

包府办发〔2026〕38号

**包头市人民政府办公室
关于印发包头市住宅小区物业服务
提质增效行动方案的通知**

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直有关部门、单位：
经市人民政府同意，现将《包头市住宅小区物业服务提质增效行动方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2026年6月24日

（此件公开发布）

包头市住宅小区物业服务 提质增效行动方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于加强城市基层治理、提升物业服务水平的决策部署及内蒙古自治区相关要求，全面提升全市住宅小区物业服务质效与基层治理效能，切实解决群众急难愁盼问题，根据《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发住宅小区物业服务质量提升行动方案（2026—2028年）的通知》（内政办发〔2026〕18号）等有关政策法规，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，以铸牢中华民族共同体意识为主线，坚持党建引领、全域统筹“一盘棋”治理思路，构建党组织领导、多部门协同、群众广泛参与的物业共治体系；力争实现物业类投诉逐年压降，2028年较2025年下降30%，推动全市物业管理服务整体提质、跨越提升。

二、健全管理体系提升治理效能

（一）构建市、区两级统筹协调机制。建立由市政府分管副市长牵头的全市住宅小区物业管理统筹协调机制，定期召开联席会议，统筹谋划、协调联动、督导推进和考核评比全市物业管理工作；日常办事机构设在市住建局，其主要领导担任负责人，具体负责日常

调度、通报、年度考核等工作。

（二）健全社区党组织领导下的党建联建和协调共治机制。推动社区与专业化物业服务项目企业、业委会（物管会）“交叉任职”覆盖率达到 100%；推动业委会（物管会）建立党组织，力争新组建或换届的业委会党员比例不低于 50%；强化物业服务企业党组织建设，确保物业服务企业党的组织和党的工作覆盖率动态保持 100%。构建党组织引领多方协同物业治理机制，依托综治中心统筹化解小区各类矛盾，社区党组织每月至少收集 1 次业主诉求，组织 1 次业委会（物管会）与物业服务企业工作对接，做到诉求响应率 100%、诉求化解率不低于 90%。

（三）健全党员主动参与物业治理工作机制。推进“双报到、双服务、双报告”活动，市、区两级机关企事业单位在职党员常态化到社区报到，进小区、进楼栋、进业主微信群，实现楼栋长、单元长岗位认领“全覆盖”，协助社区开展物业管理工作。

三、健全物业服务提质增效监管机制

（一）规范服务内容和标准。严格落实内蒙古自治区地方标准《居住物业管理服务规范》（DB15/T970-2024），新选聘物业服务企业的小区按照自治区统一的《物业服务合同（范本）》签订合同，业主对照 1—5 级标准“点单”确定服务内容。已签订物业服务合同但内容不完善、权利义务不明确的小区，参照《物业服务合同（范本）》，依法依规补充完善合同条款。

（二）实行质量和价格“双评价”机制。“双评价”结果向业主

公开，作为调整服务价格、选聘解聘服务企业、企业信用管理等参考依据。一是分类开展质量评价，专业化服务小区每半年开展物业服务质量评价，列入黑榜的物业服务企业建议业主大会依法解聘；自主管理小区旗县级政府每半年开展满意度调查，满意率不足 60% 的，遵循“属地指导、业主决定”原则，指导业主选聘专业化物业服务企业接管。二是开展价格评价，业主大会、业委会（物管会）可委托第三方专业机构对收费标准进行综合评价，综合考虑服务内容、运营成本等多方面因素，确定或调整收费标准。

（三）实行服务和收支“双公开”机制。推动物业服务企业“晒服务”，公示服务内容、服务标准、合同履行等情况；推动物业服务企业、业委会（物管会）“晒收支”，公示物业费用、公共收益收支、维修资金使用等情况。实现专业化物业服务小区“双晒”覆盖率达到 100%。

（四）实行物业服务企业和业主“双履约”促进机制。街道（苏木乡镇）、社区、居（嘎查村）委会对物业服务企业、业主和业委会（物管会）的履约情况进行监督。对于不履行合同约定的物业服务企业，提醒整改率达到 100%，拒不整改的依法推动调价或解聘。对于未按约定交纳物业服务费的业主，业委会（物管会）、物业服务企业“温馨催费”覆盖率达到 100%，拒不交纳物业费的通过“调解+普法+诉讼”方式解决，重点推进收费率不足 50%的小区提升收费率。

（五）规范共有资金管理。一是完善房屋专项维修资金交存、

使用管理等机制，优化应急维修使用程序，紧急维修由街道（苏木乡镇）提出申请并组织维修，同步公示维修资金使用及分摊情况，报维修资金管理部门备案。二是小区公共收益管理实行专户专储、规范使用、公开透明，公共收益共管账户设立覆盖率 100%。鼓励有条件的小区聘请第三方专业机构开展审计，审计结果向业主公示。

（六）规范停车充电与电梯安全管理，补齐配套设施短板。依据业主需求及业主大会决议，指导物业盘活小区闲置场地增设车位、理顺停车秩序；因地制宜完善配电配套，稳步推进机动车充电设施建设。常态化排查高层、老旧小区电梯隐患，对使用满 15 年、故障多发、存在安全风险的老旧电梯，统筹纳入更新改造计划，保障停车充电、乘梯安全。

（七）深化消防治理，筑牢安全防线。建立小区微型消防站，安装智能消防设施；常态化清理楼道堆积物、畅通消防通道；定期排查电动自行车违规停放充电等消防隐患，督促修复损坏设施，重大隐患立即处置，依法查处违法行为。高层住宅自动消防设施须与具备相应资质的机构签订维保合同，每年至少全面检测一次、至少开展 1—2 次消防演练与宣传。

（八）打造友好服务场景，升级智慧便民物业。建设骑手友好小区，统筹共建新就业群体驿站，配齐饮水、充电、休憩配套，张贴通行路线与便捷通行码，优化楼栋指引，解决骑手歇脚、找路难题；引导物业增设智能门禁、电梯阻车、智能监控等设备，依托一刻钟生活圈拓展养老助餐、维修配送等多元便民服务。

四、健全物业服务企业准入退出监管机制

（一）规范企业注册登记和备案管理。建立物业服务企业信息采集库，对现有实施物业管理的物业服务企业，全部实施备案管理。新注册登记的物业服务企业，应自登记之日起 30 日内在属地住建部门办理备案。

（二）规范物业服务企业选聘。实行“招标前后双备案”制度，招标前，由属地住建部门备案招标公告、招标文件等材料，预审服务内容、服务标准、服务价格；招标后，由属地住建部门备案中标结果、物业服务合同，“双备案”覆盖率达到 100%。一是前期物业选聘。严格执行前期物业服务费收费区间价，引导物业服务企业合理收费，推动质价相符。二是续聘或重新选聘物业。对价格超过每月 2.0 元/平方米的，招标人须提供价格测算依据，属地住建部门可组织专业人员或聘请第三方机构进行价格评估。三是街道（苏木乡镇）、社区指导业主大会选聘应急物业服务企业接管物业，应急接管期限不得超过 6 个月。

（三）规范物业服务企业项目承接。前期物业进驻项目，要严格按照规定进行承接查验并备案，防止建设、管理遗留问题转嫁。既有物业交接，重点对电梯、消防、监控、供水等共用设施设备的使用维护现状进行确认，并报属地街道（苏木乡镇）备案。

（四）规范物业服务企业退出行为。街道、社区全程介入退出监管、资料移交、设施交接、财务结算等流程，严防擅自离场、管理真空。一是实行政府指导价的住宅小区，物业服务企业不得擅自

终止服务或退出，确需退出的，须经属地住建部门会同有关部门核验。二是普通住宅小区物业服务企业主动退出的，须按规定提前告知并做好过渡衔接，并协助选聘新物业。三是经业主大会依法决定解聘的，街道、社区督促物业服务企业依规按程序退出。四是对经物业服务质量考评被列入黑榜的物业服务企业，建议业主大会依法解聘。

（五）健全信用管理机制。开展物业服务企业信用评价，按年度主动向社会公布信用评价结果，信用等级作为选聘解聘物业服务企业的重要依据。对列入黑名单的物业服务企业依法清退，2年内禁止参加物业服务项目招投标、承接新项目。

五、健全物业行业市场化改革机制

（一）健全物业多元化管理运行模式。对无专业物业管理的老旧小区、国企“三供一业”移交小区、单体独栋住宅、产权单位自管小区等，结合实际组织居民协商确定物业管理模式。总结推广社区公益性物业服务企业、居委会托管、社会组织代管或居民自管等做法。引导居民选择引进专业化管理服务，稳步提高专业化服务管理小区覆盖率。试点推行酬金制、信托制物业管理模式，推动物业服务企业依约取酬、全面公开收支，保障业主知情权、参与权、监督权。

（二）鼓励国有企业示范引领物业管理。各旗县区、稀土高新区要培育大型骨干国有物业服务企业，采取“以旧带新、以大带小”、“公建+住宅”等模式，依法依规接管一批体量小、基础差、问题多的小区，破解老旧小区规模小、服务差等问题。

（三）全面提升物业行业整体素质。充分发挥物业管理协会作

用，建立健全行业自律公约，开展物业管理从业人员培训，提高服务能力，动员物业服务企业规范经营、创新服务，推动形成爱岗敬业、争先创优的行业氛围。

六、健全居民自治长效运行机制

（一）规范业委会（物管会）组建。街道（苏木乡镇）要严格审核业委会（物管会）委员候选人资格，依法依规推选遵守小区管理规约、责任心强、公正廉洁、具有广泛代表性的业主担任委员，确保委员履职尽责、发挥作用。对未能按照规定履职的业委会（物管会），依规组织重新选举或组建；对未能按照规定履职的委员，及时终止委员资格并进行增补。

（二）规范业委会（物管会）运行。街道（苏木乡镇）监督指导业委会（物管会）依法依规履行职责，业委会（物管会）监督并协助物业服务企业履行物业服务合同，督促业主遵守法律法规、管理规约和业主大会决议。

（三）推行“五议两公开”机制。对于小区物业费用调整、公共设施改造、维修资金使用等重大事项，实行“业主提议、业委会（物管会）先议、居委会建议、社区党组织审议、业主大会决议”机制，社区党组织对重大事项前置审议率达到 100%，表决结果、实施情况公开，主动接受业主监督。

（四）健全述职评议制度。物业服务企业须每年向业委会（物管会）进行述职评议，并邀请业主代表、业委会（物管会）及街道（苏木乡镇）、社区代表参与评议，听取居民意见建议，及时回应并

妥善处置居民诉求。

七、健全群众诉求回应解决机制

（一）健全“未诉先办”工作机制。推动物业服务问题“码上办”在小区出入口、单元门厅等显著位置张贴全覆盖，居民扫码反映物业服务问题，物业服务企业、社区、街道（苏木乡镇），供水、供电、燃气、供热、通信等专营单位对反映的合理诉求，24小时内响应并办结。

（二）严查物业违规行为。加强物业服务项目收费管理，严禁捆绑收费、重复收费、违规加价、乱收费等行为，开展以停水、停电、停梯等方式暴力催费专项整治，强化对装修押金只收不退行为的监管，对整改不到位、屡查屡犯的物业服务企业依法从严处罚。

（三）开展建设单位遗留问题治理。建立房屋质量遗留问题分类处置机制，厘清开发企业、施工单位、专营单位、物业服务企业、业主各方责任。对保修期内房屋墙体裂缝、渗漏等质量问题，压实开发企业维修责任。对消防设施未验收、房顶和地库漏水渗水、地面塌陷、未按规划进行绿化等遗留问题，由属地政府组织业主依法追溯开发企业主体责任，尽快解决到位。对于拒绝履行法定义务或开发主体灭失的，由属地政府统筹处理，所需资金通过法律途径追偿；同步积极争取纳入城市更新、老旧小区改造政策支持范围。

（四）开展安全隐患问题排查治理。重点整治住宅小区治安管

理、电梯安全、电动自行车停放充电、消防设施维护、公共设施检修、水电气暖设备、建筑外墙、装饰装修及拆改承重结构、私搭乱

建、高空抛物、违规占用消防通道和人防疏散通道、极端天气应对等方面存在的安全隐患问题，坚决遏制安全事故发生。督促物业服务企业依法落实巡查、劝阻、报告安全生产主体责任。

八、健全监督考核机制

压实各旗县区、稀土高新区物业服务治理主体责任，推动物业服务领域投诉量稳步下降。市级层面建立 12345 政务服务便民热线物业服务领域投诉降量量化考评制度，定期通报工作进展。对未能如期完成年度目标的旗县区，由市政府开展约谈提醒；对存在履职不力等问题的，将问题线索移送有关部门依法依规处理。

九、工作保障

各旗县区、稀土高新区每月调度物业管理情况，建立县处级领导包联街道（苏木乡镇）、社区机制，督导基层物业治理；组织住建、公安、应急、消防、城管、市场监管等部门组建巡查队伍，对辖区住宅小区物业服务实施全覆盖、常态化日常巡查。市住建局联合有关职能部门开展年度随机抽查。按照管理事权层级，及时将巡查结果推送有关旗县区 and 部门。

本方案自印发之日起执行，有效期三年。

抄送：市委办公室。

市人大常委会办公室、政协办公室。

包头市人民政府办公室

2026 年 7 月 6 日印发

