

银川市西夏区西花园路街道办事处

关于印发《西花园路街道 2025 年住宅小区物业服务 质量星级化评定工作实施方案》的通知

各社区、业委会、各物业服务企业：

为全面、深入推进我市住宅小区物业服务质量星级化评定工作，根据银川市住建局《关于印发〈银川市住宅小区物业服务质量星级化评定实施办法〉（试行）的通知》（银住建发〔2022〕2号）精神，结合我街道实际，特制定《西花园路街道住宅小区物业服务质量星级化评定工作实施方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

附件：《西花园路街道 2025 年住宅小区物业服务质量星级化评定工作实施方案》

西花园路街道物业管理工作领导小组办公室

2025 年 10 月 8 日

西花园路街道 2025 年住宅小区物业服务质量 星级化评定工作实施方案

为进一步加强对我街道住宅小区物业的规范化管理，提高物业服务水平，根据《银川市住宅小区物业服务质量星级化评定实施办法（试行）》（银住建发〔2022〕2号）精神，结合街道实际，特制定此方案。

一、工作目标

通过开展物业服务质量星级化评定，进一步规范物业管理，鼓励物业服务企业提高精准化服务水平，建立服务规范、文明和谐、群众满意、质价相符的长效管理机制，完善社区治理体系，提升社区精细化治理能力。

二、评定原则

住宅小区物业服务质量星级化评定应当遵循公正、透明的原则，质价相符原则，日常抽查和定期评定相结合的原则。

三、评定范围

住宅小区物业服务质量星级化评定实施一年一评，动态管理。主要对我街道辖区内住宅小区符合以下条件的物业项目进行评定：1.业主入住率达到 50%以上的；2.签订物业服务合同，且服务满一年以上的；3.完成物业企业信用建档、住宅小区信息登记（小区楼盘表、设施设备清单等）、公示服务事项、服务人员、服务标准、公共收益等内容；4.未签订物业服务合同提供服务或

未完成建档和相关内容公示的，给予 30 日的整改期，期限届满后进行评定。

四、评定内容

一是物业服务合同履行情况评价（基础管理、公开公示、环境卫生管理、秩序维护管理、绿化管理、共用设施设备维护、装修管理等）50 分；二是其他方面落实情况评价。包括：业主对物业服务工作的满意度 30 分；融入基层治理、党建引领红色物业开展情况，执行文明城市、卫生城市建设及生活垃圾分类等区委、区政府重大决策部署 20 分；三是各级检查反馈问题的整改情况 10 分。（总分共 110 分）

五、评分标准

各星级评分标准如下：

（一）考评总得分在 95.0 分及以上，且各单项得分均在该项分值 85% 以上的为五星级；

（二）考评总得分在 90.0（含）-95.0 分，且各单项得分均在该项分值 70% 以上的为四星级；

（三）考评总得分在 85.0（含）-90.0 分的为五星级；

（四）考评总得分在 80.0（含）-85.0 分的为四星级；

（五）考评总得分在 70.0（含）-80.0 分的为五星级；

（六）考评总得分 70.0 分以下为物业服务质量不达标。

六、评定组成员

组 长：高 磊 街道党工委书记

副组长：王向阳 街道党工委副书记、办事处主任

王 亮 街道党工委委员、办事处副主任

马利强 公用事业服务中心主任

成 员：西花园路街道各社区书记、业委会负责人、物业服务企业负责人等。

七、特殊情况

符合下列情形之一的，评定为物业服务质量不达标项目：

1.申报项目在截止申报前的一年内，经调查属物业服务企业原因发生一般及以上安全生产责任事故的；因物业服务企业管理不善引发业主群体上访事件的；在文明城市、卫生城市建设等区委、区政府重大决策部署中严重失误影响考评结果的。

2.按照《银川市物业行业“红黑名单”管理办法（试行）》（银住建规发〔2019〕4号）规定，申报的物业服务项目已导致物业服务企业列入行业“黑名单”的。

3.物业服务企业诚信经营行为不到位，未签订诚信经营信用承诺，未建立信用信息档案的。

4.申报材料弄虚作假的。

5.申报项目所在的物业服务企业工作人员出售或者非法提供业主、物业使用人的个人信息，经查证属实的。

6.物业服务履约不到位、侵占业主公共收益多次督促不整改，业主反映强烈的。

7.其他严重影响物业服务品质、损害行业形象及业主权益的。

评定为物业服务质量不达标的住宅小区在街道范围内通报，并要求物业服务企业限期整改，原则上整改期限最长不超过 30 日，整改完成后重新申报。参评或受评项目的公用部位、公用设施设备，若存在重大瑕疵或安全隐患，物业服务企业出具充分的证明材料证实已履约履责的，不影响该物业服务企业所管住宅小区物业服务质量星级化评定及物业服务企业、项目经理信用等级评价。

八、工作步骤

（一）宣传培训阶段（2025 年 10 月 9 日-10 月 11 日）。街道办组织对各社区主要管理人员、物业管理人员、业委会负责人、物业服务企业进行动员、培训，掌握星级化评定的标准、程序和方法；各社区要对本次星级化评定活动进行广泛宣传，组织发动辖区所有符合条件的物业企业申报评级，原则上要求应申报尽申报，逐步实现住宅小区物业服务质量星级化评定全覆盖。

（二）申报阶段（2025 年 10 月 13 日-10 月 24 日）。物业服务企业应当依照《银川市住宅小区物业服务质量星级化评分标准》（详见附表 1、2）明确申报拟评星级，填写《银川市住宅小区物业服务质量星级化评定申报表》，向街道办进行申报。各社区应当根据《银川市住宅小区物业服务质量星级化评分标准》指导物业服务企业进行申报。申报物业服务质量星级化评定的项目，应当提交以下材料并加盖物业服务企业公章：**1.**《银川市住宅小区物业服务质量星级化评定申报表》原件；**2.**物业服务企业营业执照、信用建档卡原件及复印件；**3.**申报项目物业服务合同

原件及复印件；4.申报企业需提供申报前近三个月的项目经理社保缴纳证明材料和《银川市物业项目经理信用信息登记表》，社保缴纳证明材料中缴纳单位原则上应与申报企业名称一致。未申报参评的住宅小区，由街道办事处及社区书面通知物业服务企业参评，并将通知张贴在小区显著位置。无正当理由拒绝参评的，在物业行业监管平台上记入不良信用信息记录，并由街道办事处对该项目进行评定。

（三）组织初评阶段（2025年10月27日-10月31日）。街道及社区组织成立住宅小区物业服务质量星级化评定小组，评定小组组成由街道、社区主要负责人、业委会负责人、业主代表、物业专家组成，一般为五人及以上单数。通过听取物业服务企业自评汇报，征询居民委员会、业主委员会、业主代表意见，审阅参评项目相关的年度物业管理档案、查阅项目管理制度和标准执行记录等资料，结合现场查勘情况对本辖区内住宅小区物业服务质量进行初评。对初评为一星级至三星级的由街道办事处予以评定、复核，初评为四星级、五星级的上报西夏区物业管理领导小组办公室组织进行复评认定。经初评未达到申报星级标准的，要求物业服务企业限期整改，原则上整改期限最长不超过30日，在整改期限届满后由街道办事处复核并按实际情况予以评定。

（四）复评公示阶段（2025年11月3日-11月14日）。街道应于11月10日前，将初评达到四星级、五星级物业服务质量标准的住宅小区名单报西夏区物业管理领导小组办公室，由西夏

区物业管理领导小组办公室组织成员单位及物业专家、业主代表成立复核小组，一般为五人及以上单数。采取现场检查、资料审阅的方式进行复评认定。经复评未达到申报标准的住宅小区，星级标准按复核小组实际分数予以认定。评定结果由西夏区物业管理领导小组办公室在新闻媒体以及项目区域内显著位置张贴等方式向社会进行公示，接受社会监督，公示期为7个工作日。在公示期内对其所在项目评定结果有异议的，应当向评定部门提出，评定部门应当在受理异议申请后7个工作日内组织调查核实，并根据核实情况及时处理。超过公示期的不予受理。

（五）授牌奖惩阶段（2025年11月17日-11月28日）。

在公示期届满后一个月内，根据住宅小区物业服务质量星级化评定结果，由西夏区物业管理领导小组办公室按照统一标准制作铭牌，各街道办事处组织颁发悬挂。铭牌应当置于住宅小区显著位置处，任何单位或个人不得擅自变动悬挂位置。对星级化评定为四星级、五星级住宅小区，按照《银川市物业服务企业及项目经理人信用信息管理办法》规定给予所属物业服务企业、项目经理相应的信用加分（四星级加3分，五星级加4分），并在年度评优先中优先考虑；对星级评定为二星级及以下的住宅小区，按规定给予所属物业服务企业、项目经理相应的信用减分（一星级减4分，二星级减3分），并应增加日常巡查检查频次，督促物业服务企业提高物业服务质量；最终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，由

评定部门向物业服务委托方发提醒函，可按照法定程序重新选聘物业服务企业。

九、工作要求

（一）加强组织领导。我街道住宅小区物业服务质量星级化评定工作在西夏区物业管理工作领导小组统一领导下，由工作领导小组办公室具体负责协调、指导实施。各社区要充分认识本次星级化评定工作的重要意义，真正把物业服务质量星级化评定工作纳入重要议程，坚持问题导向，紧抓关键环节，明确工作措施，全力推进评定工作。

（二）加大宣传力度。各社区要通过住宅小区物业服务质量星级化评定工作的开展，积极宣传物业服务企业先进典型，营造良好氛围，推动星级化评定工作的落实。鼓励建设单位、业主大会按照星级化服务标准及星级化评定结果选聘物业服务企业，同时，要积极完善和落实物业服务企业退出机制。

（三）严格初评和复核。要严格按照《银川市住宅小区物业服务质量星级化评分标准》，统筹兼顾，对所有符合条件的物业服务企业公平、公正、实事求是的进行评估，确保评定工作顺利推进。

- 附件：1.银川市住宅小区物业服务质量星级化评分标准表
（物业服务合同履行情况）
- 2.银川市住宅小区物业服务质量星级化评分标准表
（其他方面落实情况）

- 3.银川市住宅小区物业服务质量星级化评定申报表
- 4.2025年西夏区物业服务质量星级化评定结果
- 5.西夏区物业服务质量星级化问题清单

6	制度管理 完善	有完善的物业管理方案、质量管理、财务管理、档案管理等制度。	0.3	有制度	●	●	●		
7		制定管理处内部管理制度和考核制度。	0.3	☒	☒	●	●		
8		物业企业一般应取得 ISO9000 系列认证	0.3	☒	☒	☒	●		
9		建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。	0.3	●	●	●	●		
10		财务管理实行项目独立核算。	0.3	☒	●	●	●		
11		建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案。	0.3	有制度和档案	有制度和档案	●	●		
12		有完善的物业管理方案，制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。	0.3	☒	☒	●	●		
13		广泛运用计算机进行管理。	0.3	☒	☒	☒	●		
14	基本要求	紧急保修 维修	公示 24 小时服务电话，承接业主专有部分物业的维修及公共部分的紧急抢修。	0.3	●	●	●	●	
15			周一至周日在约定时间在指定地点或管理处进行业务接待，并提供服务。	0.3	●	●	每天>8 小时	每天>12 小时	

16		受理业主或使用人报修。	0.3	及时受理	24小时受理	24小时受理	24小时受理	
17		急修在限期内及时到现场处理。	0.3	2小时	2小时	1小时	半小时	
18		一般维修在限期内及时完成（预约除外）	0.3	3天内	3天内	1天内	1天内	
19		对业主或使用人的投诉及时答复处理。	0.3	7天内	7天内	3天内	24小时	
20	特约服务	根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。	2	可开展	●	●	●	
21	收支公示	按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。	1	●	●	●	●	
22	维修资金管理	建立健全的专项维修资金管理制度，做到运作规范，账目清晰，按照有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。	1	●	●	●	●	
23	沟通业主	可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，征询业主对物业服务的意见，业主满意率达到一定比例以上。	2	☒	70%以上。	75%以上。	85%以上。	
24	服务窗口	服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准，并建立“首问责任制”。	1	☒	☒	●	●	

25		违规行为管理	对违反管理规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为进行劝阻并报告业主委员会和相关行政主管部门处理。	1	●	●	●	●	
26	房屋管理	房屋安全	定期对房屋涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。检修、保养记录齐全。	1	每年 1 次	每半年 1 次	每季度 1 次	每月 1 次	
27		房屋防水排水	定期对屋面组织排水系统、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。检查屋顶，发现防水层发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。	1	每年 1 次	每年 1 次	每半年 1 次	每季度 1 次	
28		房屋共用设施	定期巡视楼内公共部位及相关设施，及时养护，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。发现水、电、气等相关设施存在安全隐患，应及时报告相关部门及业主。	1	每月 1 次	每半月 1 次	每周 1 次	每周 2 次	
29	房屋管理	小区共用设施	定期巡查道路、路面、道牙、井盖、健身设施等，及时养护，发现损坏及时报告相关业主或业主委员会并协商解决维修问题。	2	每月 1 次	每月 1 次	每月 2 次	每周 1 次	

30			保持路面平整、无破损、无积水，道牙平直无缺损。		☒	☒	●	●	
31		围墙	定期巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。	1	每季度1次，发现损坏及时报告业主委员会并协商解决维修问题。	每季度1次，发现损坏及时维修。	每季度1次	每月1次	
32		房屋违规行为	对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和相关行政主管部门。	1	●	●	●	●	
33		标志标识	小区各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。	1	☒	●	●	●	
34	对存在安全隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。		☒		●	●	●		
35	绿化 养护 管理	基本要求	做好原有树木的浇灌、修剪和病虫害防治工作。	1	●	●	●	●	
36		草坪	绿地总体布局合理，满足居住环境的需要。	1	☒	以绿为主。	以绿为主，植物造景。	●	

37			修剪草坪保持平整，切边整理，草高不超规定。	1	☒	修剪草高不超过15cm。	修剪草高不超过15cm。	修剪草高不超过10cm。	
38			清杂草：每年及时除杂草，控制杂草孳生。杂草面积不大于一定比例。	0.5	☒	除草3遍以上，控制杂草孳生。	及时除杂草，杂草面积不大于8%	及时除杂草，杂草面积不大于5%	
39	绿化 养护 管理	草坪	灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。	0.5	☒	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施。	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除	•	
40			施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥。	0.5	☒	☒	☒	•	
41			病虫害防治：及时做好病虫害防治。	0.5	☒	无大面积病虫害发生	•	•	
42			草地生长正常，发现斑秃及时补种，覆盖率一定比例以上。	0.5	☒	90%以上	95%以上	97%以上	
43			乔灌木	每年定期对乔灌木修剪，基本无枯枝；	1	☒	适时修剪1次	修剪2遍以上	修剪3遍以上

44		篱、球、造型植物每年定期及时修剪，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	修剪 2 遍以上	修剪 3 遍以上	修剪 5 遍以上	
45		地被、攀援植物每年定期及时修剪，基本无枯枝。	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	修剪 1 次以上	修剪 2 次以上	修剪 3 次以上	
46		中耕除草、松土：适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	除草 2 次以上，无大型、大面积杂草。	除草 4 次以上	随时按需除草	
47		施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年定期普施基肥，花灌木增施追肥。	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	普施基肥 1 遍。	普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍。	
48		病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率低于 5%。	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	年喷药不少于 2 次，无大面积病虫害。	年喷药不少于 2 次，无大面积病虫害。	•	
49		发生倒伏及时扶正、抢救，树木基本无倾斜。	0.5	<input checked="" type="checkbox"/>	及时扶正、抢救	及时扶正、抢救	•	

50	绿化 养护 管理	乔灌木	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。	0.5	☒	☒	☒	●	
51			保存率达到一定比例以上。	0.5	☒	94%以上	96%以上	98%以上	
52		绿化景观 设置	利用植物、山石、水体等设置景点。	1	☒	☒	●	●	
53			绿地内植物群落、层次明显。	0.5	☒	☒	●	●	
54			有花卉布置。一年中有2次以上花卉布置，三季有花。	0.5	☒	☒	●	●	
55			灌、排水保持有效供水，无积水。	0.5	☒	☒	●	●	
56			补种缺枝倒伏：及时补种。	0.5	☒	☒	缺枝倒伏不超过十处。	●	
57			每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量。	0.5	☒	☒	☒	●	
58			修剪、施肥并及时清理枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。	0.5	☒	☒	●	●	
59			适时做好病虫害防治。	0.5	☒	☒	●	●	
60	共用 设施 设备 维修 养护	设施设备 维护	对共用设施设备按规范进行日常管理和养护（依法应由专业部门负责的除外）。	1	●	●	●	●	
61			建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等	1	●	●	●	●	

		记录齐全。						
62		设施设备标志齐全、规范, 责任人明确;	1	●	●	●	●	
63		操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;	1	●	●	●	●	
64		对设施设备定期巡检, 保证设施设备运行正常。	1	有巡检	每周 1 次	每周 2 次	每天 1 次	
65	维修计划及实施	对共用设施设备需要维修的, 及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划(维修资金分摊方案), 向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织维修或者更新改造。	2	●	●	●	●	
66	消防管理	根据消防管理要求, 定期检查并维护好消防设施设备, 保证其随时启用。	1.5	●	●	●	●	
67		确保消防通道畅通	1.5	●	●	●	●	
68		建立火灾应急预案, 成立火灾紧急救援小组, 并根据要求定期演练。	1.5	●	●	●	●	
69		开展预防火灾、火灾避险和紧急救援的宣传、教育工作。	1.5	●	●	●	●	

70	共用 设施 设备 维修 养护	设备用房	设备房定期清洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	2	有清洁、通风	每月1次	每月2次	每周1次	
71		景观设施 维保	对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等定期进行巡查,及时养护,发现损坏及时维修。保持原有面貌,保证其正常使用。	1	有巡查	每周1次	每周2次	每日1次	
72		共用照明	路灯、楼道灯等共用照明设施完好率不低于一定比例。保证共用照明的正常使用(不含楼道灯的电费)。	1	不低于85%	不低于90%	不低于95%	不低于98%	
73		突发设备 故障	对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	1	●	●	●	●	
74	公共 区域 公共 秩序 维护	保安配备 能力	秩序维护员执证上岗,身体健康,工作认真负责并定期接受专业培训。	0.5	●	●	●	●	
75			秩序维护员45周岁以下的人员占比60%以上。	0.5	☒	☒	●	●	
76			对小区日常护卫事项做出正确反应,能正确使用消防器材。	0.5	●	●	●	●	
77			能处理和应对小区公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。	1	☒	☒	●	●	

78			上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。	0.5	●	●	●	●	
79			配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。	0.5	☒	☒	●	●	
80		执勤巡查 安保	小区值班室 24 小时值勤。	0.5	●	●	●	●	
81			小区主出入口 24 小时值勤，固定时段立岗。	0.5	☒	☒	4 小时立岗	6 小时立岗	
82			对重点区域、重点部位定时巡查，并做好巡查记录；	0.5	☒	每 2 小时 1 次	每 2 小时 1 次	每 1 小时 1 次	
83			配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，监控录像保存 30 天以上。	0.5	☒	☒	●	●	
84			智能化设备设施运行正常。	0.5	☒	☒	☒	●	
85			车辆停放	对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。	2	停放有序。	停放有序。	引导有序通行、停放。	疏导并登记。
86		保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。		2	畅通	畅通	畅通	环境整洁、有序、畅通。	
87	公共区域公共	车辆人员进出	对进出小区的车辆、外来人员进行登记，对进出小区的装修、劳务人员实行登记或临时出入证管理。	2	登记管理	登记管理	登记管理	临时出入证管理	

88	秩序维护	突发应急处置	对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。	3	•	•	•	•	
89	保洁服务	垃圾处置	合理设置垃圾桶,垃圾袋装化,垃圾日产日清。保持垃圾桶及周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。	5	•	•	•	•	
90		卫生打扫	小区道路、广场、停车场、绿地等定期清扫,无大宗废弃物;	3	每周2次	每日1次	每日1次	每日1次,随时保洁;	
91			广场砖地面清洁;		目视干净;	目视干净;	干净无明显污渍;	清洁无污渍;	
92			门厅、电梯厅、楼道地面定时清扫、拖洗,保持清洁;	3	每周清扫1次	每周清扫2次	每日清扫1次,每周拖洗1次。	每日清扫1次,每周拖洗2次。	
93			楼梯扶手、单元门、表箱、窗台、栏杆等定时擦洗,保持干净无明显灰尘;		每月擦抹1次	每半月擦抹1次	每日擦洗1次	每日擦洗1次	
94			楼道内公共区域玻璃每年定期清洁,保持洁净无明显灰尘;		☒	每年清洁1次	每年清洁2次	每年清洁3次	
95			路灯、楼道灯每年定期清洁;	1	每年1次	每年1次	每年4次	每年8次	
96		天台、屋顶,保持清洁无垃圾;	1	•	•	•	•		

97			楼内消防栓、指示牌等公共设施，定期擦抹，目视无灰尘、无污渍；	1	☒	☒	每半月擦抹1次	每周擦抹1次	
98			楼外公共区域宣传栏、各类景观小品、健身器材等设施定期擦抹；	1	每月擦抹1次；	每月擦抹2次；	每周擦抹1次；	每周擦抹2次；	
99			及时清除道路积水、积雪。	1	●	●	●	●	
100	保洁服务	下水清掏	定期检查共用雨水管道、污水管道，定期或发现异常及时清掏。	1.5	发现异常及时清掏	每年疏通1次；	每年疏通1次；	每年疏通1次；	
101			雨、污水井定期检查1次，每年清掏量不少于要求比例；	1.5	发现异常及时清掏	半年检查1次，每年清掏量不少于75%；	每季度检查1次，每年清掏量不少于75%；	每月检查1次，每年全部清掏1次；	
102		下水清掏	化粪池每定期检查，定期清掏，发现异常及时清掏。	1.5	发现异常及时清掏	2个月检查1次，异常及时清掏	2个月检查1次，每年清掏1次，异常及时清掏	每月检查1次，每半年清掏1次，异常及时清掏。	
103		消毒灭虫	根据具体情况定期进行消毒和灭虫除害。	2	●	●	●	●	
104	文化服务	政策宣传	宣传国家政策、法律、法规；传达政府公告、公示。	1.5	●	●	●	●	

105		事项宣传	对国家、本市、本小区重大事项进行宣传、公告。	1.5	有条件	●	●	●	
106		配合宣传	协助社区、业主委员会的宣传文化工作。	1.5	有条件	●	●	●	
107		重大事项	重大事项通知到相关业主。	1.5	☒	☒	●	●	
108		提供场所	提供业主文化场所，组织小区内学生假期活动。	1	☒	☒	●	●	
109		开展活动	每年在小区范围内至少开展一次文化活动。	1	☒	☒	☒	●	
110	装饰装修管理	装修管理制度	按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。	1	☒	●	●	●	
111		装修管理服务协议	装修前，与业主（使用人）签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。	1	☒	●	●	●	
112		巡查现场	定期巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	1.3	☒	至少2次	每3日1次	每日1次	

113	装修结束 检查	业主装修结束后，应进行检查。	1	<input checked="" type="checkbox"/>	•	•	•	
114	装修垃圾 清运	及时清运装修垃圾，集中堆放时间不得超过要求时限。	1	<input checked="" type="checkbox"/>	5天	3天	1天	
115	电梯维护	执行市场监督管理部门出台的相关规定。	1.5	•	•	•	•	
116		电梯设备运行情况每日巡查1次，记录规范、详实。	1.5	•	•	•	•	
117		保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明灯具等配件完好。	1.5	•	•	•	•	
118		委托专业电梯维保单位按市场监管行政主管部门要求定期进行保养，每年进行安全监测，并在轿厢内张贴《年检合格证》；	1.5	•	•	•	•	
119		对维保单位保养工作进行监督，保存相关刻录。	1.5	•	•	•	•	
120		电梯发生故障，物业管理应通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施；	1.5	•	•	•	•	

121		发生困人或其他重大事故，物业管理人 员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场开展应急处理，协助专 业维修人员进行求助；物业服务企业应 保存相关记录。	1.5	●	●	●	●	
122		电梯轿厢地面、轿厢四壁及灯饰等每日 清洁 1 次，保持干净、整洁。	1.5	●	●	●	●	
123	二次供水	执行相关标准	4	●	●	●	●	
124	景观水系	小区内景观水系循环打捞漂杂物，保 持水体清洁，水面无漂浮物；	2	●	●	●	●	
125		定期对水体投放药剂或进行其他处理， 保持水体无异味。	2	●	●	●	●	

注：1、“☒”符号代表该等级“物业服务标准”中不做要求。

2、“●”符号代表该等级“物业服务标准”按照“具体项目”的描述要求执行。

3、“物业服务标准”每个等级中有文字表述的，表示对“具体项目”中内容的细化和具体时间、频次要求。

4、小区内没有提供的服务，评委不予赋分。最后总得分按照【（评委打分/参评项目所赋总分）*100%*物业服务合同履行情况评价 50 分】计算得出。

评分人：

日期： 年 月 日

7		落实配合文明城市、卫生城市工作开展，对小区私搭乱建、病媒防治、毁绿占绿、飞线充电、不文明养宠、占用消防通道、私搭乱建等现象的配合情况（经认定，小区内存在的违法违规行为，经认定物业服务企业存在服务不到位的，该项分值直接计“0”分）	6	●	●	●	●	
8		其他政府重大决策部署及相关政策的执行情况（如配合落实充电桩、加装电梯等）	3	●	●	●	●	
9	各级 检查 发现 问题 整改 情况	街道社区网格员巡查发现问题整改情况	3	●	●	●	●	
10		物业主管部门巡查发现问题整改情况	4	●	●	●	●	
11		其他各部门巡查检查发现问题整改情况（包括建设文明城市、卫生城市等检查）	3	●	●	●	●	

注：1、“☒”符号代表该等级“物业服务标准”中不做要求。

2、“●”符号代表该等级“物业服务标准”按照“具体项目”的描述要求执行。

评分人：

日期： 2025 年 月 日

附件 3:

银川市住宅小区物业服务质量 星级化评定申报表

项目名称: _____

申报星级: _____

申报单位: _____ (公章)

申报日期: _____

银川市住宅小区物业服务质量星级化评定申报表

项目名称		座落位置			
物业类型		建筑面积			
总户数 (入住户数)		建成时间			
物业服务单位		信用等级		服务等级	
合同备案编号		委托期限			
项目经理		信用编号		联系电话	
项目所在街道办事处（乡镇人民政府）					
项目 情况 概述 及 自 评					

项目所在街道 办事处（乡镇 人民政府）评 定得分和意见	<div style="text-align: right;"> （盖章） 年 月 日 </div>
辖区物业主管 部门评定得分 和意见	<div style="text-align: right;"> （盖章） 年 月 日 </div>
备注	

注：1.评定结果为一至三星级的，由街道办事处（乡镇人民政府）进行评定并盖章确认。

2. 评定结果为四星级、五星级的，由街道办事处（乡镇人民政府）初评后报辖区物业主管部门，由辖区物业主管部门复评并盖章确认。

附件 4:

2025 年西夏区物业服务质量星级化评定结果

(服务质量评定为一星、二星、三星、四星、五星)

盖 章:

序号	小区名称	评定星级	所在社区	评定街道	企业名称
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7.....					

附件 5:

西夏区物业服务质量星级化问题清单

序号	小区名称	企业名称	存在问题	
			物业服务合同履行方面	1. 2. 3.
			业主满意率	1. 2. 3.
			政策执行情况	1. 2. 3.
			各级检查发现问题整改情况	1. 2. 3.