

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

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

经自治区人民政府同意，现将《内蒙古自治区“物业管理服务质量提升年”活动方案》印发给你们，请认真组织实施。

2018年8月14日

（此件公开发布）

内蒙古自治区“物业管理服务质量提升年”活动方案

为进一步促进物业管理行业发展，提升物业管理服务水平，改善人民群众居住和工作环境，自治区人民政府决定从2018年至2020年开展“物业管理服务质量提升年”活动。为此，特制定如下方案。

一、工作目标

通过开展“物业管理服务质量提升年”活动，落实《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）等法规、文件要求；落实《居住物业管理服务标准》等四项地方标准，提高服务技能，建立“质价相符”的物业服务机制；完善物业纠纷调解机制，及时解决难点、热点问题；扩大物业管理覆盖面，规范市场各方主体行为，逐步建立统一有序、诚实守信、健康繁荣、持续发展的物业服务市场。

二、主要内容

（一）提升政府及房地产（物业）主管部门监管能力。

1. 健全工作体系，完善配套制度。健全和完善物业管理工作机构，明确机构职责和人员，实现属地和行业管理有机结合。重点加强街道办事处、社区居民委员会以及旗县（市区）房地产（物业）主管部门等基层物业管理工作机构建设。

2. 明确相关部门职能职责，建立协调联动机制。健全和完善住房城乡建设（房管）、发展改革、财政、公安、民政、司法、工商、质监、通信等部门和单位组成的物业管理联席会议协调机制。细化各部门职责，向社会公布，在小区内公示。

3. 加强物业管理服务信息化建设。2018 年底前，建设并运行全区统一的物业服务监管评价和统计信息平台，加强物业服务业发展动态监测和监管。

4. 推进物业服务标准化建设。实施《居住物业管理服务标准》等四项地方标准，推广使用物业服务合同示范文本，指导规范物业服务主体行为和收费。设区的市可以参照四项地方标准，制定本地区的物业管理服务标准。

5. 解决物业服务收费难问题。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。各地可制定物业服务收费指导标准，探索建立拖欠物业费人员信息依法记入个人征信系统的政策措施。

6. 规范物业管理招投标工作。原则上，物业项目（住宅、非住宅）应采取招投标方式选择物业服务企业。房地产（物业）主管部门要强化物业服务企业诚信结果的运用。建立物业项目招标最低价制度，严防恶性压价低于最低价中标。房地产（物业）主管部门要加强对物业项目招投标工作的组织实施，查处不招标、陪标、串标、围标、恶意降低成本价中标等违规行为。

7. 加强物业服务市场事中事后监管。强化物业服务企业备案

管理，对没有备案的企业，要依法处理。房地产（物业）主管部门要采取“双随机、一公开”方式加强对物业服务市场的监督检查。

8. 加强物业服务企业信用评价管理。房地产（物业）主管部门要加强企业信用评价管理，对违反物业招投标管理、不依法履行合同、发生安全责任事故、违法经营造成严重社会影响等行为，进行依法查处并将相应结果应用到信用评价和管理使用过程中。

9. 强化住宅专项维修资金的收缴、使用和监管。完善住宅专项维修资金收缴、专户存储、财务对账、使用等制度，成立专门机构或指定专人负责，杜绝房地产开发企业代收。要简化使用程序，方便急修急用。

10. 强化考核，推进各职能部门联动执法。推进执法进社区、进住宅小区工作。各地城管、公安、消防、通信等部门要加大执法查处力度，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、侵占公共绿地、改变房屋用途、楼前楼后种植蔬菜、农作物等违法违规行为，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。强化考核、问责，对各职能部门、单位履职情况进行考核通报，同时依法追究不履职、不作为部门、单位责任。

（二）强化并提升物业项目综合服务功能。

1. 推进业主委员会组建工作。强化物业管理项目（住宅、多业主非住宅）业主委员会组建工作，地方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、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。

2. 加强对业主委员会的监督。建立业主委员会履职考核和成员的选任、解任退出机制。业主委员会要主动接受当地街道办事处、社区居民委员会及房地产（物业）等部门的指导和监督。业主委员会及成员不得借履职之机谋取私利，一经发现将严肃查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3. 发挥调解职能，解决物业矛盾和纠纷。健全完善各类调解组织机构，设立物业综合服务热线，充分发挥人民调解、司法调解、行政调解的作用。全面实施物业接访制度。

4. 规范前期物业承接查验。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，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。对于工程建设管理造成的物业遗留问题，盟市、旗县（市、区）要明确责任并采取措施加以解决。依法选聘的物业服务企业要做好项目承接查验工作。

5. 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。对违反规定的企业，房地产（物业）主管部门要及时调查处理，相关情况记入诚信档案，对严重失信的企业依法实施市场和

行业禁止措施。

6. 加强老旧小区综合整治。继续加大老旧小区改造力度，明确改造重点和内容，地方各级人民政府要加大改造资金投入，建立老旧小区物业服务费补贴机制，对老旧小区的水、电、消防、管网等进行改造；完善老旧小区电动车充电桩或临时充电设施建设和管理。

7. 开展物业管理项目评价活动。每年从各地区抽取一定比例的物业管理项目进行检查评价。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。

8. 推进智慧小区建设工作。各地每年要选择1至2个新建住宅小区作为智慧小区建设试点，参照《智慧小区设计标准》等技术标准规范进行开发建设。主管部门要从小区规划、设计阶段提前介入，对小区智能化建设内容进行引导和把关。

（三）提升物业服务企业的服务能力。

1. 提升物业项目服务水平。按照《居住物业管理服务标准》等四项地方标准签订合同，根据《内蒙古自治区物业管理条例》，没有成立业主委员会的住宅小区，可由物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处组织全体业主决定选聘物业服务企业，确定服务等级和收费标准。要全面建立“八项内容”公示制度以及相关部门、单位投诉电话告知制度。

2. 健全各种应急预案，排除安全隐患。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。

3. 加强企业自身建设，提升企业服务能力。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。

4. 转变经营思路，拓展延伸服务。关注市场发展变化，转变经营思路，拓展物业延伸服务。

5. 强化创新能力，提升服务质量。加强服务流程、方式、内容等各个环节的创新，逐步应用智慧物业等技术和手段，优化管理服务模式，加快实现智能化、服务精细化。鼓励企业创建国家、自治区级物业服务标准化试点项目，通过标准化试点，引导带动物业服务行业向高质量高水平发展。

6. 加大宣传力度，引导社会舆论。利用电视、广播、报纸、互联网等媒体，坚持正面宣传引导。通过宣传使物业管理政策法规进社区、进小区。

7. 加强党建、精神文明建设，丰富社区文化。做好物业服务企业党建工作。运用社区平台，开展企业文化活动，推动和谐社区建设。加强企业与社区配合协调，通过党建及精神文明建设，推动物业管理服务工作协同发展。

（四）发挥行业协会服务能力。

各级协会要制定和完善物业管理行业自律公约，协助主管部门探索建立物业企业信用评价体系、探索开展第三方服务质量评

价工作；组织开展相关培训；完善宣传平台建设，深入宣传物业管理相关法规政策。

三、实施步骤

（一）部署阶段（2018年6月至8月）。

各地区要制定具体实施方案，明确职责分工。

（二）初步提升阶段（2018年9月至10月）。

各地区、各相关部门和单位要各司其职，认真落实本方案规定和要求。

（三）阶段性总结（2018年11月至12月）。

各地区、各相关部门和单位要对2018年物业服务质量提升工作进行总结，发现问题，提出整改措施。

（四）学习交流阶段（2019年1月至3月）。

各地区、各相关部门和单位要召开学习交流会，总结推广好的经验和作法。2019年初进行年度督查考核。

（五）全面提升阶段（2019年4月至2020年9月）。

各地区、各相关部门和单位要根据前期成果，结合学习交流汲取的经验，进一步夯实提升工作，并持续深入推进。2020年初进行年度督查考核。

（六）总结表彰（2020年10月至2020年12月）。

自治区对各地区物业管理服务质量提升工作进行全面考核并通报。

各地区、各相关部门和单位要充分认识开展“物业管理服务

质量提升年”活动的重要意义，加强领导，周密部署，强化监督。要结合实际，细化任务目标，明确工作职责，强化协调配合，确保活动取得实效。加强舆论宣传，把握正确导向，营造良好氛围。

本方案自发布之日起 30 日后施行。

- 附件: 1. “物业管理服务质量提升年” 政府及主管部门考核内容和标准
2. “物业管理服务质量提升年” 物业服务企业考核内容和标准

附件 1

“物业管理服务质量提升年” 政府及主管部门考核内容和标准

盟 市:

序号	考 核 内 容	考 核 标 准
1	完善物业管理服务工作体系建设	1. 当地政府建立实施“物业管理服务质量提升年”活动领导机制； 2. 定期研究部署物业管理工作； 3. 主管部门单独设置物业管理机构，配备专职人员； 4. 明确社区物业管理职能，且配备或指定专职人员负责。
2	建立健全物业管理政策制度	1. 制定综合性物业管理政策、下发专项物业管理文件； 2. 出台贯彻落实新修订《内蒙古自治区物业管理条例》实施办法或细则。
3	建立相关职能部门协调联动机制	1. 建立有关职能部门组成的联席会议协调机制； 2. 定期召开联席会议； 3. 公示职能部门涉及物业管理的职能职责。
4	强化物业管理政策信息化建设	1. 开展新修订的《内蒙古自治区物业管理条例》、“物业管理服务质量提升年”活动以及物业管理相关法律法规、政策宣传； 2. 建立物业服务行业信息监管统计平台，并每年形成统计分析报告； 3. 动态监测物业服务行业发展情况。

序号	考核内容	考核标准
5	加强物业服务标准化建设	1. 部署落实居住、商业、医院、办公楼等四项自治区物业管理服务标准，按照标准规定的服务等级签订物业服务合同； 2. 对应服务等级确定物业服务收费标准。
6	解决物业服务收费难题	1. 制定物业服务收费指导标准； 2. 探索建立并完善物业费缴纳等个人诚信系统建设。
7	规范物业招投标工作	1. 制定物业项目招投标管理相关规定； 2. 建立专家库，搭建物业服务项目招投标平台； 3. 建立物业项目招标最低价制度； 4. 查处物业项目招投标过程中的违规行为。
8	规范物业管理服务市场监管	1. 制定物业管理服务事中事后监管制度或办法，并组织实施； 2. 实施物业服务企业备案制度； 3. 开展“双随机，一公开”工作。
9	实施物业服务企业信用评价管理	1. 制定物业服务企业信用评价管理办法； 2. 将物业服务企业违法违规行为记入信用档案。
10	强化住宅专项维修资金监管	1. 规范住宅维修资金缴存、管理、使用； 2. 应急使用审批便捷及时； 3. 按季度上报统计报表，数据及时准确。
11	加强职能部门联动执法力度	1. 城管、公安、消防、通信等部门认真履行对住宅小区的有关职能职责； 2. 考核对城管、公安、消防、通信等部门履职情况。

序号	考核内容	考核标准
12	推进业主委员会 组建工作	1. 推进组建业主委员会成立工作； 2. 安排专项经费用于组建业主委员会； 3. 成立社区物业管理委员会对物业项目进行过渡管理。
13	强化对业主委员会的 指导和监督	1. 建立业主委员会选任、解任机制； 2. 制定业主委员会行为规范； 3. 业主委员会履职及考核情况。
14	发挥纠纷调 解机制作用	1. 建立人民、司法、行政调解机制； 2. 各类调解机构及时受理、处理物业管理矛盾纠纷； 3. 全面实施物业接访日制度。
15	规范前期物业管理， 实施承接查验	1. 制定前期物业管理制度，明确开发企业责任并实施承接查验； 2. 物业企业积极参与开发建设。
16	建立物业服务 企业退出机制	1. 制定物业企业管理项目退出机制； 2. 对违反规定的物业服务企业进行处理。
17	推进老旧小区 改造工作	1. 制定改造规划和年度计划，明确目标； 2. 改造资金列入年度预算，资金使用规范； 3. 对改造后的老旧小区实施物业管理或准物业管理； 4. 建立老旧小区物业费补贴机制。
18	开展物业管理 项目评价	1. 组织开展本地区物业管理项目创优和项目评价活动； 2. 制定并落实评优项目扶持政策及奖励资金。
19	开展“智慧小区” 建设试点情况	1. 按要求选定“智慧小区”建设项目； 2. 主管部门提前介入“智慧小区”建设，对小区智能化建设方案内容进行指导和把关； 3. 试点“智慧小区”项目正式启动建设，并按计划投入使用。

附件2

“物业管理服务质量提升年” 物业服务企业考核内容和标准

企业名称:

序号	考 核 内 容	评 分 标 准
1	规范物业服务合同	按照“物业管理服务标准”选择服务等级，确定物业费。
2	公示相关内容	及时公示物业服务八大项内容及相关部门电话。
3	健全各种应急预案， 排除安全隐患	1. 制定消防、电、气、水、热、电梯、电信基础设施、沙尘、大风、暴雨、暴风雪、严寒等各项预案，且内容规范完善； 2. 按相关预案进行日常演练。
4	规范各项规章制度	建立各项规章制度、岗位职责和监督管理职责，并按要求执行。
5	开展住宅小区专项整治	配合相关部门做好小区私搭乱建等各种违规行为和存在安全隐患行为的制止工作并上报相关部门。
6	参与物业管理 创优达标项目	1. 积极参与地方创优达标项目； 2. 参加自治区创优达标项目。
7	依法取得物业服务项目	按照招投标程序或依法取得物业服务项目。
8	强化企业内功	定期开展员工技能培训、职业道德教育等各种内部培训。

序号	考 核 内 容	评 分 标 准
9	规范企业档案管理	建立业主、设施设备、管线等物业管理服务各项工作纸质档案，并配备电子档案。
10	转变经营， 拓展延伸服务	1. 制定开展多种经营和延伸服务方案并落实； 2. 开展多种经营和延伸服务获得盈利。
11	定期征求业主意见	书面或利用电子信息征求业主意见，并汇总，提出整改意见。
12	提升创新能力， 开展精细化服务	1. 制定智能化管理方案和精细化服务目标； 2. 采取措施实现精细化目标； 3. 创建国家、自治区标准化试点项目。
13	开展党建工作，参与社区 精神文明建设	1. 建立党组织，并定期召开党组织生活会； 2. 全方位宣传物业管理法规政策及物业相关知识； 3. 加强与社区配合沟通，参与社区精神文明活动。

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。

自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，高级人民法院，检察院。

各人民团体，新闻单位。

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2018 年 8 月 14 日印发