# 鄂尔多斯市人民政府办公厅关于印发物业管理服务质量提升年活动实施方案的通知

鄂府办发〔2018〕132号

各旗区人民政府，市人民政府各部门，各直属单位，各大企事业单位：

经市人民政府同意，现将《鄂尔多斯市物业管理服务质量提升年活动实施方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

鄂尔多斯市人民政府办公厅

2018年12月10日

## 鄂尔多斯市物业管理服务质量提升年活动实施方案

为巩固物业管理服务规范年活动成果，提升物业服务质量和水平，满足人民对美好居住环境的需要，促进物业行业健康有序发展，按照《内蒙古自治区物业管理条例》《内蒙古自治区人民政府关于加强物业管理促进物业服务业发展的意见》（内政发〔2015〕91号）、《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发“物业管理服务质量提升年”活动方案的通知》（内政办发〔2018〕54号）和《鄂尔多斯市委市人民政府关于加强新形势下物业管理工作的意见》（鄂党发〔2018〕13号）有关精神和要求，结合我市实际，制定本方案。

一、总体目标

通过物业管理服务质量提升年活动，深入落实《居住物业管理服务标准》《办公楼物业管理服务标准》《商业物业管理服务标准》《医院物业管理服务标准》（内建房〔2017〕90号，下称四项标准），大力开展物业制度完善、市场整顿、环境整治、创优达标、社区共建等工作，努力提高物业管理行业法制化、规范化、标准化水平，进一步增强物业企业的服务意识，融洽业主与物业企业关系，建立健全管理规范、服务优质、富有活力、充满竞争力的物业管理长效机制，促进全市物业服务市场规范有序、持续健康发展。

二、工作重点

（一）提升监管能力

1.健全完善物业管理工作机构，实现属地和行业管理有机结合，每个街道办事处、社区居民委员会均需明确负责物业管理工作的负责人和具体工作人员。

2.继续落实物业管理联席会议制度，明确部门工作职责，充分发挥各部门效能，制定相关工作程序和工作方式，及时协调解决实施物业管理过程中出现的矛盾纠纷。

物业管理联席会议由街道办事处（苏木乡镇人民政府）负责组织召集，成员单位由房管、城管、城建、供电、供水、供气、供热、市场监管、财政、民政、环保、公安等相关部门，以及居民委员会、物业服务企业、业主委员会或者业主代表等各方代表组成，共同协商解决物业管理中遇到的问题。

物业服务企业、业主委员会或居民反映的物业服务管理难点问题，物业服务企业无法协调解决的，向街道办事处反映。街道办事处根据反映情况，组织相关部门召开物业管理联席会议协调解决。会议议定处理办法和时限后，由街道办事处组织落实，并整理联席会议记录，必要时形成会议纪要存档备查。

3.建立物业服务企业和从业人员诚信档案和考评机制，依托物业服务企业诚信管理网络系统，完善物业企业和从业人员诚信档案建设工作。各级物业主管部门、街道社区、物业协会、市场监管、税务等部门和业主组成考核组，依据考核标准考核打分，将考核结果运用于物业企业招投标和评先创优等相关工作，并与全市信用信息平台实现数据共享，及时向社会和各相关单位推送物业服务企业和物业从业人员诚信信息和不良信用记录，实行守信联合激励和失信联合惩戒，进一步强化对企业和从业人员的监督管理，推动形成竞争有序、优胜劣汰的发展环境。

4.推进物业服务标准化建设。实施四项标准，由物业主管部门会同市场监管部门推广使用物业服务合同示范文本，价格主管部门指导规范物业服务企业收费。

5.依托社区居民委员会、业主委员会、基层人民调解机构，解决物业服务费收缴难问题。价格主管部门要制定或适时调整物业服务收费指导标准。各级人民法院积极探索推行物业纠纷速裁机制，将恶意拖欠物业费人员信息依法记入司法个人征信系统。

6.物业项目（住宅、非住宅）原则上采取招投标方式选聘具有相应服务水平的物业服务企业。对进入平台交易的项目，招投标管理部门要严格按照相关规定规范物业招投标行为，并按照有关规定，将物业服务企业诚信结果运用到招投标活动中。

7.旗区物业主管部门按照《内蒙古自治区物业管理条例》备案管理物业服务企业，采取“双随机、一公开”方式，加强对物业服务市场的监督检查。

8.完善住宅专项维修资金管理使用制度，通过储蓄银行比选或招投标等工作，实现存储利益最大化、业主住宅专项维修资金账户余额使用最大化。开发建设和完善住宅专项维修资金业务网络平台、业主网上投票表决系统、手机投票表决系统等，保证业主表决的真实性和便捷性。简化使用流程，减少审批环节，增设和细化应急维修项目，实现资金使用的安全和快捷。加大住宅专项维修资金知识的宣传力度，正确引导业主主动参与住宅专项维修资金管理。

9.推进部门联动执法，城管、公安、消防、通信等部门加大执法查处力度，利用3年左右时间，重点解决住宅小区内私搭乱建、乱停车、乱堆放杂物、乱贴、乱画、户外乱拉电线、违规饲养宠物、违规在室内公共区域充电、停放自行车，违规关停自动消防设施、堵塞消防通道、破坏电信基础设施等行为，严肃查处黑恶势力操控垄断住宅小区装修砂料吊运业务等行为。

（二）提升物业综合服务功能

1.加强业主委员会管理，市、旗区两级人民政府可安排专项经费用于业主委员会组建工作，业主委员会成立前，应成立由街道办事处、社区居民委员会、业主（党小组人员优先）、开发建设单位及物业服务企业代表组成的社区物业管理委员会，对物业项目进行过渡管理。出台业主委员会管理制度，管理业主委员会的履职考核和成员的选任。充分发挥党员的先锋模范带头作用，鼓励物业服务小区内的党员，带头参与小区公共事务，将业主委员会的管理纳入基层党组织管理。通过党建及精神文明建设，引导业主树立正确物业观念，推动物业管理服务工作协同发展。业主委员会主任候选人由居民委员会推荐并确定，业主委员会要主动接受街道办事处、社区居民委员会及物业主管部门的指导和监督。业主委员会及成员不得借履职之机谋取私利，一经发现取消业委会成员资格；构成犯罪的，依法追究责任。

2.落实前期物业承接查验，明确开发企业在前期物业管理阶段物业服务中的责任和义务，明确开发建设单位保修责任，维护业主合法权益。选聘后的物业企业要做好共用部位及共用设施设备的检查验收工作。

3.规范物业服务企业退出项目行为，制定物业服务企业退出项目管理办法，严禁业主委员会无正当理由随意解聘物业服务企业。对违反规定的物业服务企业，市、旗区两级物业主管部门要及时将相关情况记入诚信档案，情节严重的，转城市管理综合执法部门依法处理。

4.继续加大老旧小区改造力度，明确改造重点和内容，加大改造资金投入，改造老旧小区的水、电、消防、管网等，有条件的小区可以同步考虑增加电梯，完善老旧小区电动车充电桩或临时充电设施建设和管理。

5.充分发挥示范引领作用，借助传统媒体和新兴媒体等载体，大力宣传历年获得表彰的优秀物业服务企业、项目和从业人员。认真落实物业管理创优达标奖励资金，鼓励和扶持先进典型。各旗区可根据实际情况每季度分别推选1—2个先进典型和经典案例进行集中宣传和经验交流，组织物业工作者现场观摩学习优秀企业和示范项目，形成比学赶超的物业服务氛围。

6.规划主管部门参照《智慧小区设计标准》（DBJ03—70—2016），从小区规划条件设定阶段介入，引导和把关小区智能化建设。

（三）规范物业市场行为

1.加大物业服务公开力度。物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示业主委员会应履行的职责，业主的权利和义务，企业的权利和义务、服务项目、服务等级、服务标准、服务电话、计费方式等内容，以及《内蒙古自治区物业服务企业行为准则》、相关部门单位投诉电话，主动接受业主或物业使用人的监督。物业服务企业要主动加强与业主的沟通和交流，通过小区宣传栏、物业办公场所、广播、报刊、网络、问卷调查等形式，宣传物业服务知识、业主权利和义务，以及住宅专项维修资金使用等内容。

2.结合物业项目实际，建立消防、电、气、水、热、电梯、电信基础设施以及沙尘、大风、暴雨、暴风雪、严寒等各类应急预案，加强日常演练，提高物业服务有效应对突发事件的能力。建立健全企业各项规章制度，完善岗位职责和监督管理职责。加强内部培训，强化企业文化建设。转变经营思路，拓展物业延伸服务。逐步应用智慧物业等技术和手段，优化管理服务模式，加快实现服务智能化、精细化。

（四）发挥行业协会作用

物业协会要制定和完善物业管理行业自律公约，协助主管部门探索开展第三方服务质量评价工作，积极参与到企业信用评价、联席会议、纠纷调解等工作之中，组织开展相关培训，深入宣传物业管理相关法规政策，鼓励物业服务企业创建国家、自治区级物业服务标准化试点项目，促进物业管理工作健康发展。

三、实施步骤

为确保物业管理规范年活动目标任务圆满完成，本次活动分五个阶段实施。

（一）动员部署阶段（2018年12月底前）

各旗区人民政府按照本方案要求，认真组织制定“物业管理服务质量提升年活动”工作方案，明确活动内容和工作措施，成立相关组织机构。各旗区物业主管部门组织辖区物业服务企业学习本次活动有关精神，动员部署相关工作。物业管理协会通过网站、报纸等宣传平台，积极做好活动的宣传和动员工作。

（二）组织实施阶段（2019年1—10月）

各旗区、各相关部门和单位按照职责分工，认真落实本方案确定的各项工作任务。各物业服务企业按照标准开展自查自纠，建立健全工作台账，从解决一批业主投诉反映多、较为突出和集中的问题着手，切实转变物业服务不够规范、水平偏低的问题，重塑物业行业新形象。推行公开服务价格、标准和内容，公开投诉渠道和方式，公开公共部位收益信息“三公开”制度。2019年6月份进行半年督查考核。

（三）阶段性评估总结阶段（2019年11—12月）

各旗区、各相关部门和单位认真总结物业服务质量提升工作情况。各级物业主管部门开展评估工作，总结取得的成效和存在的问题，及时推广好的经验做法。2020年初进行年度督查考核。

（四）整改提高阶段（2020年1—6月）

根据阶段性评估总结情况认真加以整改，在此基础上，各旗区物业主管部门全面督导检查本辖区物业服务企业的服务质量，检查结果及时报告旗区人民政府。

（五）总结考核阶段（2020年7—12月）

市物业工作主管部门全面考核并通报各旗区物业管理服务质量提升工作情况，在此基础上，全面做好迎接自治区对盟市的考核工作。

四、工作要求

（一）加强领导，精心部署安排。成立物业管理服务质量提升年活动专项工作协调领导小组，统筹部署、协调解决活动推进中存在的重大问题。物业管理服务质量提升年活动属于市保障和改善民生工作领导小组专项工作。专项工作协调领导小组组长由代市长斯琴毕力格兼任，副组长由市委常委、副市长金武担任。成员包括市人民政府分管副秘书长和市人民政府办公厅、市发展和改革委员会、市财政局、市环境保护局、市城乡建设委员会、市规划局、市民政局、市水务局、城市管理行政执法局、市工商行政管理局、市公共资源交易综合管理办公室、市税务局、鄂尔多斯电业局、市公安局、市公安消防支队主要领导。专项工作协调领导小组办公室设在市住房保障和房屋管理局，办公室主任由千敖云达来兼任，负责活动具体安排和领导小组日常工作。各旗区要成立相应工作机构，加强组织领导，推动活动各项工作任务全面有效落实。

（二）以人为本，确保活动实效。各旗区要督促物业服务企业加大物业管理力度，提升服务质量水平，转变服务态度，让业主真真切切感受到文明优质服务所带来的新气象。

（三）广泛宣传，营造舆论氛围。各旗区要做好活动的宣传动员工作，充分利用小区内部宣传栏、专题会议、简报和新闻媒体等形式，大力宣传活动的目的和主要内容，动员和鼓励物业服务人员积极参与到活动中来，形成良好的活动氛围。

（四）完善制度，建立长效机制。各旗区要结合此次活动，督促辖区物业服务企业建立健全监督检查、服务承诺、考核奖励、惩罚追究等规章制度，真正做到文明服务、规范服务，树立物业服务行业文明和谐新形象。