

包头市东河区物业管理服务品质提升专项工作 三年规划方案（2022—2024）

为加强东河区物业管理工作，提升物业管理服务质量，推进东河区物业管理服务规范化、标准化，根据《中华人民共和国民法典》《内蒙古自治区物业管理条例》《包头市物业管理条例》等法律法规及《关于加强和改进住宅物业管理工作的意见》（内建物〔2021〕173号）《关于进一步加强住宅小区物业管理工作的实施意见》（包党办发〔2018〕32号）等文件精神，结合我区实际，开展“物业管理服务品质提升三年专项行动（2022年—2024年）”，特制定本方案。

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二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心的发展理念，以创建群众满意城市、建设宜居新东河为总目标，将物业管理纳入基层治理体系，强化落实住宅小区物业管理各方主体责任，切实解决物业管理服务中的难点、热点问题，全面提升我区群众生活的满意度和幸福指数。

二、基本情况

东河区现有社区66个，共316个小区，建筑面积2356.1965万平方米，其中：市场化物业100个，建筑面积1244.045万平方米；准物业37个，建筑面积249.31万平方米；卫生保洁物业176个，建筑面积860.79万平方米；居民自治3个，建筑面积2.0515万平方米。成立业主委员会的小区有184个。现有物业服务企业97家，其中：东河区注册企业53家，区外企业44家。

三、目标任务

为切实加强党建引领，建立起运行有效的党建引领社区治理框架下的物业管理体系，建立镇、街道对物业管理综合协调和目标考核机制，实现对物业管理工作的监督常态化和长效化。物业服务企业不断发展壮大。扶持优质诚信物业服务企业做大做强，推进镇、街道组建物业服务机构，实现物业服务与社区治理、社区经营、社区养老等充分融合，鼓励物业服务企业增加附加服务，带动物业行业的转型升级。

——充分发挥业主委员会作用。全区业主委员会组建率达到 85%以上，其中：2022 年达到 70%；2023 年达到 80%；2024 年达到 85%以上。业主委员会、物业服务企业党组织做到应建尽建，党员人数占比逐年提升，切实提升业主自治能力和水平。

——实现物业管理全覆盖。新建住宅小区全部实现市场化物业管理，老旧小区实现基础物业管理、准物业管理或市场化物业管理。推动“红色物业”创建工作，“红色物业”党建示范点占物业小区总数比例逐年提高。

——物业服务质量和居民满意度持续提升。全面落实《内蒙古自治区居住物业管理服务标准》，到 2024 年末，达到《标准》的住宅小区占总数 85%以上，其中：2022 年达到 66.14%；2023 年达到 75%；2024 年达到 85%以上。物业服务区域居民总体满意度达到 90%以上，其中 2022 年达到 80%；2023 年达到 85%；2024 年达到 90%以上。

四、具体措施

（一）深化党建引领，发挥各级党组织作用

1、强化物业行业党组织建设。落实《东河区党建引领物业服务企业和业主委员会参与基层治理方案的通知》（东组发〔2020〕25号），加快推进物业行业党组织建设，健全物业行业党建领导体制和工作机制。采取单独建、联合建、挂靠建和选派党建指导员等方式，推动符合条件的物业服务企业党组织应建尽建，提升物业服务企业党的组织和党的工作覆盖面。组建区级物业行业党（工）委，全面领导物业党建工作。

2、加强小区（网格）党组织建设。推进党组织向居民小区、楼栋延伸。在社区党组织领导下，建立网格党支部、楼栋党小组，协助镇、街道、社区居委会开展业主委员会组建换届、矛盾纠纷化解、服务小区居民等工作。有正式党员的业主委员会单独或联合成立党小组，接受社区党委领导。日常工作事项由党的工作小组先议，再提交业主委员会或业主大会讨论、决策。

3、建立党建联建机制。推动社区物业党建联建，在用好社区党群服务中心的基础上，依托物业服务企业、业主委员会工作场所或公共空间，建立小区党群服务驿站，设置利民、便民的功能室，为群众提供家门口的服务。

4、推行“双向进入、交叉任职”。积极推荐符合条件的社区“两委”成员、社区专职工作人员通过法定程序兼任业主委员会成员，推荐符合条件的社区“两委”成员、小区党组织成员兼任物业服务项目义务质量总监，吸纳优秀物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员。

（二）推进协同共治，提升小区综合治理水平

1、落实镇、街道综合管理属地责任。镇、街道要切实履行住宅小区综合管理属地责任，依法依规监督物业服务企业履行职责，指导开展物业承接查验，监督物业管理项目有序交接，对物业管理工作进行监督考核。建立物业

管理综合协调和目标考核机制，并赋予对财政补贴资金的管理支付、物业服务企业评级评优及进驻初审等事权。

2、建立物业管理联席会议制度。由镇、街道负责人担任联席会议召集人，统筹公安、民政、自然资源、消防救援、生态环境、住建、执法、市场监管等职能部门和供水、供电、供气、供暖等专业运营单位，以及居民委员会、物业服务企业、业主委员会（业主）等各方代表，同时加强司法局、公证处等部门和法律专业人士的参与。联席会议办公室设在镇、街道，负责日常事务。联席会议根据实际情况定期召开，协调处理物业管理工作中的各项事宜，联席会议闭会期间，要通过成立物业管理工作群开展工作。成员单位要建立快速反应机制，将工作中出现的问题随时交办、督促整改，确保每项工作“有人接、有人办、有人盯”，充分发挥各成员单位执法管理职责，制定相关管理工作方案及办法。

3、加强人员力量配备。各镇、街道要明确承担物业管理工作指导和监督职责的工作机构，配备与工作任务相适应的工作人员，落实工作经费。在社区配备物业管理专管员，协助抓好物业管理、房屋安全隐患排查等具体工作。

4、推动执法管理服务进小区。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，使城市管理服务向住宅小区延伸，依托城市联动执法平台，建立群众反映问题的受理处置机制，及时处理群众反映强烈的突出问题。将镇、街道履行住宅小区综合管理职责、相关主管部门履行监管职责作为改善社区生活环境、提升社区管理服务水平的工作内容，并达到文明城市、卫生城市创建工作要求。

5、加强联动机制建设。以小区为单位，加快健全社区党委领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业联动机制。社区居委会负责督促业主委员会（小区自管组织）和物业服务企业履行职责，统筹管理与协调区域内的物业管理活动，加大本区域物业管理工作考核力度。

6、建立人民调解制度。充分发挥人民调解工作在防范和化解物业服务矛盾纠纷中的积极作用，构建人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接的物业管理矛盾纠纷调解工作模式，以现有的人民调解组织为基础，逐级建立物业管理矛盾纠纷人民调解组织，充分发挥社区法律顾问、物业行业专家、下沉党员干部的作用，加强物业服务法规政策的宣传教育，引导人民群众依法理性表达利益诉求，及时化解物业管理过程中出现的矛盾纠纷。

7、建立物业管理纠纷巡回法庭。物业巡回法庭主要受理物业收费、公共维修、基础服务等方面的纠纷案件，案件办理过程中，法官要深入社区调查，主动上门调解。在法庭办案过程中，镇、街道、社区负责的同志要提供支持协助，做好对居民的解释和说服工作及法律咨询。

（三）加强自治主体建设，增强居民自我管理意识

1、加强业主委员会自身建设。镇、街道、社区负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会组建改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，注重推荐符合条件的“两代表一委员”、社区“两委”成员、社区专职工作人员、党员业主等参选业主委员会委员，提高业主委员会成员中党员比例，主任由党员担任。对暂不具备成立业主委员会条件的，镇、街道、社区应根据工作实际指导小区成立物业管理委员会，作为过渡性机构代行业主委员会职责。

2、探索建立业主委员会成员履职负面清单。出现负面清单情形的，镇、街道、社区应暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。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。加大对业主委员会成员违法违规行为查处，对业主委员会违背意识形态，组织煽动居民闹事等行为予以严厉打击，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

3、激发业主委员会工作主动性。业主大会可根据法律法规，通过议事规则或管理规约约定，业主委员会应当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，对业主违规违约行为进行劝阻。引导业主按时缴纳物业服务费，定期在小区显著位置公告业主缴费情况，对多次催缴仍拖欠物业费的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催缴，并协助物业服务企业通过司法途径解决。

4、规范业主委员会运行。业主委员会应当定期召开会议，并将会议情况报告镇、街道、社区。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，探索建立业主委员会换届审计制度。业主委员会确定的事项及资金来源、使用情况等应当以书面形式在物业管理区域内公告。

5、加强对业主委员会监督。业主委员会在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，形成决议后，报告社区党组织和居民委员会听取其建议。社区党委要指导业主委员会建立业主接待日、业主议事会等自治载体，完善业主评议机制，定期组织业主代表评议业主委员会履职情况，结果作为业主委员会改选调整的重要依据。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，镇、街道查实后应责令限期整改，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，镇、街道、社区应指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。对业主委员会成员在履职中涉嫌违法犯罪的，要移交司法部门依法查处。

（四）加强行业监管，解决物业发展的“瓶颈”

1、实现物业管理全覆盖。镇、街道、社区要结合老旧小区改造，通过选聘物业服务企业、引入社会资本管理等方式，引导居民因地制宜选择物业服务模式，推动建立物业管理长效机制，三年内实现物业服务管理全覆盖。

2、提升自身管理服务水平。全面落实物业服务企业主体责任。建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目。发挥物业行业协会作用，确定物业服务标准，规范从业人员行为。支持物业服务企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化经营。严格落实消防安全责任，建立微型消防站，健全消防管理制度；及时发现、制止违法违规行为，并向有关行政管理部门及镇、街道、社区报告。

3、破解收费难问题。各单位、部门要督促党员干部、公职人员带头支付物业费，如不按照物业服务合同约定支付物业费的，可由物业服务企业向所在单位发函，寻求支持配合，也可通过组织调解，推进物业费收缴。对于调解无效、拒不支付物业费的业主，通过诉讼程序解决。建立完善失信惩戒平台，曝光恶意拖欠物业费行为，区人民法院要将恶意拖欠物业费经审判拒不执行的业主列入失信人员名单。

4、采取灵活多样的收费方式。物业服务企业进驻后，先服务 2-3 个月后开始收取物业费。工作重心放在做好小区物业管理工作上，使社区环境较以往更加整洁、车辆停放更加规范，安全更有保证等方式，让人民群众切身感受到社区环境的变化，赢得居民的认同和信任，提高物业费的收缴率。收费的方式要灵活多变，改变以往按全年收费的固定模式，可以根据居民的实际情况按月、季度、半年、全年等多种方式支付物业费，并制定相应的奖励办法，对低保户、特困户的物业费要实行减免政策。

5、建立信用管理和信息公开公示制度。以包头市物业服务企业信用评价系统为依托，根据物业服务企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。物业服务企业应当落实“四公开”制度，在小区显著位置公开物业服务人员、服务内容及标准、服务收费价格、报修方式等，通过业主微信群、张贴公告等方式告知业主公示内容。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用，对相关价格违法行为，区执法部门要依法查处。

（五）建立物业进退机制，推进物业管理市场化进程

1、推进物业服务高质量发展进程。镇、街道完善物业服务质量考评机制，建立“街道统筹-业委会评议-社区总体考量”办法，组织开展物业服务企业服务质量的考核、评价，结果作为物业服务企业选聘、续聘以及奖补资金发放的重要依据，及时公布物业服务企业考核评价结果，推动形成优胜劣汰的市场环境。

2、全面推行物业准入招投标制度和自主物业服务模式。应采取公开招投标方式，在公共媒体和网站上发布招标公告，公告应当载明招标人的名称和地址、招标项目的基本情况以及获取招标文件的方式等事项。招投标工作开

始前，各责任部门要对竞标公司进行信用资质联审，优先将运营资金充足、专业人员配置齐全、有管理经验的物业服务企业纳入考察范围。新建项目以及期满或终止前期物业服务的项目，必须实行物业管理招投标制度。

鼓励支持镇、街道及社区自主组建物业服务企业，优先面向本辖区居民进行岗位招聘，解决社区待岗人员就业。

在收取物业费的基础上，征得业主委员会同意后，充分利用小区的公共部分、临街车位等设施进行合理合法经营来增加自主物业服务企业收入，获得的收入和收取的物业费在满足物业服务正常运行费用后，结余资金全部用于本社区基础设施的改造和居住环境的提升。

3、制定物业服务企业缴纳保证金制度。保证金按物业协议服务年限逐年退还。镇、街道组织居委会、业委会对物业服务企业的工作进行季度、半年和年终考核，并将保证金的返还比例与考核结果挂钩。履约保证金由区住建局按照年物业项目收费的百分之十收取，专户管理。

4、建立物业服务企业清理退出机制。物业服务合同到期后且不再进行续签的企业，应当按规定时间退出物业服务区域，并依法向业主委员会或业主及新聘用的物业服务企业移交服务用房、相关设施、相关资料，配合做好交接工作，并如实告知物业费的使用和管理情况。对拒不履行退出程序的物业服务企业，镇、街道、社区指导业委会进行清理解聘，物业行政主管部门确认后可将该企业列为失信企业，并记入信用评价系统，对其进行从业资格限制，情节严重者建议市场监督管理部门吊销其营业执照。同时对年度考核不合格的和违法违规、业主反应强烈的物业服务企业，经业主大会同意后，业主委员会要予以清退，并及时更换信誉好、能力强的物业服务企业进行接替。

(六) 加快推进老旧小区整治

将具备封闭条件小区的封闭工程、物业配套用房等列入城市更新项目，对于短时间内无法实现封闭的老旧小区、单体独栋建筑，探索以成熟物业管理带动老旧小区搭配管理模式。对小区内已出售给个人的车棚、车库等设施，统一由镇、街道按照第三方评估机构的评估价格进行折价回收，镇、街道按照相关标准进行升级改造，改造后以成本价租给居民使用。

(七) 加大财政补贴力度，确保资金投入及时到位

建立老旧小区物业服务补贴机制。全区老旧小区住宅面积约 1110.1 万平方米，单体独栋约 134.3 万平方米，未封闭小区约 406.9 万平方米，已封闭小区约 568.9 万平方米，以上三类老旧小区物业收费全部在 0.6 元每月每平方米以下。物业收费指导价和补贴标准分为两类，第一类为基础物业管理服务，面积约 860.79 万平方米(之前只收取每年 100-180 元卫生清洁费用区域面积)，每平米每月收取 0.3 元物业费，区人民政府按照三年递减方式 0.1 元每月每平方米、0.05 元每月每平方米、0.05 元每月每平方米标准给予补贴；第二类为准物业管理服务，面积约 249.31 万平方米(之前收取 0.6 元每月每平方米以下准物业服务区域面积)，每平米每月收取 0.6 元物业费，区人民政府按照三年递减方式 0.2 元每月每平方米、0.1 元每月每平方米、0.1 元每月每平方米标准给予补贴。基础物业管理服务的小区待条件成熟后，尽快转为准物业，并享受准物业补贴标准。

区人民政府从“方案”实施之日起，连续三年每年给区住建局拨付物业管理奖励资金 100 万元，专款用于激励镇、街道对老旧小区物业管理提档升级工作。老旧小区物业补贴资金按月拨付给镇、街道，由镇、街道根据对物

业服务企业的日常考核结果，按月拨付到物业服务企业，补贴资金要专款用于老旧小区日常管护。两项合计，第一年共计需区财政支出 1631 万元，第二年需区财政支出 816 万元，第三年需区财政支出 816 万元，三年共计 3263 万元。

五、工作要求

（一）落实落细主体责任

各相关部门要高度重视物业管理工作，明确工作职责，加强部门间协调配合，安排政治意识强、能力经验丰富的党员干部参与到物业管理整治提升工作中，狠抓落实，有序推进，标本兼治、确保工作落到实处。

（二）做好方案实施前的宣传工作

在方案实施前，要充分利用政府官方网站、微信公众号、微博等网络平台对方案进行为期一个月的宣传，相关部门要印制宣传手册和海报，各镇、街道要在社区进行发放，在显著位置进行张贴，同时要选派工作人员向群众宣传讲解方案实施后带来的生活转变和好处，以便群众更好的理解方案，取得群众的支持。

（三）加强舆情监督引导

区委融媒体等部门要对物业管理服务品质提升专项工作进展情况进行跟踪报道，让该专项工作人人知晓、户户参与，为提升物业管理服务工作健康发展营造良好的社会舆论，聚集正能量。

（四）组织定期回头看

区人民政府将物业管理服务品质提升专项工作作为重点检查考核内容，采取定期考核、日常抽查和社会监督相结合的方式，定期公布考核情况，督

促各相关单位切实履行职责，对工作无进展或问题无明显改善的责任单位进行通报批评。