

《中卫市普通住宅小区物业服务等级标准 (征求意见稿)》起草说明

为进一步规范我市住宅小区物业服务市场秩序，细化物业服务内容与等级规范，破解物业服务标准模糊、质价不匹配等行业痛点，切实保障业主和物业服务企业合法权益，提升基层治理与人居环境品质，结合我市物业行业发展实际，市住房和城乡建设局牵头起草了《中卫市普通住宅小区物业服务等级标准(征求意见稿)》(以下简称《标准》)。现将有关起草情况说明如下：

一、制定背景

近年来，我市住宅小区覆盖面持续扩大，物业服务行业快速发展，但行业管理短板逐步凸显。一是暂无本土化、精细化的物业服务等级规范，物业服务内容、服务频次、考核标准界定模糊，行业监管缺乏精准依据。二是小区硬件条件差异较大，老旧小区设施配套薄弱、新建小区品质要求更高，统一化管理标准适用性不足。三是存在服务与收费不匹配、服务提质动力不足、业主维权和纠纷较多等问题。四是结合我市风沙多发的气候特点，现有通用标准无法适配本地保洁、绿化、设施防护等专属服务需求。为补齐行业监管短板、规范市场秩序、提升人居环境质量，特制定本标准。

二、制定依据

本《标准》严格依法依规编制，主要依据《中华人民共和

民法典》《中华人民共和国消防法》《物业管理条例》《优化营商环境条例》《宁夏回族自治区物业管理条例》等国家、自治区法律法规及政策文件，参照《宁夏回族自治区住宅小区物业服务等级分类指引》，结合《中卫市住宅小区电动自行车停放充电管理办法》《中卫市住宅小区公共收益资金规范管理和使用办法（试行）》等本地制度规范制定，确保内容合法合规、贴合本地治理实际。

三、制定过程

为保障《标准》科学可行、贴合实际，市住房和城乡建设局严格按照规范性文件起草流程推进工作。一是开展实地调研，全面摸排全市各类型住宅小区物业服务现状、设施配置情况及群众诉求，梳理行业突出问题。二是借鉴区内先进经验，对标自治区及银川市物业服务等级标准，结合中卫地域气候、小区特点优化条款。三是立足实操性反复研讨，聚焦等级划分、服务频次、弹性调节、收费匹配等核心内容多次修改完善，形成本次征求意见稿，确保标准兼顾规范性、针对性和可操作性。

四、主要内容

《标准》全文分为总则、政策依据、一般规定、等级划分内容及附则五个部分。一是明确适用范围、等级划分、服务维度等总体要求，将物业服务由低到高划分为准物业服务、一级、二级、三级四个等级，明确高等级服务涵盖低等级全部服务内容。二是细化八大服务模块标准，围绕基本要求、房屋管理、绿化养护、共用设施设备运维、公共秩序维护、保洁服务、党

建引领、文化服务，量化各等级服务频次和质量要求，重点增设防风治沙、极端天气应急等本地化服务内容。三是规范等级确定、动态调节、收费管理、服务评价、配套适配、拓展服务等通用规则，针对设施不完善小区设置标准微调机制，推行质价相符、浮动收费模式。四是明确附则要求，界定标准试行规则及未尽事宜处置依据。

五、制定意义

本《标准》的制定填补了我市住宅小区物业服务本土化等级标准空白。一是统一行业服务规范，彻底解决物业服务无细化标准、监管无精准依据的问题，推动物业服务标准化、精细化发展。二是健全质价匹配机制，实现“按级论价、优质优价”，有效化解物业纠纷，保障业主和物业服务企业双向合法权益。三是贴合中卫地域特点，针对性解决风沙天气物业管护难点，大幅提升小区人居环境品质。四是强化党建引领基层治理，丰富社区文化服务，规范物业安全管理，助力构建和谐宜居、治理有序的住宅小区环境，推动全市物业行业健康、规范、高质量发展。