

包府办发〔2025〕59号

**包头市人民政府办公室
关于印发包头市物业服务质量持续提升
三年行动方案（2025—2027年）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，中直、区直企事业单位：

经市人民政府同意，现将《包头市物业服务质量持续提升三年行动方案（2025—2027年）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2025年9月10日

（此件公开发布）

包头市物业服务质量 持续提升三年行动方案（2025—2027年）

为进一步深化包头市物业管理领域改革创新，完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系，结合本市实际，制定本行动方案。

一、总体要求

以贯彻物业管理法规为基础，坚持党建引领、多方协同，以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，秉持法治化、市场化方向深化改革创新。到2027年，建立“属地综合管理、市场规范运行、社会广泛参与”的物业综合管理体系，实现维修资金管理线上化、纠纷调解机制多元化、信用评价系统四级管理体系全覆盖、智慧物业平台功能进一步完善、质价相符的服务价格机制全面构建，推动行业健康高质量发展，提升群众满意度。

2025年，推进物业行业党组织和党的工作全覆盖，按党员数量分类建立党组织或实现工作覆盖，成立3家区（旗、县）级物业行业党委。实现住宅小区（含单体楼）物业管理全覆盖；业主委员会（物业管理委员会）组建率达到95%，整体专业化物业管理覆盖率达到80%（其中新建住宅小区100%覆盖）；打造符合《内蒙古物业三级服务标准》（DB15/T970-2016）的二级以上（含二级）物业服务项目60个；创建自治区级优秀、示范项目36个；培育AA级以上信用等级企业10家；物业从业人员岗前培训率达到100%，专业岗位继续教育培训率达到70%。

2026年，以物业党建联建为抓手，推动与物业服务协同发展，加强党支部标准化建设，实现昆区、青山区、东河区、九原区、稀土高新区物业行业党委全覆盖。实现住宅小区物业管理全覆盖；业主委员会（物业管理委员会）组建率达到96%，整体专业化物业覆盖率达到82%（其中新建住宅小区100%覆盖）；培育AA级以上信用等级企业12家；物业从业人员岗前培训率达到100%，专业岗位继续教育培训率达到75%。

2027年，巩固党建联建成效，健全党建引领社区治理机制，完善相关制度，实现各旗县区、稀土高新区物业行业党委全覆盖。确保住宅小区物业管理全覆盖；符合组建条件的小区要实现业主委员会（物业管理委员会）应建尽建，整体专业化物业管理覆盖率达到90%（其中新建住宅小区100%覆盖）；培育AA级以上信用等级企业14家；物业从业人员岗前培训率达到100%，专业岗位继续教育培训率达到80%。

二、基本原则

（一）坚持党建引领。不断加强街道（苏木乡镇）、社区（嘎查村）党组织对物业服务企业、业主委员会的政治引领、组织引领，推动物业服务企业积极参与社区（嘎查村）党组织领导下的多方联动机制。

（二）坚持协商共建。发挥业主和物业使用人的主体作用，引导调动社会组织、社区志愿者、驻社区单位等的积极性，共同参与管理小区事务，共建共治共享美好家园。

（三）坚持服务导向。坚持以人为本，进一步健全完善物业管理相关规定，围绕破解物业难题，规范物业服务企业服务行为，提

升管理能力和服务水平，及时回应业主的服务诉求。

（四）坚持智慧建设。充分运用5G、云计算、大数据和人工智能、业主智能服务端等技术，汇聚物业管理区域全量数据。科学有效治理物业服务问题，实现物业精细化、智能化管理。

三、重点任务

（一）加强党建引领，构建联动体系

1. 强化党的领导。各旗县区政府、稀土高新区管委会要加强统筹协调，持续推进物业行业党的组织覆盖和工作覆盖，强化街道（苏木乡镇）或社区（嘎查村）党组织对业主委员会（物业管理委员会）党组织指导，规范业委会（物管会）成立、换届工作，实现社区（嘎查村）党组织与业委会（物管会）“双向进入、交叉任职”，支持党员业主担任业委会委员。（责任单位：市委社会工作部，各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

2. 落实主体责任。各旗县区政府、稀土高新区管委会要切实承担主体责任，统筹管理与协调辖区物业管理工作，落实“四级管理体系”，确保物业管理机构、人员、职能、职责全面到位，街道（苏木乡镇）或社区（嘎查村）负责指导成立业主大会（物业管理委员会）、选举业主委员会及选聘物业服务企业，依法监督其履职，保障工作落实。（责任单位：市委社会工作部，各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

3. 强化统筹协调。建立市级住宅小区物业矛盾纠纷调处机制，统筹物业管理工作，研究解决重点难点问题。（责任单位：市中级人民法院，市委社会工作部，各旗县区政府、稀土高新区管委会，市

公安局、住建局、商务局、国资委、市场监管局、行政审批政务服务与数据管理局、城管局，市消防救援支队）

4. 促进社区物业融合。推动社区党组织与物业企业人员“双向进入、交叉任职”，每年打造“社企融合”示范案例；街道（苏木乡镇）或社区（嘎查村）党组织要健全多方协调运行机制，依托议事平台解决居民物业诉求。（责任单位：市委社会工作部，各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

5. 发挥行业党委与协会“双引领”作用。发挥市、区两级行业党委作用，打造“党建联建品牌”；支持物业管理协会发挥行业自律、标准制定、纠纷调解等职能，引导物业企业加入行业协会，支持协会调解纠纷，开展分级评价，创建示范项目，会同律师协会探索建立住宅物业责任律师制度，为行业发展提供专业支持。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市司法局、住建局）

（二）完善法治体系，规范管理机制

6. 明确各方责任。制定物业管理相关主体的责任清单，明确政府部门的监管职责、物业服务企业及业主的权利义务；推动各方依法尽责，促进执法力量深入小区，加大对违法违规行为的查处力度，组织联合开展“执法进小区”专项行动，重点整治违规收费、侵占公共收益等行为，同时在消防领域试行柔性执法措施。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市公安局、住建局、市场监管局、城管局，市消防救援支队）

7. 引导业委会（物管会）规范建设。在业委会（物管会）中建

立党组织，鼓励和支持党员、党代表等群体积极参选，发挥党员带头作用，力争业委会党员比例不低于50%。出台物管会管理办法，明确设立、运作及监督机制，街道（苏木乡镇）或社区（嘎查村）要加强指导协调；业委会每年开展不少于2次培训，街道（苏木乡镇）强化全过程监管。完善利益回避、履职承诺等机制，建立评价制度，推广优秀做法，对履职不力的依法调整或重组。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会）

8. 完善维修资金管理及配套制度。推动修订《包头市住宅专项维修资金管理办法》，优化资金使用流程以提高效率；适时出台《包头市住宅专项维修资金紧急维修实施细则》，简化使用程序，快速应对电梯故障、消防隐患等紧急情况；建立审计与信息公开制度。强化资金监管，审计机关依法对维修资金进行审计。密切关注国家在房屋体检、养老金及保险制度三项制度试点动态，立足实际分层推进。（责任单位：市财政局、住建局、审计局）

9. 完善综合评价体系。优化物业服务企业评价标准，开展信用分级分类监管，实行信用信息评价等级制度，定期向社会公布物业服务企业信用评价结果。结果同步推送至发改、财政、市场监管等部门，作为企业招投标的重要依据。建立联合惩戒机制，形成齐抓共管格局。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市发改委、工信局、公安局、住建局、市场监管局，市消防救援支队）

10. 提高物业纠纷调处效能。各旗县区、稀土高新区要督导街道（苏木乡镇）建立联席会议制度，建立比例不低于30%；建立分级调

解制度（社区调简单、街道调复杂、旗县区调重大疑难），确保信访投诉件件有答复。健全多元化解机制，依托法院平台在线对接，推动成立区（旗、县）级物业矛盾调解组织，发挥人民调解和行业协会作用。发挥基层综治中心和网格员作用，调解矛盾、引导依法诉求，公开受理信息、明确时限、提高办结率，高效管理投诉热线。（责任单位：市中级人民法院，各旗县区政府、稀土高新区管委会，市司法局、住建局）

（三）构建市场机制，实现质价匹配

11. 健全服务标准和计价规则。全面落实《内蒙古物业三级服务标准》（DB15/T970-2016），制定《包头市住宅物业服务标准》，细化服务内容和标准；推动行业协会编制发布物业服务项目成本信息，促进物业费合理定价与动态调整。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市发改委、住建局、市场监管局）

12. 加强特殊小区管理。加强国有企业移交小区、市级非经营性资产移交小区管理，实行“一小区一策”，推动成立业委会（物管会），引入市场化物业服务企业。建立“双派单”机制，压实接收单位与物业企业责任，提升服务水平。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、国资委）

13. 推动老旧小区物业服务全覆盖。围绕三年目标开展月度监测评估，逐年增加引入物业服务的老旧小区数量，到2027年实现全覆盖。督促各旗县区、稀土高新区通过“以新带旧、以大带小”解决周边老旧小区、单体独栋住宅、产权单位代管小区无专业物业管理问题，同步推动“片区大物业”模式，以街道或社区为单位统筹

辖区内的绿化、保洁、应急维修等资源力量，实现区域内连片管理、一体化运行。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市发改委、住建局、国资委、行政审批政务服务与数据管理局）

（四）加强服务监管，提升服务效能

14. 落实“12+N”公开机制。推动物业企业在小区显著位置（公告栏）及“包头物业”智慧平台公开12类核心信息，拓展便民服务信息（网格员、城管、公安联系方式及养老、垃圾清运等）；业委会党组织要审查公开信息的真实性，街道（苏木乡镇）或社区（嘎查村）进行监督核查；各相关部门要认真开展“双随机、一公开”定期抽查工作。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

15. 强化合同履约管理。推行物业服务合同备案和履约公示制度，企业通过线上线下渠道定期公开服务内容、收费标准、公共收益等信息。街道（苏木乡镇）、社区（嘎查村）加强日常巡查，开展履约评价；把优秀的物业服务企业作为参与政府购买服务项目、社区公共服务项目的参考，对严重失信企业列入物业行业“黑名单”。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

16. 加强公共收益管理。持续深化开展公共收益专项整治行动，推动小区共用部位经营收益单独建账、独立核算，实现收支情况定期公示。推动小区共用部分经营收益规范管理，实现公共收益单独列账全覆盖；结合“双随机、一公开”专项检查查处挪用、侵占等违法行为。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

17. 规范指定第三方服务行为。规范指定第三方服务行为，深化警示教育筑牢守法合规意识，健全全流程监管机制并明确标准与追责主体，同时畅通业主监督渠道，保障其知情权与监督权，确保服务规范透明。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、市场监管局）

18. 强化从业人员监管。指导物业企业健全自律机制，探索建立从业人员综合评价机制。严格物业从业人员审核与动态考核，建立失信名单制度，规范服务行为；加强日常培训与监督检查，将服务质量与薪酬、续聘挂钩，倒逼提升专业能力。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市公安局、住建局）

19. 完善诉求监测机制。完善现有“包头物业”智慧监管平台，整合投诉受理、维修资金管理、信息公开、企业评价等功能，实现“一网通办”。建立诉求率和重点小区投诉监测机制，按月分析研判，及时解决共性问题。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、行政审批政务服务与数据管理局）

20. 健全人才培养机制。优化完善物业服务职业资格评价和职业技能等级认定制度；探索联合培训，组织技能大赛，培养高端人才，向优秀人才颁发荣誉证书并推荐申报内蒙古自治区“五一”劳动奖章。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市人社局、住建局、应急管理局，市消防救援支队）

（五）聚焦民生痛点，改善居住品质

21. 促进新就业群体融入。深化建设“司机之家”、“快递驿站”、

“e鹿同新”等服务设施，解决新就业群体实际困难，鼓励参与社区治理和服务，实现“双向奔赴”。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、市场监管局，市邮政管理局）

22. 缓解停车矛盾。盘活停车资源，推进错时共享停车，挖潜增加车位供给；规范停车管理，缓解停车难题。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市公安局、住建局）

23. 强化电梯安全监管。督促使用单位落实责任，查处违法违规行为；支持电梯运行维护费用单独列支；推进老旧住宅电梯加装和超长期特别国债支持的电梯更新；逐步推广引入电梯保险机制。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、市场监管局）

24. 加强消防安全管理。持续开展畅通消防“生命通道”和电动自行车安全隐患全链条整治，加强消防控制室人员配备，排查隐患、维护消防设施，开展消防宣传培训和应急疏散演练，鼓励配备新型灭火及逃生器材。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市公安局、住建局、城管局，市消防救援支队）

25. 完善充电设施建设。健全建设管理政策，推动建设住宅小区电动自行车充电设施比例达到3:1，新建住宅小区固定车位100%配建充电设施或预留建设安装条件；规范充电秩序，引导创新合作，开展“统建统服”。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、城管局）

26. 加强供排水设施管理。强化生活饮用水监督，完善检测制度；开展雨污错接混接整治和管网改造；督促物业企业加强二次供

水、中水设施管理。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、水务局、卫健委、城管局）

27. 提升绿化养护品质与推进垃圾分类。强化宣传引导，运用激励资金杠杆，压实物业企业在垃圾分类方面的管理责任；积极推广立体绿化，组织开展DIY制作体验、树木认养等活动，增强居民参与感，传递绿色理念。督促物业企业做好日常绿化养护；通过宣传活动营造氛围，着力打造宜居“花园住区”。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、城管局）

（六）推动技术赋能，促进智慧发展

28. 优化推广服务平台。整合物业管理系统，打造“包头物业”综合服务板块，方便业主的参与和监督；推动四级物业管理在手机端实现线上全流程指导监督。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局、行政审批政务服务与数据管理局）

29. 提升智能化水平。紧跟国家关于智慧社区建设的相关政策，鼓励物业服务企业加大智能化投入，安装智能监控、阻梯系统等设备，研发高效便捷的物业服务系统，提供线上交费、报修、投诉、公告等一站式服务，全面提升智能化服务水平。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市住建局）

30. 推广“物业+”服务模式。鼓励物业企业结合社区嵌入式服务设施建设与完整社区建设，拓展居家养老、快递收发、便民维修等服务领域，向精细化便民生活服务延伸，构建一刻钟便民生活圈。（责任单位：各旗县区政府、稀土高新区管委会，市民政局、住建

局、商务局、卫健委、市场监管局)

31. 支持线上平台发展。鼓励物业企业或其他社会企业开发或利用现有的线上平台,如APP、小程序等,整合小区周边市场化生活服务资源,包括但不限于生鲜超市、药店、便利店、餐饮店、家政服务公司、美容美发店等,不断满足群众多样化生活服务需求;同时加强线上服务平台监管,切实保障居民合法权益。(责任单位:各旗县区政府、稀土高新区管委会,市住建局、商务局、市场监管局)

四、组织实施

(一)统筹推进。各旗县区、稀土高新区和各有关部门单位要充分认识物业管理重要性,统筹协调推进各项工作,结合职责细化措施,确保任务稳步推进。

(二)宣传引导。各旗县区、稀土高新区和各有关部门单位要加强物业管理、治安、消防安全、应急救援、就业等相关法律法规的宣传贯彻,依托各类渠道引导各方树立依法履约意识。

(三)创新推广。各旗县区、稀土高新区要结合实际探索创新,不断提升辖区物业服务水平;市住建局要总结先进经验,以点带面促进全市物业服务质量提升。

(四)成效评估。市住建局要建立定期评估机制,对工作推进不力、任务落实不到位的单位和个人进行约谈提醒,确保各项任务落到实处。

抄送:市委办公室、社会工作部。

市人大常委会办公室、政协办公室、中级人民法院。

包头市人民政府办公室

2025年9月11日印发

