# 西宁市住房保障和房产管理局文件

宁房办〔2025〕246号

## 西宁市住房保障和房产管理局<br>关于印发《街道（乡镇）物业服务监管指引》<br>的通知

各县区、园区物业行业主管部门：

为坚决贯彻市委、市政府物业服务管理工作的决策部署，完善行业监管政策，进一步明确街道（乡镇）物业服务监管工作内容，持续改进住宅物业服务管理工作，制定了《街道（乡镇）物业服务监管指引》，现印发给你们，请转发各相关单位参照执行。

西宁市住房保障和房产管理局

2025年9月22日

# 街道（乡镇）物业服务监管指引

为规范街道（乡镇）物业服务管理工作，明确监管职责，切实解决街道（乡镇）物业服务管理中的“当下治”突出问题，建立“长久立”长效机制，依据《物业管理条例》《青海省物业管理条例》《西宁市物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》等相关法律法规，结合工作实际，制定本指引。

## 一、适用范围

本指引适用于全市街道（乡镇）对物业服务企业的监督管理工作，涵盖住宅、商业等各类物业服务项目，旨在提升物业服务质量，维护业主合法权益，促进小区和谐稳定。

## 二、基本原则

坚持问题导向，聚焦群众身边的急难愁盼问题，迅速响应、及时解决；注重制度建设，围绕长效完善监管机制，实现标本兼治；强化多方协同，推动政府部门、社区居委会、物业服务企业、业主共同参与，形成监管合力。规范物业服务行为，维护业主合法权益，推动物业管理与社区基层治理深度融合，构建和谐有序的社区居住环境。

## 三、具体职责与工作内容

### （一）业主自治组织指导与监督

**1.业主大会与业主委员会组建。**街道办事处、乡（镇）人民

政府依法组织和指导本辖区内业主成立业主大会、物业管理委员会，选举业主委员会。制定详细的工作流程和操作指南，在筹备阶段，协助确定业主身份、投票权数，指导成立筹备组；选举过程中，监督投票、计票等环节，确保程序合法合规。积极推荐业主中的社区“两委”成员、网格员等参选业主委员会委员，挑选优秀业主委员会主任担任社区居委会兼职委员。社区居（村）民委员会配合做好宣传动员、资料收集等辅助工作，引导业主积极参与自治管理。

**2.督促业主自治组织履职。**定期检查业主大会、业主委员会和物业管理委员会的工作开展情况，督促其按照法律法规和管理规约履行职责。对业主委员会日常履职情况进行监督检查，对业主委员会不作为、乱作为等问题进行督导整改。每年对业主委员会履职情况进行评比，评比结果向小区业主进行通报。建立工作台账，记录业主委员会会议召开、决议执行等情况，对不依法履职的行为及时进行约谈、督促整改，情节严重的，指导业主依法启动罢免程序。

**（二）物业管理纠纷调解**

**3.建立多元调解机制。**街道办事处、乡（镇）人民政府主导，联合社区居（村）民委员会、公安派出所、司法调解组织等，构建多元化物业管理纠纷调解体系。设立调解室，公布调解热线，方便业主和物业服务企业反映问题。

**4.纠纷分级处理。**对于简单纠纷，由社区居（村）民委员会第一时间介入调解；复杂纠纷或涉及多方利益的，启动街道层面的调解程序；必要时，组织召开物业管理联席会议共同协商解决，确保纠纷化解在基层。

**（三）物业管理联席会议运行**

**5.制度建设。**街道办事处、乡（镇）人民政府负责建立物业管理联席会议制度，明确会议召开的频率（原则上每季度至少召开 1 次，特殊情况可随时召开）、参会单位及职责、议事规则等内容，并形成书面文件下发至各相关单位。

**6.议题解决。**围绕物业管理联席会议协调解决的重大问题，如业主委员会履职异常、物业服务合同履行争议等，提前收集议题，组织相关单位进行调研分析，在会议上充分讨论，形成解决方案并明确责任人和时间节点，会后跟踪落实情况。

**（四）物业服务监督管理**

**7.日常监督检查。**街道办事处、乡（镇）人民政府联合社区居（村）民委员会，定期对物业服务企业的服务质量进行检查。对照物业服务合同约定的标准，重点检查环境卫生、设施设备维护、安全防范等工作，建立检查台账，对发现的问题要求物业服务企业限期整改，并进行复查。

**8.安全生产监督。**街道办事处、乡（镇）人民政府督促物业服务企业依法履行安全生产职责，建立安全生产隐患日常检查台

账，对监督检查出的问题，及时告知整改时限，明确整改责任人，督促物业服务企业落实整改。对拒不整改的，由街道（乡镇）向县区物业主管部门及应急、消防等相关部门反映，相关部门于10日内对反映的问题进行核查，并及时处置。

**9.信用信息管理。**街道办事处、乡（镇）人民政府协助上级房地产行政主管部门做好物业服务企业信用信息的采集和管理工作，将日常检查、纠纷处理、业主投诉等情况纳入信用评价体系，落实街道（乡镇）考核评价权，考核结果作为物业服务企业信用等级评定的重要依据，记入青海省城镇住房信息系统企业信用档案。

**（五）协调物业管理与社区基层治理关系**

**10.资源整合。**推动物业服务企业与社区居（村）民委员会在社区治理中实现资源共享、优势互补。例如，整合社区活动场所、物业服务企业的设施设备资源，共同开展社区文化活动、志愿服务等。

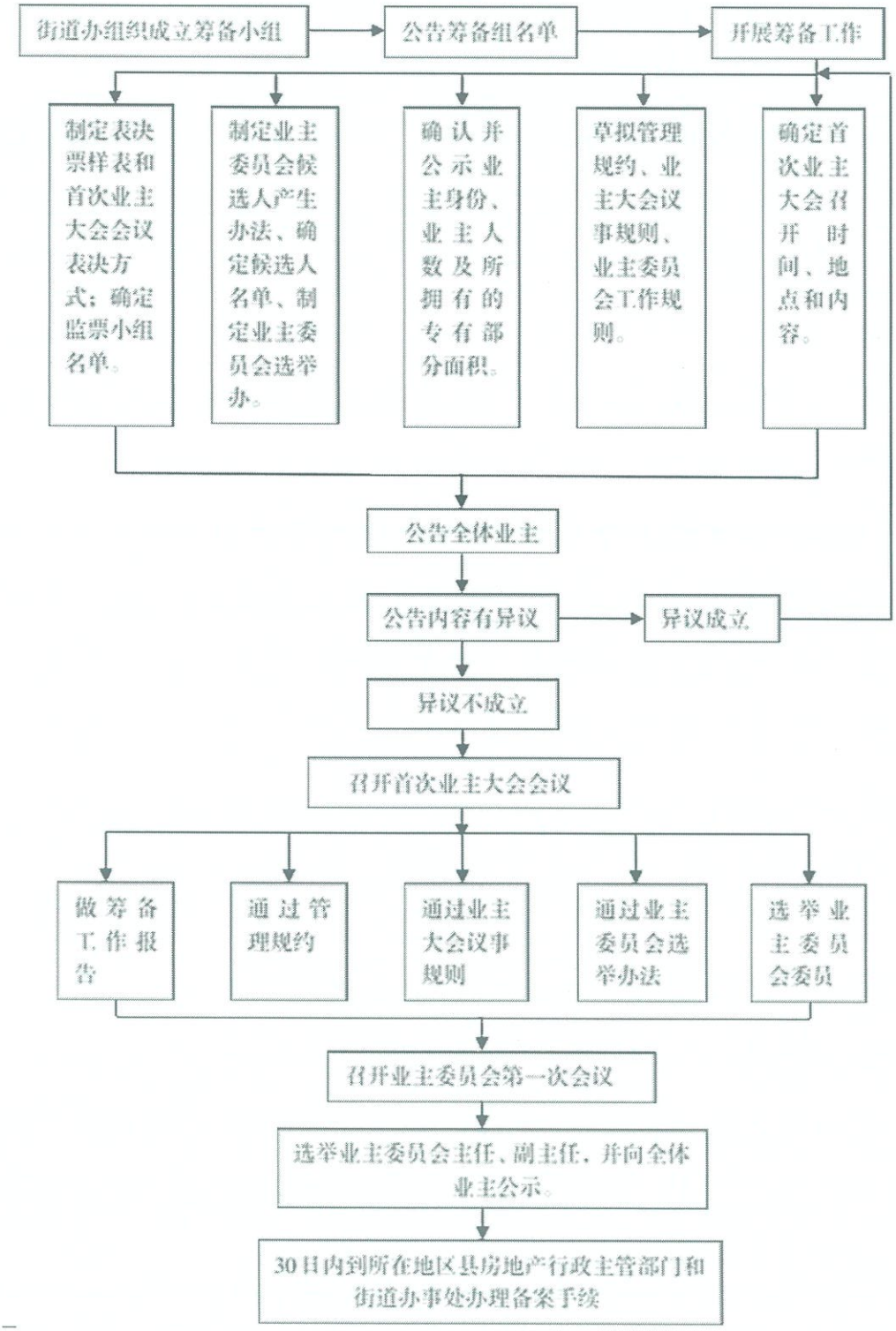
**11.政策协同。**在环境卫生整治、平安社区建设、养老服务等工作中，引导物业服务企业积极参与，将物业管理工作与社区建设重点任务相结合，提升社区整体治理水平。

**四、附则**

本指引自发布之日起施行，由市房产局负责解释和修订。各社区可根据本指引，结合实际情况制定实施细则，确保社区物业服务监管工作落到实处。

附件 1

# 首次业主大会决定事项及组织流程图



附件 2

# 物业企业物业服务及安全生产检查表

**检查单位：**

| 项目名称 | | 项目地址 | |
|---|---|---|---|
| 物业单位（注册区域） | | 检查时间 | |
| 安全责任人 | | 联系方式 | |

| 序号 | 检查内容 | 检查结果 |
|---|---|---|
| 1 | 营业执照、各部门岗位职责悬挂公示（工程维修、财务、经理、设施设备机房岗位职责） | □已落实 □未落实 |
| 2 | 物业服务费、停车管理费、水电费、公摊费用等标准公示并公开悬挂 | □已落实 □未落实 |
| 3 | 员工着装情况（工作时间不着工服或未戴工牌） | □合格 □不合格 |
| 4 | 建立完善的档案管理制度（竣工验收、设施设备、物业租赁、日常管理档案健全、分类成册、管理完善、查阅方便） | □已完善 □未完善 |
| 5 | 建立投诉处理制度（含保修记录、投诉及保修原因填写清楚或情况分析准确，处理效果让业主满意，查阅方便） | □已制定 □未制定 |
| 6 | 签订物业服务合同（前期物业合同） | □已签订 □未签订 |
| 7 | 小区基本实行封闭式管理。 | □已落实 □未落实 |
| 8 | 有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度。 | □已落实 □未落实 |
| 9 | 监控系统运行正常（实行 24 小时值班并有值班记录） | □已落实 □未落实 |
| 10 | 危害人身安全处有明显标识（如小区水景，高空坠物，公共设施设备处） | □已落实 □未落实 |
| 11 | 机动车停车场管理制度完善，管理责任明确， 车辆进出有登记。 | □已落实 □未落实 |
| 12 | 环卫设施设备齐全（垃圾箱、垃圾车、垃圾中转站等） | □已完善 □未完善 |
| 13 | 垃圾日产日清，定期对环卫设施设备进行卫生消毒灭杀。 | □已落实 □未落实 |
| 14 | 共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用楼内消防通道及共用部位和堆放杂物现象。 | □已落实 □未落实 |
| 15 | 小区绿地无擅自改变使用用途、无破坏、践踏、占用现象。 | □存在 □未存在 |
| 16 | 小区绿植养护情况（无裸露土地，及时补种修建绿植，定期浇水施肥） | □合格 □不合格 |
| 17 | 安全生产规章制度和操作规程的建立和执行情况。 | □已落实 □未落实 |

| | | |
|---|---|---|
| 18 | 对从业人员进行安全生产教育和培训，并建立教育和培训档案。 | □已开展 □未开展 |
| 19 | 制定物业管理项目的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏预案并组织演练。 | □已制定 □未制定 |
| 20 | 按照检测规范对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。 | □已完成 □未完成 |
| 21 | 消防控制系统运行正常，显示故障报警已及时排除。 | □已落实 □未落实 |
| 22 | 每半年至少组织一次有针对性的消防演练。 | □已开展 □未开展 |
| 23 | 小区消防通道是否畅通。 | □是 □否 |
| 24 | 建立电梯技术档案，内容包括技术资料、竣工验收资料、定期检测报告、日常维修养护记录、中大修记录等。 | □已建立 □未建立 |
| 25 | 委托得到资质的单位实施电梯安装、改造、维修和日常维护保养活动。 | □是 □否 |
| 26 | 对在用电梯进行定期检验。 | □是 □否 |
| 27 | 供水应当取得卫生部门颁发的卫生许可证和人员健康证。 | □是 □否 |
| 28 | 建立水质管理制度，定期进行常规检测并对各类储水设施清洗消毒（每半年不得少于一次）。 | □是 □否 |
| 29 | 物业管理单位应制定用电安全管理制度和各类电器设备操作规程。 | □是 □否 |
| 30 | 公共设施设备操作人员持证上岗（配电、锅炉等）。 | □是 □否 |
| 31 | 公共设施设备间不得堆放杂物（配电、供水、锅炉、消控、监控室）。 | □存在 □未存在 |
| 32 | 物业创城、建卫工作开展情况（宣传、灭鼠、环境卫生治理等相关工作） | □已落实 □未落实 |
| **检查意见** | | **被检查单位责任人（签字盖章）：**<br><br>**检查人（签字）：** |