

上海市浦东新区人民政府文件

浦府管规〔2023〕7号

浦东新区人民政府关于印发《浦东新区住宅小区房屋应急维修服务管理若干规定》的通知

区政府各委、办、局，各管理局（管委会），各直属企业，各街道办事处、镇政府：

现将《浦东新区住宅小区房屋应急维修服务管理若干规定》印发给你们，请认真按照执行。

2023年12月29日

（此件公开发布）

浦东新区住宅小区房屋应急维修服务管理若干规定

第一条 （目的和依据）

为了规范浦东新区住宅小区房屋应急维修服务，优化房屋应急维修服务体系，提升应急维修服务保障能级，根据《上海市人民代表大会常务委员会关于加强浦东新区高水平改革开放法治保障制定浦东新区法规的决定》以及相关规定，结合浦东新区实际，制定本规定。

第二条 （适用范围）

浦东新区行政区域内住宅小区房屋应急维修服务（以下简称“房屋应急维修服务”）及其监督管理，适用本规定。

本规定所称的房屋应急维修服务，是指区房屋应急维修指挥平台（以下简称“区应急维修平台”）、街镇房屋应急维修特约服务站（以下简称“街镇服务站”）以及物业服务企业对存在排水管道堵塞、屋顶外墙墙面渗漏等严重影响居民生活情况的住宅小区房屋及其配套设施设备提供的应急性维修服务。

第三条 （总体要求）

本区房屋应急维修服务应当坚持条块结合、属地管理、分级协同、有偿服务、政府补贴的原则，通过提升房屋应急维修协同服务能力和综合管理水平，不断增强群众的满意度、获得感。

第四条 （行业管理）

区建交委负责建立健全本区房屋应急维修服务体系，统筹协调房屋应急维修服务工作。

区物业管理事务中心设立区应急维修平台，并负责对区应急维修平台、街镇服务站进行指导、监督、考核，对物业服务企业提供房屋应急维修服务进行监督管理。

区应急维修平台具体承担以下职能：

- （一）对街镇服务站、物业服务企业进行业务指导；
- （二）承担房屋应急维修服务诉求的受理、交办和督办；
- （三）协同街镇服务站和物业服务企业提供房屋应急维修服务；
- （四）承担上级部门交办的其他房屋应急维修任务。

第五条 （属地责任）

街道办事处、镇人民政府负责辖区内房屋应急维修服务管理工作，设立街镇服务站，推进街镇服务站标准化建设，保障街镇服务站常态化运营，对街镇服务站、物业服务企业提供房屋应急维修服务进行指导和监督。

街镇服务站具体承担以下职能：

- （一）受理处置辖区内房屋应急维修服务诉求，提供房屋应急维修服务；
- （二）根据区应急维修平台统一调度，对辖区外房屋应急维修服务诉求提供支援；
- （三）承担街道办事处、镇人民政府交办的其他房屋应急维修任务。

第六条 （物业服务企业职责）

住宅小区物业服务企业应当按照物业服务合同约定和物业管理服务规范对物业共用部位、共用设施设备提供房屋应急维修服务。

鼓励有条件的物业服务企业对物业专有部分提供应急维修服务。

第七条 （房屋维修责任人）

住宅小区房屋所有权人为房屋维修责任人。房屋所有权人下落不明或者房屋权属不清的，房屋使用人为房屋维修责任人。房屋维修责任人应当依据《上海市住宅物业管理规定》《上海市房屋使用安全管理办法》以及《浦东新区住宅小区建筑物外墙墙面以及建筑附属构件脱落隐患治理办法》等规定，承担房屋应急维修服务费用。

第八条 （分级处置机制）

区应急维修平台、街镇服务站和物业服务企业自接到住宅小区房屋应急维修服务诉求后，原则上应当在 30 分钟内响应。

物业服务企业无法完成房屋应急维修服务的，可以由街镇服务站响应并提供应急维修服务；街镇服务站无法完成房屋应急维修服务的，可以由区应急维修平台响应并提供应急维修服务。

第九条 （紧急排险）

住宅小区房屋应急维修涉及危害公共安全情形的，物业服务企业应当立即向业主委员会、居（村）民委员会、街道办事处

处或者镇人民政府报告，并采取避险防范措施。

街道办事处、镇人民政府应当立即进行现场查看并视情采取紧急排险措施；无法完成紧急排险的，可以向区应急维修平台或者其他专业部门请求支援。

第十条 （服务公开）

区应急维修平台、街镇服务站应当公开房屋应急维修服务项目、服务流程、收费标准、报修渠道、监督方式等服务信息。

物业服务企业应当公开房屋维修服务办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准等服务信息。

第十一条 （保障措施）

区应急维修平台、街镇服务站应当配备与房屋应急维修服务相适应的人员、设施设备和应急物资，按照规定对维修服务人员开展专业培训，定期对设施设备进行保养，根据实际情况及时调整应急物资储备。

鼓励区应急维修平台、街镇服务站和物业服务企业加强房屋应急维修信息化建设，健全房屋应急维修信息共享机制，推动房屋应急维修服务线上线下高效协同。

区物业管理事务中心和街道办事处、镇人民政府应当根据房屋应急维修情况分别为区应急维修平台、街镇服务站提供必要的补贴。

第十二条 （监督检查）

区建交委、区物业管理事务中心应当对区应急维修平台、街镇服务站和物业服务企业进行监督检查，发现存在问题的，

督促及时整改落实。

第十三条 （考核评价）

区物业管理事务中心应当建立考核制度，制定房屋应急维修服务规范和考核标准，对区应急维修平台、街镇服务站的业务能力、服务水平以及机构建设等方面进行考核评价。

区应急维修平台、街镇服务站在应急维修服务过程中未按照协议约定提供应急维修服务的，相关部门、单位可以对其进行诫勉、约谈，督促及时整改。

物业服务企业存在失信行为的，按照信用管理有关规定记入信用档案。

第十四条 （实施细则）

本规定的具体实施细则，由区建交委另行制定。

第十五条 （施行日期）

本规定自 2024 年 2 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 1 月 31 日。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办，区纪委监委，区法院、
区检察院，各人民团体。

上海市浦东新区人民政府办公室

2023年12月29日印发