《日常检查档案》备查。

### **3. 离场确认**

业主装修结束时，经物业检查确无违规装修行为的，方可组织离场确认，离场确认结果作为对装修行为管理终止的依据归档保存。

### **4. 拒不登记/新增违建**

业主装修未按规定进行申报登记的，物业应填写《拒不登记问题上报表》，提交至属地城管中队。

物业在日常巡查过程中，发现管辖区域内有搭建违法建筑的，将相关线索通过填写《新增违建问题上报表》提交至属地城管中队。

#### **(四) 城管执法保障**

城管社区工作室要把落实小区物业装修申报的执法保障作为城管进社区和小区综合监管的任务要求，城管联络队员对物业上报的违规装修问题及时进行依法处置，切实强化执法保障。

1. 街镇城管中队业务中台接到物业上报问题工单后，应当在 2 小时内接单并将任务工单通过浦东城管 APP 下派至责任队

员，法律、法规另有特定时限要求的除外；

2. 责任队员接单后 24 小时内至现场进行处置，对于属于城管领域处罚事项的案件，应当严格按照规范化办案处置流程开展执法工作，做到“应转尽转，应处尽处”，应在 48 小时内完成工单处置，并通过浦东城管 APP 将处置情况反馈至物业录入。

3. 及时对处置结果回复回访，防止问题回潮，并将有关情况及时反馈物业，形成问题“发现-处置-解决-反馈”的工作闭环。

#### 四、责任追究

（一）物业方面。物业服务企业未尽相关履职义务的，根据《上海市住宅物业管理规定》和《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》的相关内容将依法予以处置。

（二）执法方面。此项工作纳入中队年度绩效考核，对于工作落实不到位的，将根据考核细则予以扣分，并对相关中队进行约谈。

附件：住宅小区装修申报登记机制工作表单



## 日常检查表

房屋地址		业主姓名		联系电话	
装修单位		装修负责人		联系电话	
检查人				检查日期	年 月 日
	1、违法搭建 (地下室、内插层、悬挑、天井庭院搭建、阳光房等)				有、无
	2、损坏承重结构 (改变承重构件、扩大承重墙上门窗尺寸、拆除连接房屋与阳台墙体等)				有、无
	3、改变房屋使用性质 (阳台、卧室、起居室改为厨卫，厨卫、阳台改变用途等)				有、无
	4、破坏房屋外貌 (改变外立面及色调、非承重墙上开门窗等)				有、无
	5、有群租隐患 (房屋分隔、私拉水电煤等)				有、无
	6、擅自改动燃气入户管道位置				有、无
	7、入户门外扩、圈占公共通道				有、无
	8、破坏公共设施设备 (破坏公共烟道、管道、破坏外墙保温层、破坏消防设施等)				有、无
	9、装修垃圾未规范袋装、未堆放至指定暂存点				有、无
	10、其他				
检查照片	现场照片				
物业服务企业管理措施	<p>已劝阻自行改正、劝阻无效问题上报(推送城管产生工单到街镇中队)</p> <p style="text-align: right;">检查人: _____ 年 月 日</p>				

