

包府办发〔2022〕73号

**包头市人民政府办公室
关于印发包头市健全物业管理工作提升
服务质量三年行动方案（2022—2024年）的通知**

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直各部门、单位，中直、区直企事业单位：

经市人民政府同意，现将《包头市健全物业管理工作提升服务质量三年行动方案（2022—2024年）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2022年6月14日

（此件公开发布）

包头市健全物业管理工作提升 服务质量三年行动方案（2022—2024 年）

为加快我市物业管理行业创新驱动发展，切实提升物业服务水平，推动物业服务向高质量发展和多样化服务升级，满足人民群众日益增长的美好生活需要。根据住房和城乡建设部等 10 部委联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号）等文件精神，结合我市实际，制定本行动方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚持新发展理念和以人民为中心的发展思想，健全物业管理体制机制，加强精细化管理，切实提升物业服务水平，积极探索以红色引领、绿色发展、诚信服务、智慧物业为导向的高质量发展新思路，持续改善宜居环境，加快推动物业管理行业融入基层社会治理体系，不断提升治理效能，增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、基本原则

（一）坚持党建引领。坚持和加强街道（苏木乡镇）、社区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党组织领导下的多方联动机制。

（二）坚持协商共建。发挥人民群众的主体作用，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，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、工作目标

到 2024 年，“属地综合管理、市场规范运行、社会广泛参与”的住宅小区物业综合管理体系全面建立；维修资金专户银行实现分户记账管理，维修资金管理系统平台全线升级，实现维修资金使用线上受理、审核、监理；物业服务企业信用评价系统实现市、旗县区、街道（苏木乡镇）、社区、物业服务企业全覆盖，智慧物业管理服务平台初步建成投入使用；物业多元化纠纷调解机制全面建立，投诉处置效能显著提高；构建质价相符的物业服务价格机制，实现物业行业健康、有序、高质量发展，不断提升人民群众的满意度。

2022 年住宅小区业主委员会（包括物业管理委员会，下同）组建率达到 60%以上，物业管理平均覆盖率达到 91%，打造居住物业管理服务标准二级以上（含二级）物业服务项目 50 个，创建自治区级优秀、示范物业服务项目 30 个，培育 AAA 级信用等级企业 10 家，

物业从业人员岗前培训率达到 60%，专业岗位继续教育培训率达到 50%。2023 年住宅小区业主委员会组建率达到 70%以上，物业管理平均覆盖率达到 91.5%，打造居住物业管理服务标准二级以上（含二级）物业服务项目 55 个，创建自治区级优秀、示范物业服务项目 34 个，培育 AAA 级信用等级企业 11 家，物业从业人员岗前培训率达到 80%，专业岗位继续教育培训率达到 60%。2024 年住宅小区业主委员会组建率达到 80%以上，物业管理平均覆盖率达到 92%，打造居住物业管理服务标准二级以上（含二级）物业服务项目 60 个，创建自治区级优秀、示范物业服务项目 36 个，培育 AAA 级信用等级企业 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 70%。

四、主要任务

（一）加强党对物业管理工作的领导

发挥物业行业党委统领作用，全面推进全市物业行业党建工作，按照《中共包头市委组织部 包头市住房和城乡建设局关于印发〈关于加强物业行业党建工作的指导意见〉的通知》（包组通字〔2020〕39 号）精神，深入开展“红色物业”创建工作，建立全市物业服务企业党建信息库，健全党建引领下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分发挥人民调解作用，及时解决物业矛盾纠纷。各旗县区住建局、稀土高新区建设环保局、街道（苏木乡镇）、社区要积极指导和推进业主委员会、物业服务企业成立党组织，鼓励物业服务企业采取选聘党员大学生、发展党员等方式，提

高党员比例。推动业主委员会成员和物业项目负责人中的党员担任社区党组织兼职委员，符合条件的社区“两委”（社区共产党员支部委员会和居民委员会）成员通过法定程序兼任业主委员会成员，实现党建与业务工作有机融合，促进行业健康发展。

（二）健全物业管理工作机制

1. 落实主体责任。各旗县区政府、稀土高新区管委会要高度重视物业管理工作，落实主体责任，统筹管理与协调本区域物业管理工作，进一步落实物业“四级管理体系”，做到物业管理机构、人员、职能、职责四到位。要不断创新治理理念和模式，切实加强对辖区物业活动的监督管理。各行业主管部门要积极落实《中共包头市委办公厅 包头市人民政府办公厅印发〈关于进一步加强包头市住宅小区物业管理工作的实施意见〉的通知》（包党办发〔2018〕32号）精神，履行物业管理工作的职责，健全以各旗县区住建局、稀土高新区建设环保局牵头，发改、公安、民政、司法、财政、市场监管、城管执法、消防救援等部门组成的物业管理联席会议制度，发挥协调联动作用。

2. 抓好工作落实。街道（苏木乡镇）、居民委员会要指导、协助和监督设立业主大会、选举业主委员会和选聘物业服务企业，并依法、依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责，保障物业管理工作顺利实施。定期召开会议，解决物业矛盾纠纷，引导业主积极参与社区管理与建设。突发公共事件应对期间，街道（苏木乡镇）指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。委托物业服务企业承

担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

3. 充分发挥协会作用。加强物业服务行业协会建设，充分发挥行业协会的积极作用，引导行业自律。强化专业技能培训，创新培训和学习方式。带动物业服务企业开展服务承诺、履行社会责任。通过创优达标等多种形式提升行业品牌建设意识，拉动行业正能量和影响力。

（三）规范业主委员会运行

1. 优化业主委员会人员设置。街道（苏木乡镇）负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选，加强对业主委员会候选人的推荐和审核把关，要把热爱公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主选进业主委员会，积极鼓励引导党员业主参选业主委员会。业主委员会成立后要接受街道（苏木乡镇）、社区党组织的全面领导。市、旗县区两级住建部门，街道（苏木乡镇）要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

2. 充分发挥业主委员会作用。业主委员会应依据议事规则和管理规约，积极履行工作职责，维护业主合法权益，配合街道（苏木乡镇）、社区进行“双向进入、交叉任职”，接受街道（苏木乡镇）管理。业主委员会应当及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和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、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约和私搭乱建行为进行劝阻、制止和上报。对多次催交仍拖欠物业服务费的

业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交。

3. 加强对业主委员会的监督。业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，公开征求业主意见，并报告社区党组织和居委会。要及时公布业主委员会、业主大会讨论决定事项，定期公布小区维修资金、公共收益收支使用情况，确保有关事项全流程公开透明。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，街道（苏木乡镇）应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道（苏木乡镇）指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准，薪酬由全体业主承担，也可以从业主共用部分经营所得收益中列支。探索建立业主委员会换届审计制度，对业主委员会成员违法违规行为进行查处，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

（四）建立老旧小区物业管理长效机制

1. 各旗县区政府、稀土高新区管委会要组织开展无物业管理的老旧小区摸底调查，准确掌握小区数量、规模、基础设施设备等基本情况，并分类施策。对基础设施设备完善的住宅小区，以“政府扶持、市场运作”的方式，推行准物业管理，达到“三个有”物业服务标准。对单体独栋住宅，基础设施不完善且无法引入市场化物业的，要结合城镇老旧小区改造，封闭整合单体独栋住宅，与相邻小区就近整合为一个物业管理区域，实行物业管理，鼓励物业服务

企业统一管理在管项目周边单体独栋、老旧小区。暂不具备专业化物业管理条件的，由街道（苏木乡镇）通过社区居委会代管、居民自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。

2. 参照《包头市人民政府办公厅关于印发包头市旧住宅小区推行准物业管理实施方案的通知》（包府办发〔2013〕131号）等相关文件要求，昆区、青山区、东河区、九原区政府及稀土高新区管委会负责组织实施辖区范围内旧住宅小区推行准物业工作，市政府依据市住建局上报年度考核材料和奖励资金拨付申请报告，对列入准物业管理的旧住宅小区第一年按0.4元/平方米/月、第二年按0.3元/平方米/月、第三年按0.2元/平方米/月的标准以奖代补。奖补资金由市政府和各旗县区政府、稀土高新区管委会按照1:1比例安排，列入市、旗县区两级财政预算，按年度奖励物业服务企业。

（五）提升物业服务专业化水平

1. 以提升物业服务项目等级和改善服务品质为导向，落实物业管理提档升级主体责任，督导物业服务企业严格按照内蒙古自治区《居住物业管理服务标准》等四项标准提供服务，持续推进物业服务项目星级认定。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，全面提升服务水平。以“美好家园”为创建目标，打造一批管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的优秀物业服务项目。加强基层党组织之间、物业服务企业之间、业主委员会之间的现场观摩交流，相互学习提升。不断推动物业服务专业化、品牌化经营，全面提升整体服务水平。

2. 各旗县区住建局、稀土高新区建设环保局每年要上报物业服务项目提档升级工作计划，合理制定指标，切实履行主体责任，组织实施，统筹推进，强化监督、指导、考核。市财政局要每年安排专项资金，以效定奖，对物业提档升级工作进行奖励。同时，被列入提档升级的物业服务项目，可优先推荐申报自治区优秀示范项目，并在包头市物业服务企业信用评价系统良好行为中给予5分的加分奖励。

（六）构建质价相符的物业服务价格机制

建立物业服务价格形成机制，鼓励市场竞争，引导开发建设单位、业主委员会通过招投标方式选聘物业服务人，确定物业服务收费标准。市住建局要结合我市实际，精细划分服务标准及收费内容，规范我市物业服务行业收费行为，打击行业收费乱象，优化我市营商环境，保障业主的消费权益，促进行业规范有序健康发展。市物业协会监测并定期公布物业服务费成本构成、收费价格趋势、收费率、业主满意度等调查数据，作为业主和物业服务企业协商物业费时的参考依据。

（七）提高物业纠纷调处效能

发挥全市各级物业纠纷调解组织和物业服务热线（5267086）作用，调动基层综治中心和网格员，参与调解社区物业矛盾的积极性，引导居民依法理性表达利益诉求，做到受理部门、受理人员、受理时限、受理结果公开透明，明确办理时限，提高办结率，将物业纠纷实质性化解，实现物业管理服务投诉热线的高效管理。建立逐级

调解制度，即：社区调解简单纠纷、街道（苏木乡镇）调解复杂纠纷、旗县区调解重大疑难纠纷，各部门密切配合、通力协助，确保信访投诉“件件有答复”，构建良好氛围。

（八）加强住宅小区消防安全管理

物业服务企业要履行消防安全职责，加强住宅小区安全出口、消防车通道管理，正确施划路面警示标志和禁停标线，确保消防车通道畅通。要定期对管理区域内的共用消防设施进行维护，强化住宅小区内疏散通道、消防车通道、建筑消防设施、违章停放电动车充电等的巡查检查，及时消除火灾隐患，不能及时消除的，应及时上报相关职能部门进行处理。物业服务企业应根据实际，建立小区微型消防站，安装智能消防设备（如电动车上楼禁止器等），定期开展消防演练，加强居民消防安全宣传教育。

（九）加强物业服务监督考核

1. 落实物业管理常态化监管职责。各旗县区政府、稀土高新区管委会要加强对物业服务企业信息公开公示、消防安全排查、私搭乱建整治等服务行为日常监管，强化与各行业主管部门的互联互通，开展联合执法进小区，维护业主合法权益，提高居住环境品质。以“物业服务企业信用评价系统”为抓手，以业主满意度低于80%为预警，及时约谈项目负责人，对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业，要列入诚信档案黑名单，并由项目所在地物业行政主管部门，向物业服务项目开发建设单位或业主大会提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议，建立

良好的物业行业营商环境。

2. 加大物业服务企业诚信考核评价力度。根据《包头市物业服务企业信用评价管理暂行办法》相关规定，不断完善物业服务企业信用评价系统功能，开展满意度调查，维修资金使用事项表决等工作，每年定期根据合同履行、投诉处理、市、旗县区两级住建部门日常检查和街道（苏木乡镇）、社区意见等情况，定期对物业服务企业的服务质量进行评价打分，依法依规向社会公布企业信用记录和评价结果，并将信用评价结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、行业评优评先评奖活动及实施差异化管理等物业管理活动的重要依据，推动形成优胜劣汰的市场环境。

3. 完善物业项目合同备案机制。强化对物业项目合同备案管理、前期物业项目招投标工作监管的主体责任，规范前期物业项目招投标行为，与市场监管部门建立物业服务企业登记注册信息共享机制，完善物业服务合同备案、项目负责人备案制度，加强物业服务项目招投标监管。定期开展物业服务合同备案自查自纠，有效规范合同签订。积极引导物业项目建设单位、业主委员会、街道（苏木乡镇）、社区等通过公开招标方式选聘物业服务企业。

（十）推动智慧物业管理服务平台应用

1. 构建智慧物业管理服务平台。在统一物业服务规范的基础上明确数据共享标准，促进物业服务业资源整合。推动设施设备、车辆管理、小区安防等管理智能化，为居民营造安全、便捷的居住环境。优化数据资源管理，实现与“雪亮工程”、公益事业服务、政务

服务等互联互通。

2. 促进线上线下服务融合发展。鼓励具备条件的物业服务企业围绕“增加服务供给、提高服务质量”，向康养、托幼、家政、文化、房产经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现在线投诉、一键报修、一键派工、一键缴费等便捷服务。

（十一）推动绿色社区建设

1. 统筹老旧小区改造内容。结合城市更新，因地制宜开展小区人居环境建设和整治，提升小区供水、供热、排水、供电、弱电、道路、供气、消防、生活垃圾分类等基础设施服务水平，推广使用绿色环保材料。加大既有居住建筑节能改造力度，提高既有建筑绿色化水平。

2. 前置老旧小区物业服务模式。实施老旧小区综合治理前，街道（苏木乡镇）、社区应组织业主就改造内容、物业服务标准、收费标准达成一致，因地制宜选择物业服务模式，并签订物业服务合同。要指导和协助小区业主筹备成立业主委员会或物业管理委员会，协调各方全程参与综合整治，做好物业服务。

（十二）规范维修资金归集、使用和管理

1. 加大维修资金归集力度。规范维修资金交存行为，在办理房屋权属转移登记时，市住建局与市自然资源局联合办公，核实购房人房屋专项维修资金交存情况。开发企业不得将未交存维修资金的

房屋交付业主使用。完善维修资金线上自缴系统，增加银行交存网点，提高维修资金服务效率。探索建立维修资金续筹、补建机制，在基础设施设备完善且未交存维修资金和交存资金不足的住宅小区，选取试点推行，逐步开展续筹、补建工作。

2. 持续提高维修资金使用效率。优化维修资金使用流程，简化申请材料，加强维修资金管理系统平台建设，实现维修资金使用线上受理，将工程监理、造价审核等环节纳入平台管理，实现维修资金使用全流程监管。完善应急维修制度，建立市、旗县区两级住建部门应急维修快速反应联动机制。探索使用维修资金购买共用设施设备保险，充分发挥维修资金“养老金”作用。

3. 提升资金监管水平。加强维修资金专户管理银行资金监管，市财政局要会同市住建局，遵循资金安全、服务优质的原则，与全市范围内的商业银行开展竞争性谈判，择优确定专户管理银行，控制专户管理银行数量。发挥银行资金管理优势，推进维修资金专户银行分户记账管理工作，实现账户管理一站式服务。加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行为。

4. 加强维修资金工程管理。工程管理过程引入第三方专业机构，参与使用维修资金工程项目的设计、鉴定、监理、安全、造价审核等工作，保证维修项目全流程、专业化监管。督促业主委员会、居民委员会、物业服务企业履行维修资金的用前表决、工程内容、验收结果等事项的公示义务，保证维修资金使用的公开透明。

5. 完善维修资金管理制度。修订《包头市房屋专项维修资金管理

理办法》，从维修资金交存行为、使用表决方式、续筹、补建制度、专户管理银行和第三方机构的选取、应急维修制度建立等方面予以完善，逐步提高维修资金归集效能、使用效率和资金监管水平。发挥维修资金作用，不断改善住宅小区居住品质和环境质量，全面提升维修资金管理水平。

（十三）提升物业从业人员素质

加强职业技能培训，构建开放灵活的行业学习培训体系，发挥网络教育优势，创新培训和学习方式，持续强化物业服务人员的岗前培育与在岗培训，开展物业技能竞赛，提高物业从业人员整体素质和技能水平。完善服务规范体系，提高服务意识和服务能力，要做到亲民、为民、服务于民。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各旗县区政府、稀土高新区管委会要高度重视物业管理工作，认真落实主体责任，健全组织领导体系，加强对辖区物业管理工作的统筹推进，不断完善物业管理工作机制，注重发挥各相关部门作用，形成工作合力，切实把工作往细处抓、往实处落，确保物业管理工作稳步持续深入开展。

（二）加强政策扶持。各旗县区政府、稀土高新区管委会要加强统筹协调，建立健全跨部门的协调机制，研究制定相关配套政策措施，支持物业行业发展，在资金、人员力量等方面加大对街道（苏木乡镇）的支持力度，及时解决物业管理工作中遇到的问题和困难。鼓励物业服务企业将现代科技智能融入社区治理，提

升基层治理能力。

（三）加强考核评价。市政府和各旗县区政府、稀土高新区管委会要加强指导和检查，将物业管理工作纳入年度工作目标任务，建立健全考核办法，确保物业管理工作不走样，管理标准不打折扣。建立动态调整机制，对于物业管理工作不达标，质量下降的进行督促整改，增强考核的科学性、针对性、可操作性，全面评估工作成效。

（四）加强资金监管。市政府和各旗县区政府、稀土高新区管委会要将老旧小区推行“准物业”管理、物业提档升级工作奖励资金列入财政预算，按年度奖励物业服务企业。同时，要加强对奖励资金的监管，规范、合理使用，确保资金发挥效益。物业服务企业在确保企业正常运转的情况下，要将奖励资金用于住宅小区配套设施设备、园林绿化、道路修缮等日常维护、更新上。

（五）加强改革创新。鼓励结合工作实际，主动探索实践，结合先进地区物业管理经验，探索新技术、新方法，认真研究总结，形成可复制、可持续的经验，并形成长效工作机制。依靠科技进步提高物业管理和服务水平，推动物业服务向智能化、绿色方向发展。

（六）加强宣传引导。各旗县区政府、稀土高新区管委会及各有关部门、单位要充分利用电视、网络等媒体，采取多种形式，认真做好物业管理、房屋专项维修资金相关法律法规和先进典型的宣传和推广工作，提高物业管理和房屋专项维修资金的知晓率，引

导社会各界和广大业主关心、支持物业管理工作，增强居民对物业服务行业的认同感和信任感。

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

2022年6月24日印发

