

赤峰市人民政府办公室关于 印发《赤峰市加强住宅物业管理提升服务品质 行动方案（2026-2028 年）》的通知

赤政办发〔2026〕31 号

各旗县区人民政府，市委组织部、社会工作部、政法委，市发展改革委、工业和信息化局、公安局、民政局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、自然资源局、商务局、卫生健康委、国资委、市场监管局、信访局，市中级人民法院，市总工会，市消防救援支队：

经市人民政府同意，现将《赤峰市加强住宅物业管理提升服务品质行动方案（2026-2028 年）》现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

赤峰市人民政府办公室

2026 年 8 月 22 日

（此件公开发布）

赤峰市加强住宅物业管理 提升服务品质行动方案 (2026-2028 年)

为进一步加强我市住宅物业管理，加快推进物业管理规范化、专业化、市场化发展，解决群众反映突出的住宅物业管理领域问题，切实提升物业服务质量和群众居住满意度，根据《内蒙古自治区住宅小区物业服务品质提升行动方案（2026-2028 年）》，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照《中共中央、国务院关于推动城市高质量发展的意见》要求，把增进人民福祉作为工作的出发点和落脚点，紧紧围绕铸牢中华民族共同体意识工作主线，以规范物业服务行为、强化行业监管、健全业主自治、化解矛盾纠纷、补齐服务短板为重点，坚持党建引领、基层赋能、问题导向、标本兼治、系统推进，通过实施三年行动，全面理顺物业管理体制机制，优化市场发展环境，推动物业管理深度融入基层治理体系，构建权责清晰、服务规范、监管有力、运转高效、共治共享的物业管理新格局，持续提升全市住宅小区

物业服务管理专业化，精细化和规范化水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、强化党建引领，健全基层治理部门协同机制

（一）健全物业行业党的组织全覆盖体系。坚持“应建尽建、分类施策”原则，分层分类推进物业服务企业党的组织和工作覆盖，确保党的领导贯穿物业服务全链条。正式党员3人（含）以上的物业服务企业，应单独建立党支部；正式党员不足3人的，按照地域相邻、行业相近的原则，统筹建立联合党支部，联合党支部覆盖企业数量原则上不超过5家；无党员或党员数量暂不符合组建条件的，由所在街道社区党组织选派党建指导员，确保党的工作全面覆盖。到2026年12月底前，实现全市物业服务企业党的组织和党的工作全覆盖。（牵头单位：市委社会工作部、组织部，市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（二）深化“双向进入、交叉任职”运行机制。推动符合条件的社区“两委”成员特别是党组织书记，经法定程序可兼任物业服务企业党建指导员、担任物业项目副经理等职务。吸纳符合条件的物业服务企业负责人、党员骨干担任社区“两委”兼职委员，参与社区重大事项议事决策。细化交叉任职职责，进入物业服务企业的社区干部，重点监督物业服务企业落实党建要求、参与小区物业服务重大事项决策、协调解决居民诉求；进入社区“两委”的物业企业人员，重点发挥专业优势，参与社区环境整治、应急处置、民生服务等工作，每月至少参加1次社区“两委”工

作会议，反馈物业服务中的难点问题。建立履职考核机制，由街道党工委牵头建立“双反馈”工作机制，每年街道党工委对交叉任职人员履职情况进行考核，考核结果与社区干部评优评先、物业企业信用评价挂钩，对履职成效突出的予以通报表扬，对履职不力的及时调整更换。到2027年实现全市专业化物业服务小区“双向进入”覆盖率达到80%以上。（牵头单位：市委社会工作部、组织部，市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（三）完善多方协同民主协商议事制度。建立社区党组织领导下的多元主体议事协调机制，由社区党组织牵头组织居民委员会、业主委员会（物业管理委员会）、业主代表、物业服务企业，开展五方协商议事，每月至少召开1次协商议事会议，协商会议按照“收集议题—组织协商—形成决议—公开公示—督促落实—评议反馈”的闭环工作流程，由网格员入户走访或线上收集居民诉求，建立议题台账，实行“一事一议”，共商共议居民普遍关注的热点难点问题。（牵头单位：市委社会工作部、组织部，市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（四）推进党建引领和谐社区共建行动。以党建联建为纽带，社区党组织要联合物业服务企业整合各方资源开展系列社区活动，打造邻里和睦、共治共享的和谐社区。在传统节日开展写春联送福字、端午包粽子比赛、中秋文艺演出、重阳敬老活动等群众性文化活动；组织引导物业服务企业开展免费理发、刀具打磨、地垫和纱窗清洗、“爱心托管班”等便民惠民活动；建立特殊群

体关爱台账，定期走访独居老人、残疾人、困难家庭，提供助洁、助餐、助医等上门服务。（牵头单位：市委社会工作部、组织部，市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（五）全面压实街道属地管理责任。各旗县区人民政府要明确物业管理目标任务，层层压实责任，在乡镇人民政府、街道办事处明确承担物业管理工作指导和监督职责的工作机构及人员，落实工作经费。乡镇人民政府、街道办事处依法全程指导、协助、监督业主大会成立、业主委员会选举与换届、物业管理委员会组建等工作，严把人选资格关、程序关、监督关，对业主自治组织运行、履职、经费使用、公共收益管理、维修资金使用等情况实施常态化监督；协调社区建设与物业服务的关系，处理物业服务纠纷；每季度对本辖区内住宅小区物业服务情况进行检查评定，在赤峰市物业监管平台中录入物业服务企业减分项信息，强化信用评价的结果运用；在 2026 年底 before 全市所有乡镇人民政府、街道办事处均需建立物业管理联席会议制度，协调解决物业管理服务重大难点问题。（牵头单位：市委社会工作部、组织部，市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（六）加强业主委员会（物业管理委员会）全流程规范监管。乡镇人民政府、街道办事处指导监督业主委员会委员、物业管理委员会成员候选人资格核查工作，优先推荐政治素质好、热心公益、责任心强、公道正派、具有广泛代表性的党员、“两代表一委员”、机关事业单位退休干部、社区骨干等进入业主自治组织。

做好业主委员会（物业管理委员会）委员选举和换届工作，积极组织筹备，严格按照规定程序有序开展选举，确保选举工作公开、公平、公正。对业主委员会（物业管理委员会）违反法律法规、超越权限作出决定、损害业主共同利益的，乡镇人民政府、街道办事处依法责令限期改正或予以撤销，并通告全体业主。建立健全业主委员会委员培训制度、经费收支公示制度等制度，定期组织业务培训，规范经费使用，确保业主自治组织依法履职、阳光运行。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

三、聚焦突出问题整治，全面提升物业服务质效

（一）强化物业服务企业履约监管。督促物业服务企业全面履行合同约定义务，扎实做好小区卫生保洁、绿化养护、秩序维护、共用部位与共用设施设备日常巡检养护等基础服务。加大监督检查力度，对服务不到位、承诺不兑现、业主投诉集中的物业服务企业，责令限期整改；整改不到位的，予以信用扣分；拒不整改或整改后仍不达标的，指导业主大会依法启动解聘程序。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（二）规范物业服务收费行为。加强对物业服务企业服务收费项目和标准的监督，全面规范物业服务收费行为，依法从严查处重复收费、捆绑收费、超标准收费、装修押金不退还等违法违规行为。（牵头单位：市住房城乡建设局、市场监管局；责任单位：各旗县区人民政府）

（三）全面公开物业服务信息。严格落实物业服务信息公开公示制度，督促物业服务企业“晒服务标准、晒履约情况”，除公开公示法定的物业服务信息外，每季度将企业实际物业服务开展和完成情况进行公开，主动接受业主监督。定期对小区信息公示情况开展检查，对未按规定设立公示栏、公示内容不全、信息虚假、更新不及时，依法查处，确保 2026 年底前，全市物业服务信息公示全覆盖，并长期保持。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（四）规范小区公共收益管理。监督物业服务企业将代管的公共收益单独列账，存入专项账户，实行专款专用、专户管理，严格按照业主大会决定使用。公共收益收支情况每季度在小区显著位置进行公示，鼓励引入第三方专业审计机构，对公共收益收支情况定期审计，审计结果向全体业主公开，接受业主查询与监督。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（五）强化住宅专项维修资金使用管理。各旗县区维修资金主管部门每年至少一次向全体业主公布小区维修资金交存、使用、增值收益、结存情况，公示率达到 100%。市住房城乡建设局制定《赤峰市住宅专项维修资金应急使用指导意见》，各旗县区维修资金管理部门要结合本地区实际情况制定维修资金应急使用管理办法，建立应急维修事项清单，优化维修资金应急使用流程，提高使用效率。强化维修资金管理，通过公开招标择优确定专户管

理银行。老旧小区改造后未建立住宅专项维修资金的需予以补建，维修资金具体补建方案由业主大会讨论决定，补建标准可以参照赤峰市现行或同期住宅专项维修资金交存标准执行。（牵头单位：市住房城乡建设局、财政局；责任单位：各旗县区人民政府）

（六）补齐小区配套设施短板。各旗县区人民政府要依法推进住宅小区供水、供电、供热、供气、通讯等专业经营设施设备以及相关管线的移交工作，2026 年底前，要确保新建住宅项目在竣工验收和老旧小区改造完成时，专业经营设施设备及管线同步移交专业经营单位维护管理，对已投入使用的设施设备以及相关管线尚未移交专业经营单位维护管理的，要同步推动开展整改验收移交工作。持续开展加装、更新住宅电梯工作，2026—2028 年，力争全市完成电梯更新 120 部、加装 40 部。（牵头单位：市住房城乡建设局、发展改革委、国资委、财政局、自然资源局、市场监管局、工业和信息化局；责任单位：各旗县区人民政府）

（七）治理小区停车难停车乱。在符合规划、保障安全的前提下，充分挖掘小区内部空间，利用边角地、闲置地合法合规增设停车位，推广机械式立体停车设施，在小区周边一些次干道、支路等不影响交通的区域开辟临时、夜间停车场。新建住宅小区要规划建设充电设施，老旧小区推广共享充电。对车辆乱停乱放、堵塞消防通道等问题，严格依法管理，确保小区通行安全、停车有序。（牵头单位：市住房城乡建设局、公安局、自然资源局，市消防救援支队；责任单位：各旗县区人民政府）

（八）防范化解小区安全隐患。开展住宅小区特别是高层建筑安全隐患排查整治，要督促物业服务企业做好电梯安全运行、电动自行车停放充电、消防设施维护、公共设施检修、杂物清理以及极端天气应对等工作，严格落实安全责任，定期开展检查巡查。要加大监督检查力度，将消防、电梯等安全管理状况纳入物业服务企业信用评价管理，对不履行安全管理义务的物业服务企业要依法处理。（牵头单位：市住房城乡建设局、公安局、市场监管局，市消防救援支队；责任单位：各旗县区人民政府）

四、注重多措并举，强化物业服务综合监管

（一）实施物业服务企业信用评价与分级分类监管。全面落实《赤峰市物业服务企业信用评价管理办法》，旗县区物业行政主管部门会同乡镇人民政府、街道办事处，每季度对物业服务项目开展实地检查、考核评分、信用定级，结果实时录入全市物业监管平台，向社会公开。要强化结果运用，将信用等级低、失信严重的企业，列入招投标预警名单、重点监管，倒逼企业提升服务质量、规范经营行为。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（二）深入开展行政执法进小区。各旗县区人民政府统筹住建、城市管理、公安、消防救援、市场监管、自然资源等部门，按照《赤峰市住宅小区行政执法事项清单》（详见附件），根据本地区执法责任分工，确定执法部门，并在住宅小区显著位置公布各部门执法事项及监督举报电话。建立乡镇街道与各有关部门

快速响应联动机制，明确各相关部门、乡镇街道执法责任人，确定工作规则和处置流程，充分发挥乡镇街道统筹、部门协同和物业前哨作用，构建“街道吹哨、部门报到”的工作体系，由乡镇街道牵头每季度至少组织一次各相关部门联合执法专项行动。对群众反映强烈、涉及多部门的难点问题，依照“谁执法更有力更有效”原则，确定其中一个部门牵头，其他执法部门配合联合执法。各旗县区人民政府要统筹组织、综合协调、定期调度通报各部门联合执法情况，对执法效果进行评估。各相关部门采取“四不两直”方式开展小区执法督导检查。（牵头单位：市住房城乡建设局、司法局、公安局、市场监管局、自然资源局，市消防救援支队；责任单位：各旗县区人民政府）

（三）构建物业纠纷多元化解体系。构建物业纠纷人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”工作机制，坚持“源头预防、前端化解、多元共治、司法兜底”的全链条治理模式。推进各级综治中心规范化建设，建立联动机制，发挥物业纠纷化解县级综治中心“终点站”、乡级综治中心“主阵地”、村（社区）“前哨站”作用，县级综治中心要针对应该由县级有关部门化解的矛盾纠纷、跨乡镇（街道）的矛盾纠纷、涉及多部门多领域和激化上行的矛盾纠纷开展统筹推进、依法化解、疏导稳控；乡级综治中心要突出源头预防、就地化解，常态化开展物业矛盾纠纷排查化解工作，将矛盾纠纷化解在基层；针对事权在乡镇（街道）的物业矛盾纠纷，要指导村（社区）共同加强源头化解，做到“小

事不出村（社区）、大事不出乡镇（街道）”。到 2028 年，全市“12345”政务服务便民热线物业类有效投诉量较 2025 年同比下降 30%。人民法院对诉至法院的纠纷，坚持调解优先，通过提供宣传手册、工作指南、调解典型案例等，指导当事人自愿优先选择调解方式解决纠纷。对于物业欠费等批量性物业纠纷，选取典型案例先行审理判决形成判例，引导其余业主和物业服务企业参照调解。（牵头单位：市委政法委，市中级人民法院，市司法局、住房城乡建设局、信访局；责任单位：各旗县区人民政府）

（四）完善“未诉先办”工作机制。推动物业“码上办”群众报事二维码张贴全覆盖，在小区出入口、单元门厅、电梯桥箱张贴“码上办”二维码，并通过微信群发送操作视频等方式指导业主应用。物业服务企业提供专业化服务的住宅小区由各旗县区物业行政主管部门负责，无专业物业服务的住宅小区由乡镇人民政府、街道办事处负责，单位自管住宅小区由自管单位负责，务必在 2026 年 10 月底前完成全市“码上办”张贴全覆盖。建立接诉即办、分级响应机制，物业服务企业超时未响应的，旗县区物业行政主管部门要督促办理，12 小时内仍未响应办理的，由市住房城乡建设局标红提醒、督促办理，确保居民诉求得到及时解决与化解。对不属于物业职责范围的房屋质量和业主之间个人矛盾等问题，做好政策解释和分类引导，避免将非物业矛盾转嫁物业服务企业。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（五）依法分类处置房屋历史遗留问题。建立房屋质量遗留问题分类处置机制，厘清建设单位、施工单位、专营单位、物业服务企业、业主各方责任。对于保修期内房屋墙体裂缝、渗漏等质量问题，压实建设单位维修责任。建设单位注销、失联无法履行维修责任的，由属地人民政府牵头，各相关部门联动化解。（牵头单位：市住房城乡建设局、自然资源局、司法局；责任单位：各旗县区人民政府）

五、规范备案管理，健全物业服务企业准入、退出机制

（一）规范物业服务企业备案管理。强化对物业服务企业的信息采集，对实际开展业务的物业服务企业，全部实施备案管理。对新注册登记或未开展业务的物业服务企业，要加强部门联动，市场监督管理部门在物业服务企业注册登记后，及时将企业名称、注册地址、法定代表人、经营范围等信息推送给物业行政主管部门，物业行政主管部门督促企业在领取企业法人营业执照之日起三十日内备案。（牵头单位：市住房城乡建设局、市场监管局；责任单位：各旗县区人民政府）

（二）规范前期物业服务招投标和合同备案管理。加强对前期物业服务项目招投标的监督，严格审查前期物业服务项目招投标备案材料，监督招投标过程，确保选聘过程公平、公正、公开。监督建设单位在房屋销售现场向房屋买受人公示前期物业服务合同和临时管理规约，并做好备案审查工作。房地产行政主管部门与物业行政主管部门建立联动机制，确保建设单位在办理商品房

预售许可证或者商品房现房销售前，将划定物业管理区域的资料报送物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门进行备案。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（三）规范服务合同保障质价相符。在前期物业招标、选聘物业服务企业时，要指导开发建设单位和业主大会参照《赤峰市前期物业服务合同（示范文本）》、《赤峰市物业服务合同（示范文本）》、《居住物业管理服务规范》（DB15/T970-2024），按小区建设年代、设施配套、业主需求等选择服务等级，根据市场行情或聘用价格评估机构进行价格评估确定物业服务费用，将服务等级、服务事项、服务价格在《物业服务合同》中明确，确保收费标准与服务等级相匹配。已签订的《物业服务合同》内容不完善、服务标准不清晰的，要依法依规补充完善。推行“菜单式”物业服务，制定刚性必选与柔性可选相结合的服务清单，业主按需点单、协商定价，按项核算费用，满足业主多样化需求。

（牵头单位：市住房城乡建设局、市场监管局；责任单位：各旗县区人民政府）

（四）建立物业服务企业退出机制。建立街道社区全程介入的物业服务企业退出监管机制，细化资料移交、设施交接、财务结算等流程，严防擅自离场、管理真空。物业服务企业主动退出的和业主大会依法决定解聘的，须提前告知并做好过渡衔接，街道社区督促企业依规按程序退出并办理移交；对服务质量差、业

主满意度低、拒不整改、严重违约的物业服务企业，指导业主依法行使解聘权；对拒不退出、拒不移交资料、阻挠新企业进场的，要严格依法处罚，同时指导业主自治组织提请司法诉讼。各旗县区要建立应急物业服务企业储备库，出现物业服务企业突然撤场、断档停服等情况，立即启动应急接管，确保小区物业服务不间断，有效解决“退出难、交接乱、服务断”等痛点。（牵头单位：市中级人民法院，市住房城乡建设局、公安局；责任单位：各旗县区人民政府）

六、推动物业管理规范化、专业化、市场化高质量发展

（一）完善物业管理政策制度体系。加快构建系统完备、务实管用、符合赤峰实际的物业管理政策制度体系。推进《赤峰市住宅物业管理条例》立法调研和起草工作，制定规范住宅物业服务管理办法等政策文件，明确各方权责，规范服务行为，细化监管措施、强化刚性约束，为物业管理规范化、法治化运行提供坚实制度保障。（责任单位：市住房城乡建设局、司法局）

（二）健全物业服务市场化价格形成机制。规范普通住宅前期物业服务收费管理，各旗县区物业主管部门要在2026年底前，综合考虑当地收入水平、服务标准、服务内容等因素，制定并公布前期物业服务费收费参考区间，引导物业服务企业合理收费，发改部门要配合做好成本调查相关工作的业务指导。乡镇人民政府、街道办事处要指导业主委员会（物业管理委员会）代表业主与物业服务企业开展平等协商，根据服务标准调整、成本波动、

业主需求变化等因素，依法依规动态调整物业服务收费价格。鼓励有条件的小区试点推行信托制、酬金制等新型物业管理模式，建立资金共管、公开透明、多方监督的物业服务运行机制。（牵头单位：市发展改革委、住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（三）推动物业管理智慧化升级与创新发展。支持物业服务企业运用物联网、大数据、人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，实现业主报修、投诉反馈、缴费支付、设施监控、车辆管理等线上办理，建立小区设施设备、业主信息、财务收支数字化档案，提升管理精细化、服务便捷化水平。积极应对人口老龄化、少子化发展形势，引导物业服务企业拓展“一老一幼”便民服务，推动服务边界向养老照料、普惠托育、家政便民等领域延伸，深化“物业服务进家庭”，满足居民多样化、多层次生活需求。（牵头单位：市住房城乡建设局、民政局、商务局、卫生健康委；责任单位：各旗县区人民政府）

（四）培育规范有序的物业管理市场环境。支持规模大、信誉好、服务优的物业服务企业做大做强，推动规模化、品牌化、连锁化发展，提升行业专业水平。加强物业行业协会建设，强化行业自律、标准制定、技能培训、纠纷协调、政策宣传等功能，引导企业依法经营、诚信服务、公平竞争，促进行业健康有序发展。开展物业服务人员职业技能培训、技能大赛和等级认定，规范从业人员行为，提高服务能力，引导物业服务企业引入专业技

术和水平人才，健全薪酬和激励机制，推动形成爱岗敬业、争先创优的行业氛围。（牵头单位：市总工会，市人力资源社会保障局、住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

（五）推进住宅小区物业管理全覆盖。针对老旧小区、回迁安置小区、国企“三供一业”移交小区、弃管小区等实际情况，因地制宜、分类施策，组织引导居民协商确定小区物业管理模式，结合居民委员会托管、社会组织代管或居民自管，发挥国有物业服务企业、社区公益性物业服务企业兜底保障与示范引领作用，提升老旧小区专业化物业管理覆盖率。（牵头单位：市委社会工作部，市国资委、住房城乡建设局；责任单位：各旗县区人民政府）

七、工作安排

（一）动员部署与启动筹备阶段（2026年9月—10月）。各旗县区对照行动方案要求，结合辖区物业行业实际，明确目标要求、细化任务清单、责任分工和具体时间节点，广泛动员部署，抓好方案落地实施，推动相关工作扎实有序开展。

（二）攻坚推进提升阶段（2026年11月—2027年12月）。各旗县区聚焦重点任务，按目标逐项推进计划落实，2027年7月，市、旗县区对提升行动开展中期评估，总结提炼典型做法，梳理共性难点问题，优化调整工作措施，确保重点任务落地见效。建立工作机制，市住房和城乡建设局会同各相关部门定期调度各旗县区工作进展，梳理进度、研判问题；根据情况适时下沉旗县区

开展实地督导，现场核查任务落实情况。

（三）长效巩固与成果深化阶段（2028年1月—12月）。通过目标任务考核、实地现场核查、居民满意度调查等方式，系统评估工作成效，全面查漏补缺。健全物业服务监管长效机制，完善物业企业信用评价、考核奖惩等制度，将物业服务质量纳入基层治理考核体系。选树一批物业服务质量提升项目和物业服务企业，总结形成可复制、可推广的经验做法。

八、组织保障

各旗县区、各相关部门要将加强住宅物业管理工作作为民生实事来抓，加强组织领导，将加强和改进住宅物业管理工作纳入重要议事日程，结合治理物业突出问题集中整治，统筹推动落实。旗县区人民政府要压实各级工作责任，加强对物业管理工作的组织协调，主要负责同志定期听取物业工作情况汇报，研究解决重大问题，层层传导压力，带动整体水平提升；要建立多部门分工合作机制，统筹推进方案实施、政策制定、督导调度、考核评价等工作；要多形式开展物业管理政策法规宣传，宣传推广先进典型，曝光反面案例，引导业主树立“花钱买服务”的意识。市住房城乡建设局对各旗县区工作开展情况进行调度督导，对工作走过场、开展不力、成效不明显的地区进行提醒，并及时将进展情况报市委、市政府。

附件：赤峰市住宅小区行政执法事项清单

