

内蒙古自治区人民政府办公厅 关于印发住宅小区物业服务 质量提升行动方案（2026—2028年）的通知

内政办发〔2026〕18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《住宅小区物业服务质量提升行动方案（2026—2028年）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2026年5月25日

（此件公开发布）

住宅小区物业服务质量提升行动方案 (2026—2028年)

为深入贯彻党中央、国务院关于物业管理服务的决策部署，认真落实自治区党委“1571”工作要求，结合开展树立和践行正确政绩观学习教育，进一步提升物业服务质量，结合自治区实际，制定本方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平总书记关于城市工作的重要论述和对内蒙古系列重要讲话重要指示精神，聚焦治理物业服务突出问题集中整治有关要求，以铸牢中华民族共同体意识为主线，坚持党建引领、各方联动、加强监管、优化服务，通过实施三年行动，推动物业管理体制更加健全，法治化市场化程度不断提高，业主满意度大幅上升。

二、健全准入、履约、退出机制

(一) 规范前期物业企业选聘。严格普通住宅小区前期物业服务企业准入，依法通过招投标方式公开选聘。各盟市根据物业服务等级和分类，加强成本核算，引导物业服务质价相符、公平竞争。(自治区住房城乡建设厅、发展改革委、公共资源交易中心，各盟行政公署、市人民政府按职能职责分别负责；以下工作均需各盟行政公署、市人民政府落实，不再列出)

(二) 推行标准化物业服务合同。在全区推广统一的物业服

务合同示范文本，明确服务内容、标准、收费及年限，推广“菜单式”服务，从源头上明晰双方权利义务，加强履约监管。（自治区住房城乡建设厅、市场监管局按职能职责分别负责）

（三）严格物业资金全流程监管。加强物业服务项目收费管理，严禁捆绑收费、重复收费、违规加价，物业服务项目资金实行专账管理，确保安全运行、公开透明。对住宅小区公共收益单独列账、专款专用，严查挪用、侵占等行为。完善住宅专项维修资金管理制度，明确应急使用事项和启动程序，精简审批手续，提高使用效率。（自治区住房城乡建设厅、财政厅、市场监管局按职能职责分别负责）

（四）推动物业信息公开透明。健全物业服务事项公开制度，物业服务企业在住宅小区醒目位置公示服务收费标准、服务内容，每季度对公共收益收支、住宅专项维修资金使用等信息进行公示，重大事项即时公开，切实保障业主知情权、参与权和监督权。2026年底前，全区专业化物业服务住宅小区信息公示基本实现全覆盖。（自治区住房城乡建设厅、市场监管局按职能职责分别负责）

（五）分类明确企业退出程序。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。实行政府指导价的住宅小区，物业服务企业不得擅自终止服务或退出，确需退出的，须经属地住房城乡建设部门会同相关部门把关，依规有序组织交接，并加强退出环节的价格监管。普通住宅小区，物业服务企业主动

退出的，须提前告知并做好过渡衔接，保障基本物业服务不中断；业主大会依法决定解聘的，按规定及合同约定办理移交；业主合理诉求要求退出的，由街道、社区督促企业依规按程序退出；对于涉及违法违规的，主管部门依法予以处罚。（自治区住房城乡建设厅、市场监管局按职能职责分别负责）

三、提高物业服务水平

（一）促进物业服务精细化、品质化。物业服务企业要全面提升服务质量，加强小区人员车辆管理，履行安全保障义务，定期巡检和维护设施设备，做好垃圾分类和清扫清运，提升居住品质。健全物业服务标准，推出定制化、个性化物业服务项目，鼓励物业服务企业应用智能监控、智能门禁等设备，推广高效便捷的物业服务系统，提高智慧管理服务水平。（自治区住房城乡建设厅、公安厅、市场监管局按职能职责分别负责）

（二）着力延伸拓展服务领域。鼓励有条件的物业服务企业为小区提供居家养老、健康管理、家政服务等多元服务，推动“物业服务进家庭”，满足居民多样化、多层次需求，自治区加大政策、金融等扶持力度，鼓励企业打造特色服务品牌。（自治区住房城乡建设厅、民政厅、商务厅、卫生健康委按职能职责分别负责）

（三）探索小区物业服务新模式。鼓励各地区根据老旧小区、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，总结推广社区公益性物业服务企业、居民委员会托管、社

会组织代管或居民自管等做法。到 2028 年底，基本实现住宅小区物业管理全覆盖。（自治区住房城乡建设厅、民政厅、党委社会工作部按职能职责分别负责）

（四）补齐小区配套设施短板。推进住宅小区水、电、气、暖、通信等管线设施规整、维护、改造，加快权属移交。盘活闲置场地、公共空间等资源，增加住宅小区停车泊位。新建住宅小区规划建设充电设施，老旧小区推广共享充电。持续加装、更新住宅电梯，2026—2028 年，完成电梯更新 1500 部、加装 500 部。（自治区住房城乡建设厅、发展改革委、财政厅、自然资源厅、能源局、市场监管局，内蒙古通信管理局按职能职责分别负责）

（五）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，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。（自治区住房城乡建设厅、公安厅、应急管理厅、市场监管局，内蒙古消防救援总队按职能职责分别负责）

四、强化物业服务综合监管

（一）建立物业服务企业信用评价体系。构建公共信用评价与市场化信用评价相结合的物业服务企业信用评价体系，统一信用评价标准与信息采集，实行信用分级分类监管，强化信用评价结果在招投标、执法检查、评优评先等领域的多元应用。健全信用修复与异议处理机制，以信用约束倒逼物业服务企业规范经营、

提升服务质量。（自治区住房城乡建设厅、发展改革委、市场监管局、公共资源交易中心按职能职责分别负责）

（二）全面推行物业监管信息化。统一使用物业服务市场监管和诚信一体化平台，完善基础数据归集、备案管理、信用评价等功能。建立物业服务快速响应和闭环处置机制，推广物业“码上办”，群众扫码投诉后，物业服务企业要积极响应办理，超时未响应由旗县（市、区）住房城乡建设部门督促办理；12小时内未办理的，盟市住房城乡建设部门标红提醒；24小时内未解决的，自治区住房城乡建设厅提级督办。2026年底前，实现物业“码上办”全覆盖。（自治区住房城乡建设厅、政务服务与数据管理局按职能职责分别负责）

（三）推进执法进小区。建立住房城乡建设、城管、公安、消防、市场监管等部门“综合查一次”联动执法机制，统筹执法力量进社区、进小区。优先采取教育提醒、劝导示范、警示告诫等柔性执法方式，体现包容审慎、宽严相济。住房城乡建设部门定期调度通报各部门执法情况，对执法效果进行评估。自治区采取“四不两直”方式开展小区执法督导检查，各盟市统筹组织小区执法抽查，旗县（市、区）常态化开展巡查。（自治区住房城乡建设厅、公安厅、司法厅、市场监管局，内蒙古消防救援总队按职能职责分别负责）

（四）建立矛盾纠纷多元调处化解机制。旗县（市、区）依托综治中心，设置物业矛盾纠纷调处窗口，推动群众诉求一站受

理、一窗调处、一次办结。强化街道、社区对物业矛盾纠纷前端调解作用，就地化解物业领域矛盾隐患，实现“小事不出社区、大事不出街道”。选取管理秩序混乱、安全隐患突出、群众反映强烈的小区，以点带面推动整改，加强舆论引导。物业类投诉量逐年稳步下降，到2028年较2025年下降30%，切实提高群众获得感、幸福感、安全感。（自治区住房城乡建设厅、司法厅、信访局、高级人民法院、党委政法委员会、党委社会工作部、党委宣传部、党委网信办按职能职责分别负责）

（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，厘清开发企业、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，压实开发企业维修责任。开发企业注销、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。（自治区住房城乡建设厅、自然资源厅、司法厅按职能职责分别负责）

五、促进行业良性有序发展

（一）积极引导业主委员会规范运行。各盟市制定业主大会和业主委员会工作指南，定期开展业主委员会成员培训，指导业主委员会履行物业选聘、收费监督、公共收益管理、矛盾调解等职责，进一步规范议事决策流程。（自治区住房城乡建设厅、民政厅按职能职责分别负责）

（二）加大企业和业主“双履约”监管力度。强化合同履约管理，实现权责对等、双向约束。对不履行合同约定的物业服务

企业及时督促整改。对业主不支付物业费问题，依法通过催告、调解、仲裁、诉讼等方式解决。规范物业服务企业催费行为，严禁采取停水、停电、停气、限制出入等方式违规催费。（自治区住房城乡建设厅、司法厅按职能职责分别负责）

（三）全面提升物业行业整体素质。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高水平人才，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。（自治区住房城乡建设厅、人力资源社会保障厅、总工会按职能职责分别负责）

（四）充分发挥协会桥梁纽带作用。鼓励物业服务企业自愿加入行业协会，支持协会依法依规履行行业自律、纠纷调解、业务培训、经验交流、行业评价等职能，引导企业诚信守法、规范经营。（自治区住房城乡建设厅、民政厅按职能职责分别负责）

六、强化党建引领

（一）压实各级责任。各盟行政公署、市人民政府，各旗县（市、区）人民政府要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。街道、社区要加强对业主委员会的日常指导，督促业主委员会履职尽责。党委社会工作部门、组织部门对基层党组织抓物业工作给予指导支持。（自治区住房城乡建设厅、党委社会工作部、党委组织部按职能职责分别负责）

(二) 完善社区物业党建联建和协调共治机制。建立社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会(物业管理委员会)、物业服务企业协调运行新模式,组织居民群众有序参与,推动物业管理深度融入基层治理体系,加大典型经验宣传推广力度。(自治区住房城乡建设厅、党委组织部、党委社会工作部、党委宣传部按职能职责分别负责)

七、工作安排

(一) 动员部署阶段(2026年5月—7月)。各盟市结合实际全面抓好方案落地实施,明确目标要求、任务举措和时间节点,广泛动员部署,推动相关工作扎实有序开展。

(二) 全面推进阶段(2026年8月—2027年12月)。各盟市逐项推进重点任务,强化调度督导,及时解决难点问题。2027年开展中期评估,总结推广经验,优化工作措施。自治区每半年通报各盟市工作进展,约谈提醒滞后地区。

(三) 巩固提升阶段(2028年1月—12月)。全面评估实施成效,进一步查漏补缺,健全长效机制。选树一批物业服务质量提升项目和企业,形成可复制、可推广的经验做法。

八、组织保障

地方各级人民政府要把物业管理服务工作摆上重要议事日程,作为树立和践行正确政绩观学习教育的有力抓手,结合治理物业突出问题集中整治,统筹推动落实。住房城乡建设部门要切实发挥牵头作用,各有关部门单位按照职责分工抓好落实。鼓励

各地区结合实际积极探索，推动制度创新、模式创新、服务创新。
综合运用各类媒体，加强宣传报道，营造良好社会氛围。

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，自治区政协办公厅，自治区监委，
自治区高级人民法院，自治区人民检察院。
各民主党派区委会，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

2026年5月25日印发

