

## 附件2:

## 住宅小区管理服务能力提升三年行动任务清单

序号	整治重点	主要内容	落实层级	主要措施	牵头单位	责任单位	备注
1	及时安排部署	各县（市）区人民政府要坚持以人民为中心的发展思想，把加强和改进住宅小区管理服务能力作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措。按照市委、市政府工作安排，各县（市）区要结合实际，立即组织开展住宅小区管理服务能力提升三年行动，加强组织领导，切实落实属地责任，制定细化行动方案，明确各职能部门、街道（乡镇）、社区（村）责任清单，确保各项任务落到实处。本次专项行动落实情况将作为年度对各县（市）区物业管理工作考核重点内容。	市级	市住宅小区管理服务能力提升行动工作领导小组办公室负责制定《银川市住宅小区管理服务能力提升三年行动实施方案》，制定工作计划，明确责任分工，确定整治重点内容，健全联动机制，加强信息沟通，建立随机督查、月通报机制。确保专项行动落实到位，取得实效。市住宅小区管理服务能力提升行动工作领导小组各成员单位负责对照任务清单，制定年度工作计划，并逐一落实。	银川市住住宅小区管理服务能力提升行动工作领导小组办公室（市住建局、市物业服务中心）	市综合执法监督局、市公安局、市市场监管局、市市政管理局、市民政局、市发改委、市应急管理局、市消防救援支队	
2			县（市）区级	负责制定本辖区住宅小区管理服务能力提升三年行动方案，明确年度工作目标，制定工作计划，及时安排部署，明确责任分工，落实工作人员和经费保障、制定工作措施，并逐一落实。	各县（市）区人民政府	各县（市）区有关部门、各街道（乡镇）办事处	
3	规范物业服务能力“九不准”	一是“不准”新增违章建筑；二是“不准”垃圾转运车辆不密闭；三是“不准”从业人员不按岗位统一着装；四是“不准”无故阻碍通信、公共充电等设施建设；五是“不准”泄露业主个人信息资料；六是“不准”擅自终止服务、不履行交接义务；七是“不准”擅自涨价、乱收费以及违规签订《物业服务合同》；八是“不准”擅自利用共用部位、共用设施设备、共有部分进行经营或处置公共收益；九是“不准”利用停水、停电或限制购水量、电量及办理门禁卡、电梯卡等捆绑和变相催缴物业费。对累计违反上述1条内容的，从严扣除信用分值（详见附件1），约谈企业负责人，责令限期整改，建议更换项目经理人；对累计违反上述2条内容的，除上述监管措施外，物业服务质量星级化评定采取“降星”；对累计违反上述3条内容的，除上述监管措施外，物业服务质量星级化评定不达标，并依法清退所服务小区；对累计违反上述4条及以上内容的，纳入物业行业“黑名单”管理，依法限制承接物业服务项目，发起联合惩戒。同时，对涉及违法违规行为移交公安、消防、综合执法、市场监管等部门依法查处。	市级	负责制定和明确专项行动中物业服务提升“九不准”举措的主要内容。完善有关政策，为辖区开展日常管理工作提供政策依据。加强对辖区各职能部门的指导、监督和考核等工作。	各县（市）区人民政府、市住房和城乡建设局	市综合执法监督局、市公安局、市市场监管局、市市政管理局、市发展和改革委员会、市消防救援支队	
4			县（市）区级	负责围绕九条“硬”要求，加大日常检查、巡查频次，督促企业提升服务水平。各职能部门加大对违法违规行为查处。	各县（市）区人民政府、各县（市）区住建部门	各县（市）区综合执法、公安、市场监管、发改、消防救援等部门，各街道（乡镇）办事处	

序号	整治重点	主要内容	落实层级	主要措施	牵头单位	责任单位	备注
5	全面开展物业服务质量星级化评定。	按照《银川市住宅小区物业服务质量星级化评定实施办法（试行）》，全市住宅小区开展物业服务质量星级化评定，对物业服务企业在物业服务项目的环境卫生、垃圾分类、绿化、秩序维护管理、共用部位及设施设备维护等服务内容以及信息公开公示、社区治理等方面所达到的实际服务水平进行综合评价，依据星级评定结果对企业和服务项目进行评价。将评定为物业服务质量二星级及以下的住宅小区列入专项整治行动重点对象，物业主管部门、街道办事处等增加日常巡查检查频次；对评定为物业服务质量不达标的或连续两次评定为物业服务质量二星级及以下的住宅小区，按照程序依法清退所服务小区。	市级	负责制定本市住宅小区物业服务质量星级化评定管理实施办法、星级标准和评定标准；指导和监督各县（市）区做好住宅小区物业服务质量星级化评定、管理工作。将该项工作纳入物业管理考核工作重点内容。加强对各县（市）区的指导、监督和考核工作。	市住房和城乡建设局	各县（市）区人民政府	
6			县（市）区级	负责具体组织开展本辖区内住宅小区物业服务质量星级化评定工作。根据住宅小区物业服务质量星级化评定结果颁发铭牌。并加强对星级化评定结果的应用，对评定为二星以下的加大日常检查频次并将评定结果与物业企业准入退出机制相挂钩。依法清退一批服务质量不高，评定结果不合格的企业退出服务项目。	各县（市）区人民政府	各县（市）区住建部门、各街道（乡镇）办事处	
7	加大对物业行业违法违规行为查处。	持续开展“加大物业服务收费信息公开力度 让群众明明白白消费”活动，规范物业服务企业经营行为，规范物业服务合同（前期物业服务合同）签订文本，规范物业服务合同（前期物业服务合同）备案。物业服务企业做到“六个公开”（服务合同公开、服务内容公开、服务电话公开、服务方式公开、收费标准公开、公共收益公开）。住宅小区生活垃圾不能混收混运，不出现随意倾倒抛撒现象。结合房地产市场秩序整治规范专项工作，对物业服务企业将一个物业管理区域内的全部服务业务一并委托给他人的；参与阻挠业委会选举、行使职权或换届工作；擅自占用、挖掘住宅小区内道路、场地，损害业主共同利益的；擅自提高收费标准、扩大收费范围；擅自挪用住宅专项维修资金；违规进行物业承接查验，前期物业服务违规招投标，以及物业企业之间恶意竞争、围标串标等违法违规行加大查处力度。	市级	市发改委负责完善物业服务价格形成机制，加强对物业服务企业成本监审，规范企业服务收费行为，加大对擅自收费违法行为查处力度；市住建局负责开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费活动，将收费信息公示情况纳入评价体系，规范公开公示信息示范文本。	市发改委、市住房和城乡建设局	各县（市）区人民政府、市市场监督管理局	
8			县（市）区级	对住宅物业服务收费信息公示情况进行调查摸底，制定问题清单，开展专项检查，及时受理群众投诉举报，依法查处物业服务企业违反收费信息公示规定行为，曝光典型案例。	各县（市）区发改、住建部门	各县（市）区市场监管部门，街道（乡镇）办事处	

序号	整治重点	主要内容	落实层级	主要措施	牵头单位	责任单位	备注
9	加大对物业行业违法违规行为查处。	2、物业服务企业安全生产行为。物业服务企业制定安全生产有关工作制度；对火灾、治安、公共卫生以及暴雨等极端天气的突发事件制定应急预案，配备应急物资，开展应急培训和演练；及时对物业公用部位、公用设施设备进行检查并及时处理安全隐患；合理设置消防车道、施划禁止停车标线、保障消防车道畅通，消防车登高操作场地不被占用；是否按照合同约定对高层建筑共用消防设施进行维护管理、提供消防安全防范服务；开展地下管线等有限空间作业的，及时进行备案并落实持证操作、保护措施等安全规范操作流程进行作业；采取必要的安全保障措施防止建筑物外立面、构筑物、搁置物以及抛掷物造成他人损害；按照规定或合同约定定期检查并及时警示高空坠物等危险状况；按照规定制定政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，并积极配合开展相关工作。	市级	负责明确住宅小区所在街道办事处、社区（村）居民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主或物业使用人等不同主体落实安全生产工作的责任和义务，明确小区日常安全生产服务与公共管理之间的关系。依法依规加强对小区内有限空间作业、高空作业人员备案以及持证操作的管理，加强对辖区应急管理、消防救援部门的指导、监督和考核。	市应急管理局、市消防救援支队	各县（市）区人民政府、市住房和城乡建设局、市综合执法监督局	
10			县（市）区级	对物业服务企业落实住宅小区安全生产工作加大日常检查力度，指导物业服务企业规范施划消防标识标线，对物业服务企业移交的违法违规行为及时查处。督促住宅小区所在街道办事处、村（居）民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主或物业使用人等不同主体各司其职，落实好安全生产工作的有关责任和义务。	各县（市）区应急、消防救援部门	各县（市）区住建、综合执法部门，街道（乡镇）办事处	
11	业主委员会及其委员履职情况。	坚持党建引领社区治理，强化街道、社区基层党组织对业主委员会工作的指导，推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。建立街道（乡镇）、社区党组织领导下的业主委员会选举、纠错和退出机制。对业主委员会选举过程中存在伪造业主选票、表决票、业主签名或者书面委托书等情况的；存在违反业主大会议事规则、业主大会决议行为的；任期届满后，未及时组织召开业主大会会议进行换届选举的；未按规定公布工作经费使用情况的；挪用、骗取、侵占业主公共收益或私自利用共用部位、共用设施设备进行经营的；违反《民法典》《物业管理条例》等有关规定，业主委员会未及时终止其委员职务的；未依法代表业主与业主大会决定选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同的，或采取暴力等违法违规行，强制清退物业服务企业的；业主委员会届满后，未及时将属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交给新一届业主委员会或社区居民委员会等行为的；作出的决定违反法律、法规，且不接受住房城乡建设主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导的；以及群众反映强烈的其他违法违规行为依法撤销、依法查处。	市级	完善业主自治管理政策，修订《银川市业主委员会组建、运行和管理的指导意见（试行）》；加强对各县（市）区开展业主委员会组建工作的指导和监督，加大行业培训力度，持续推动物业管理委员会组建运行，以解决部分小区业主委员会组建难、自治管理难问题。	各县（市）区人民政府	市住房和城乡建设局、市民政局	
12			县（市）区级	指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。加大物业管理电子投票功能应用。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。构建社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业联动协作、共商事务的社区管理服务机制。各县（区）住建部门、街道（乡镇）办事处要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。	各县（市）区街道（乡镇）办事处	各县（市）区住建、民政部门	

序号	整治重点	主要内容	落实层级	主要措施	牵头单位	责任单位	备注
13	推动公共管理职责向“社区最后一公里”延伸。	在全市物业服务区域开展保安服务行为清理整治，规范保安服务市场秩序。物业服务企业从事保安服务必须向市级公安机关进行备案，加强保安员日常管理，规范物业保安管理制度，加强物业保安的培训管理，持证上岗。及时查处住宅小区内私搭乱建，毁绿占绿，违规收费，违规经营，不按要求分类垃圾和乱倒垃圾，违反规定饲养动物，电动自行车违规停放充电和“上楼入户”，占用和堵塞疏散通道、安全出口和消防车道，违规存放易燃易爆危险品等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。	市级	负责厘清住宅小区违法违规行为查处的法律依据；推行“管理责任清单进小区”制度，公布各类住宅小区违法违规行为线索举报受理渠道，公布受理部门和执法部门信息，规范物业服务企业违法违规线索移交示范文本；加强市级各职能部门协调联动，加强对各县（市）区各职能部门的指导、监督和考核。	市综合执法监督局、市公安局、	各县（市）区人民政府、市住房和城乡建设局、市市场监督管理局、市自然资源局、市园林局、市市政管理局、市网络信息局、市应急管理局、市消防救援支队	
14			县（市）区级	推行“管理责任清单进小区”制度，将辖区各执法部门权责清单、投诉举报电话等在小区醒目位置处进行公示，明确联动执法工作具体要求，常态化进驻住宅小区进行综合治理，解决职能交叉和监管缺失问题，推动各职能部门的公共管理职责向“社区最后一公里”延伸。	各县（市）区人民政府、各县（市）区综合执法、公安、应急管理部门	各县（市）区住建、市场监管、自然资源、园林等部门	
15	强化街道（乡镇）、社区物业管理职责。	街道（乡镇）认真履行属地管理责任，依法组织、指导本辖区内的业主依法成立业主大会；指导、监督业主大会、业主委员会依法履职是否到位；对未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的住宅小区，社区居（村）民委会代行业主委员会职责监督物业服务企业履约是否到位，是否通过法定程序召开业主大会组织业主决定共同决定事项。强化街道对业主委员会组建工作的主体责任，做到成立业主大会、选举产生业主委员会的全过程监管，并及时纠正工作中出现的程序漏洞。开展物业管理委员会试点工作，加大对物业管理电子投票功能应用，强化物业服务质量星级化评定结果应用。指导业主成立业主大会，调处调解业主、业委会、物业企业等在物业管理活动中矛盾纠纷，对物业日常管理工作进行指导、监督，负责辖区物业服务企业、业委会的相关考核和星级化评定等工作。	县（市）区级	按照业主自治管理与社会化服务相结合的原则，将物业管理纳入社区网格治理体系，加强对各街道（乡镇）办事处、社区居（村）民委会的指导和监督，加大政策培训和宣传力度，将该项内容纳入对各街道（乡镇）办事处考核以及星级和谐社区考评内容，对群众投诉反映基层“不作为”“乱作为”的投诉，加大查处力度，回应群众关切。同时，推广物业管理电子投票功能的应用，提高基层社区治理能力。针对业主大会成立难、业主委员会组建难问题， <b>2023年底完成9个物业管理委员会试点建设工作（兴庆区2个、金凤区2个、西夏区2个、灵武市1个、永宁县1个、贺兰县1个）。</b>	各县（市）区人民政府	市住房和城乡建设局、市民政局、市网络信息局	