

包东政办发〔2025〕32号

**包头市东河区人民政府办公室
关于印发《东河区物业服务质量持续提升三年
行动方案（2025—2027年）》的通知**

各有关镇、街道，区属各有关部门、单位：

经区人民政府同意，现将《东河区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。

包头市东河区人民政府办公室

2025年12月25日

东河区物业服务质量 持续提升三年行动方案（2025—2027年）

为深入贯彻落实《包头市物业服务质量持续提升三年行动方案（2025—2027年）》要求，深化东河区物业管理领域改革，完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系，提升居民居住品质与满意度，结合东河区物业管理区域实际，制定本行动方案。

一、总体要求

以党建引领为核心，坚持法治化、市场化方向，围绕“属地综合管理、市场规范运行、社会广泛参与”目标，按“首年树标杆，两年学看齐，三年总提升”步骤，到2027年基本建成适合东河区实际的物业综合管理体系，实现纠纷调解机制多元化覆盖、信用评价四级体系全落地、质价相符价格机制全面构建，推动物业行业高质量发展，切实增强居民获得感、幸福感。

（一）2025年目标

党建覆盖：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，配合成立区级物业行业党委，确保辖区内街道（镇）物业党建联建机制初步建立；按15%比例打造首批48个物业党建联建品质提升点位（市场化物业20个、准物业12个、基础物业11个、社区代管2个、居民自治3个），12月底前完成。

管理覆盖：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%（新建住宅小区 100%覆盖）。

服务提升：打造符合《内蒙古物业五级服务标准》（DB15/T970—2024）的三级以上（含三级）物业服务项目 15 个；创建自治区级优秀、示范项目 2 个；培育具备 AA 级以上信用等级的物业服务企业 3 家。

人员培训：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%。

（二）2026 年目标

党建深化：以物业党建联建为抓手，推动物业服务与基层治理协调发展，实现辖区内所有街道（镇）物业行业党建全覆盖；将物业党建联建品质提升覆盖范围扩大至 190 个物业管理区域（累计覆盖率 60%），重点突破老旧小区治理难点；打造“社企融合”示范案例 3 个。

管理优化：业主委员会（物业管理委员会）组建率达到 96%，整体专业化物业管理覆盖率达到 82%（新建住宅小区 100%覆盖）；新增培育具备 AA 级以上信用等级的物业服务企业 3 家。

人员提升：物业从业人员岗前培训率保持 100%，专业岗位继续教育培训率达到 75%。

（三）2027 年目标

党建巩固：健全党建引领社区治理机制，完善物业党建联建制度，实现辖区内 316 个物业管理区域党建联建品质提升 100% 全覆盖，构建“党建引领、多元协同、服务升级”的物业治理新格局；打造“社企融合”示范案例 5 个。

管理完善：符合组建条件的小区实现业主委员会（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%（新建住宅小区 100%覆盖）；新增培育具备 AA 级以上信用等级的物业服务企业 4 家。

人员达标：物业从业人员岗前培训率保持 100%，专业岗位继续教育培训率达到 80%。

二、基本原则

1.坚持党建引领：强化街道（镇）、社区党组织对物业服务企业、业主委员会的政治引领和组织引领，推动物业服务企业融入社区治理共同体，确保物业管理工作方向正确。

2.坚持分类施策：针对市场化物业、准物业、基础物业、社区代管、居民自治 5 种物业形态，结合老旧小区占比高的特点，制定差异化提升标准与路径，破解“一管了之”难题。

3.坚持资源赋能：推动物业服务企业对接“社区管家”一站式服务综合体建设，提供维修、保洁、秩序维护等专业化支持，畅通居民需求“一口受理、一站办理”渠道。

4.坚持多元共治：引导物业服务企业、驻区单位、社会组织、居民代表联动，通过“议事平台”“居民恳谈会”等形式共享信息与资源，共同解决小区治理难题。

5.坚持智慧赋能：依托“包头物业”智慧平台，运用大数据、智能化手段实现物业精细化管理，提高服务效率和监管水平。

三、重点任务

（一）强化党建引领，构建联动治理体系

1.推进党建全覆盖与品质提升：配合成立区级物业行业党委，推动指导各街道（镇）、社区党组织规范业委会（物管会）成立、换届工作，实现社区党组织与业委会（物管会）“双向进入、交叉任职”，确保业委会党员比例不低于 50%；按年度推进物业党建联建品质提升点位建设，2025 年完成 48 个、2026 年扩展至 190 个、2027 年实现 316 个物业管理区域全域覆盖。（责任单位：区住建局；配合单位：区委组织部、区委社会工作部，各街道（镇））

2.健全协同与网格融入机制：推动社区党组织与物业服务企业人员“双向进入、交叉任职”，每年打造“社企融合”示范案例；建立物业服务企业与网格员、单元长的常态化联络机制，高效响应社区“微循环”工单（环境卫生、设施报修等），确保问题快速处置；各街道（镇）、社区每月召开 1 次物业诉求协调会，及时解决居民问题。（责任单位：区住建局；配合单位：各街道（镇））

3.发挥专业引领作用：建立行业性专业性人民调解工作委员会，为物业服务企业、业主提供法律专业物业调解，每年开展 2 次物业纠纷法律培训。（责任单位：区住建局；配合单位：区司法局）

（二）完善分形态标准，规范物业行业管理

1.差异化制定服务标准

市场化物业：完善管理方案，维修响应时间缩短至半小时内；通过“党建+满意度”测评机制，业主满意率提升至 70%以上，投诉量下降 30%、回访率达 95%；24 小时秩序维护全覆盖，每年开展突发事件应急演练不少于 2 次；设立党员示范岗，开展“红色代

办”服务。

准物业：推进垃圾分类投放引导，公共区域卫生死角清零；路灯、楼道灯完好率提升至85%以上，主出入口24小时执勤；共用设施设备故障维修及时率达90%，每年开展消防、治安演练不少于1次，每季度配合社区召开党建联席会。

基础物业：完善共用设施设备管理台账，道路平整率达90%以上，路灯、楼道灯完好率提升至85%；雨雪天气及时清扫小区主路积水积雪，确保生活垃圾日产日清、楼内无堆积物。

社区代管：业主意见收集率达60%以上，问题解决周期不超过15天；建立物业费（管理费）收缴使用制度并定期公示；通过示范点创建改善服务，为引入专业物业服务企业奠定基础。

居民自治：推动成立自治组织并公示章程与职责，重大事项经业主大会讨论；完善物业费（管理费）监管制度，财务收支公开透明；探索引入专业企业提供设施维护、保洁等专项支持。（责任单位：区住建局；配合单位：各街道（镇））

2.提升业委会（物管会）履职能力：出台东河区物业管理委员会管理办法，区住建局配合各街道（镇）、社区组织业委会成员开展培训，建立履职评价制度；探索建立健全业委会（物管会）内部管理制度和议事规则，明确成员职责和分工，加强内部沟通协调，提高工作效率和决策科学性。（责任单位：区住建局；配合单位：区财政局、区审计局，各街道（镇））

3.强化信用与执法监管：持续落实物业服务企业信用评价体系，将严重失信企业列入“黑名单”，并通过“全国信用信息共享平

台（内蒙古包头）”报送相关失信信息，依托“信用中国”网站予以公示，同时作为物业服务企业在招投标工作中的依据；联合区执法局、公安、市场监管等部门开展“执法进小区”专项行动，重点整治侵占公共收益、私搭乱建、私砍树木等行为，坚决拆除存量违法搭建、制止新增违建苗头，维护社区规划秩序与居民公共利益。（责任单位：区住建局、区执法局；配合单位：区公安局、市场监管局、各街道（镇））

（三）健全市场机制，破解供需矛盾

1.推动质价相符与动态调整：落实《内蒙古物业五级服务标准》，明确不同形态物业收费基准；推动参考市物业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，缓解“低收费、高需求”矛盾。（责任单位：区住建局；配合单位：区发改委、市场监管局、各街道（镇））

2.推动老旧小区物业服务全覆盖：围绕三年目标开展监测评估，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。逐步通过“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：区住建局；配合单位：各街道（镇））

（四）加强行业监管，提升服务效能

1.强化物业服务合同履行管理：全面推行物业服务合同备案制度，物业服务企业需在签订或变更物业服务合同7个工作日内

向区住建局备案；物业服务企业需通过线上线下渠道公开履约信息，且需经各街道（镇）初审，区住建局终审；各街道（镇）、社区定期巡查履约情况，每半年开展业主满意度测评，对优秀企业优先推荐参与辖区项目，将严重失信企业列入“黑名单”并限制承接新业务。（责任单位：区住建局；配合单位：各街道（镇））

2.规范住宅小区公共收益管理：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。推动小区共用部位经营收益规范管理，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：区住建局；配合单位：各街道（镇））

（五）聚焦民生痛点，提升居住品质

1.缓解停车与电梯安全问题：排查停车资源，2026年底前推动3个以上小区实行错时共享停车；规范停车管理，划设消防通道与无障碍停车位；督促物业服务企业每月检查电梯安全，支持电梯运维费用单独列支，2027年底前推动老旧住宅电梯加装工作，推广电梯保险机制。（责任单位：区住建局；配合单位：市场监管局，各街道（镇））

2.加强消防与充电设施建设：联合区消防救援大队开展“生命通道”专项整治，每年不少于2次；督促物业服务企业配备消防设施，定期组织消防培训与演练；2026年底前实现小区电动自行车充电设施比例3:1，新建小区固定车位100%配建充电设施或预留充电设施安装条件，杜绝“飞线充电”。（责任单位：区住建局；

配合单位：区消防救援大队、区执法局，各街道（镇））

3.优化供排水与环境管理：强化生活饮用水监督，联合卫健委督促物业服务企业、供水公司加强定期检测小区二次供水水质力度；在2027年底前完成老旧小区雨污错接混接整治；督促物业服务企业加强绿化养护，推广立体绿化，组织树木认养、DIY制作等活动，打造宜居“花园住区”。（责任单位：区住建局；配合单位：供水公司、卫健委，各街道（镇））

（六）推动智慧赋能，提升服务效率

1.推广智慧平台与信息公开：依托“包头物业”智慧平台，2025年底前完成辖区物业服务企业、小区信息录入，推动物业服务企业公开核心信息（服务内容、收费标准等）；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，积极引进投用物业服务系统，提供线上缴费、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：区住建局；配合单位：区政数局，各街道（镇））

2.提升智能化与拓展服务：引导物业服务企业拓展“物业+”服务，2026年底前打造2个“物业+便民服务”示范小区，提供居家养老、快递收发、便民维修等服务，构建一刻钟便民生活圈。（责任单位：区住建局；配合单位：区民政局、区商务局，各街道（镇））

3.支持线上平台发展：鼓励物业服务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。（责

责任单位：区住建局；配合单位：各街道（镇）

四、组织实施

（一）加强统筹推进

组建东河区物业服务质量提升工作机制，由区政府办协调、区委社会工作部指导、区住建局牵头，区发改委、市场监管局等部门及各街道（镇）为成员，定期召开推进会，统筹解决重点难点问题。

（二）强化责任与宣传

通过东河区政府官网、公众号等渠道，宣传政策与先进经验；每年开展“物业开放日”活动，增进业主与物业服务企业理解，引导业主依法履约。

（三）鼓励创新与评估

支持各街道（镇）探索“党建联建物业”“片区大物业”等模式，区住建局每半年总结先进经验并推广；建立定期评估机制，每季度检查任务落实情况，对推进不力的单位和个人进行约谈；每年开展物业服务满意度调查，将结果作为物业服务企业信用评价、项目承接的重要依据，确保行动方案实效。