

伊金霍洛旗人民政府文件

ᠶᠡᠭᠡᠨ ᠵᠢᠩ ᠬᠣᠯᠤ ᠲᠤ ᠰᠤᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ ᠰᠣᠭᠤ

伊政发〔2025〕46号

伊金霍洛旗人民政府关于印发 《整治物业服务履约不到位、侵占业主公共 收益等问题专项行动方案》的通知

各镇人民政府，旗直各部门，各园区管委会，各企事业单位：

现将《整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题专项行动方案》印发给你们，请认真组织实施。



整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题专项行动方案

为切实解决群众反映强烈的物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题，根据《内蒙古自治区物业管理条例》《内蒙古自治区整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题专项行动方案》《鄂尔多斯市整治物业服务企业履约不到位、侵占业主公共收益等问题专项行动方案》《鄂尔多斯市住宅物业服务全覆盖提品质三年行动方案》《鄂尔多斯市住房和城乡建设局 2025 年住宅小区物业服务品质提升年行动方案》要求，结合我旗实际，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，铸牢中华民族共同体意识为工作主线，深入贯彻落实习近平总书记关于党建引领基层治理的重要指示批示精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，把实现好、维护好、发展好群众根本利益作为基层治理工作的出发点和落脚点。坚持党建引领，推动城市基层治理现代化，促进城市更新、物业服务与基层治理深度融合，切实提高人民群众获得感、幸福感、安全感，为全旗住房和城乡建设事业高质量发展营造风清气正的良好氛围。

二、工作目标

通过深入开展专项整治工作，集中解决部分物业服务企业合

同履约不到位、侵占业主公共收益等问题，严肃查处一批物业服务企业违法违规行为，进一步规范物业服务企业服务行为，推动物业服务企业依法依规经营，提升物业服务质量和水平，完善行业监管机制，切实提高业主满意度，促进全旗物业服务行业健康有序高质量发展。

三、整治重点

（一）物业服务履约不到位问题

1. 未按照物业服务合同约定提供服务。物业服务企业未按照合同约定服务及承诺的内容、标准和住宅物业使用性质提供保洁、绿化、维修、养护、秩序维护等基础服务；未妥善经营管理服务区域内的业主共有部分，如垃圾堆积、绿化养护不到位、病虫害防治不及时、监控系统和小区道路破损修复不及时、排水系统堵塞、道路积水积雪清理不及时、未采取合理措施保护业主的人身、财产安全等行为。

2. 未履行信息公示和报告义务。物业服务企业未按照《内蒙古自治区物业管理条例》和物业管理区域信息公示模板内容将项目负责人基本情况、住宅专项维修资金使用等情况在显著位置向业主公示；未按照合同约定告知有装饰装修活动的注意事项以及其他危害房屋安全与公共安全的违法违规行为；对发现违法违规行为未及时劝阻和制止，对劝阻和制止无效的，未及时向相关主管部门报告。

3. 未履行物业服务企业的续签或移交义务。物业服务合同到

期未依法依规续签或终止合同；合同终止的原物业服务企业未在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，未配合新物业服务企业做好交接工作，未如实告知物业的使用和管理状况等。

（二）侵害业主公共收益

1. 小区公共收益底数不清，管理不规范。物业服务企业未及时在物业服务区域显著位置公示公共收益收支情况（其中有公共收益信息不详细、不真实存在隐瞒、虚报等行为）。

2. 擅自利用小区公共部位经营。物业服务企业未经业主或业委会同意擅自利用小区共用部位、共用设施设备经营收益。

3. 违规侵占小区公共收益。物业服务企业未按照合同约定或业主大会、业主委员会决议将小区共用部位、共用设施设备经营所产生的公共收益挪用于非小区公共事务。

（三）住宅老旧电梯更新不及时

1. 未履行电梯安全管理职责。物业服务企业未按照合同约定对电梯进行定期维护和检修，影响业主正常使用和日常生活安全。

2. 电梯更新改造申报不及时。物业服务企业未及时提出申报电梯更新改造计划，导致老旧电梯存在长期带病运行，严重威胁到业主的生命财产安全。

3. 电梯更新改造资金筹集不到位。住宅小区因住宅专项维修资金不足或业主意见不统一，导致电梯更新改造资金难以筹集，电梯老旧问题得不到及时解决。

（四）小区停车难问题

物业服务企业未充分履行车辆管理职责，对于违规停放车辆和抢占车位的行为未及时干预；车辆登记管理制度不规范，登记信息存在错误和遗漏，引发业主停车矛盾；存在私自出租公共区域车位以谋取私利；未及时处理业主因停车所产生的纠纷及诉求；私设地桩地锁、摆放挡车石墩、利用非机动车及其他杂物故意占用机动车停车位等行为。

（五）其他问题

群众反映强烈的其他物业服务问题，如物业服务企业擅自改变物业服务用房用途、服务态度恶劣、业主的合理诉求置之不理或推诿扯皮、无正当理由拒不退出物业服务项目或单方面终止合同，损害业主利益的违法违规行为。

四、实施步骤及整治措施

（一）积极部署，狠抓工作落实

发展改革和科学技术局、工信和投促局、公安局、住建局、自然资源局、文化和旅游局、应急管理局、市场监督管理局、生态环境局、城市管理综合行政执法局、住房保障综合服务中心、消防大队、供电公司、上善供水有限责任公司、九泰热力有限责任公司、圣源天然气有限责任公司、各镇等相关部门要坚持分级分类原则逐步推进，严禁采取“一刀切”的做法。各部门要根据工作实际制定具体工作方案，积极协调指导镇、物业协同开展整治工作。要不等不靠，边制定方案边部署，全面铺开、迅速

推进。

（二）自查自纠，建立整改清单

1. 各物业服务企业对照整治内容，对本企业服务的所有物业项目进行全面自查，制定整改措施并形成自查报告，并于 2025 年 6 月 10 日前报旗住房保障综合服务中心备案。

2. 住房保障综合服务中心联合各部门及各镇组织业主委员会（物业管理委员会）对辖区内物业服务项目进行调查摸底，建立工作台账，督促物业服务企业开展自查自纠工作。

（三）开门整治，畅通投诉和监督渠道

1. 住建局及相关部门组成联合督导组对专项整治工作进行监督指导，督促落实整改主体责任；对物业服务企业自查自纠情况进行抽查核实；对投诉集中、问题突出的企业进行重点核查；对发现的问题建立工作台账并及时督促整改；对排查中发现的违法违规行依法查处；对业主委员会（物业管理委员会）侵占业主公共利益的行为由各镇牵头联合公安、法院、检察院等相关部门进行调查处理。

2. 建立投诉举报机制。设立投诉举报电话、邮箱，畅通投诉举报渠道，广泛收集业主反映的问题线索。对投诉举报的问题及时进行调查核实，并依法依规处理。

3. 加强对物业服务企业的信用信息监管。将企业履约情况纳入鄂尔多斯市智慧物业诚信监管体系，对物业履约不到位、侵占业主公共收益、存在严重违法违规行为的企业，适时列入黑名单，

取消行业各类奖励评比资格，列入黑名单的企业不得在我旗范围内参与新项目的招投标工作，后续仍整改不到位或拒绝整改的，物业主管部门要协同各镇引导业主、业主大会按照《内蒙古自治区物业管理条例》的规定程序予以解聘，做好退出和移交工作。

4. 挂牌督办，压实整改责任。要坚持问题导向，落实整改责任，选出一批集中整治工作重点问题线索和涉及群众急难愁盼问题信访件，挂牌督办；要定期调度，及时总结工作中存在的问题，推动问题解决；对推进缓慢的部门及物业服务企业，要采取即时提醒、当面约谈、会议调度等方式督促，确保整治工作取得实效。

（四）归纳总结，提升整治成果

1. 建立“广宣传、严执法、抓曝光、强督导、促长效”工作机制。对群众反映强烈、问题突出的典型案例，梳理分析存在的问题后，通过信用扣分、通报批评、年度考评扣分、列入黑榜等措施加大惩戒力度，形成有效震慑。涉及违法违规行为需会同有关部门实施联合惩戒或移交有关部门处理。

2. 将集中整治工作开展情况作为选树“加强物业管理，共建美好家园”小区的参考要素，组织开展优秀物业服务项目和企业评选活动，树立行业标杆，发挥示范引领作用，促进全市物业服务行业整体水平的提升。

3. 对专项行动开展情况进行全面总结，归纳做法、经验和成效，通过分析暴露的问题，剖析找准根源，提出建议对策，建立健全物业管理相关政策制度，以案促治巩固提升整治成果。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各镇各部门要提高政治站位，充分认识整治物业服务履约不到位工作的重要性和紧迫性，将专项行动作为督促物业服务企业增强服务意识、提高服务质量的重要抓手，主要负责人需牢固树立全局一盘棋的思想，亲自参与研究部署、推动落实，并积极化解工作中遇到的难题。要坚持统一部署、系统谋划、分工负责、一体推进，分类施策、狠抓落实，确保组织到位、人员到位、措施到位、排查到位、整治到位。

（二）强化部门协同。旗住房保障综合服务中心充分发挥牵头作用，认真履行主体责任，严格落实工作方案明确的各项任务。加强与各部门及各镇的沟通协调，建立联动机制，形成工作合力，共同做好整治工作。

（三）倡导行业参与。充分发挥行业协会扎根行业、服务企业、辅助政府、凝聚合力的组织协调作用，以专项行动为契机组织物业服务企业对照整治内容自查自纠，主动发现并整改自身存在的问题，推动行业健康有序发展。

（四）注重舆论引导。各镇各部门需重视策略与方法，秉承“以行践言”的原则，加强正面宣传力度，充分利用电视、报纸、官方网站、公众号等媒介，广泛深入宣传专项工作的进展、成效及物业服务企业的先进事迹。及时曝光典型案例，引导物业服务企业依法经营、诚信服务，引导业主理性维权、积极参与物业管理，营造良好的舆论氛围。要谨防过度渲染，杜绝“低级红、高

级黑”现象，迅速应对并清除不良信息，努力营造有利于专项行动开展的良好氛围。

（五）主动接受监督。严守政治纪律和工作纪律，加强与派驻纪检监察机关的沟通，主动接受指导监督，工作中注意发现群众反映突出问题背后的不正之风和腐败问题线索，及时移送有关纪检监察机关查处。

- 附件：1.工作月报表（专项1：整治履约不到位、规范公共收益管理）
- 2.工作月报表（专项2：推动住宅老旧电梯更新）

伊金霍洛旗人民政府办公室

2025 年 6 月 16 日印发
