

鄂托克旗人大常委会文件

鄂旗人常发〔2024〕41号

鄂托克旗人大常委会关于检查《内蒙古自治区物业管理条例》实施情况的报告 的审议意见

旗人民政府：

鄂托克旗第十八届人民代表大会常务委员会第十九次会议听取并审议了《鄂托克旗人大常委会关于检查〈内蒙古自治区物业管理条例〉实施情况的报告》，审议意见经鄂托克旗第十八届人民代表大会常务委员会第三十八次主任会议研究通过。

会议认为，近年来，旗人民政府及有关部门认真贯彻落实《内

《内蒙古自治区物业管理条例》（以下简称《条例》），积极探索市场监管模式，培育物业服务市场，物业管理行业规模不断扩大，发展态势良好，取得较好地成效。但物业服务管理过程中还存在依法履职不到位、物业服务水平不高、业主自治组织有待规范等问题。为进一步提高我旗物业管理服务，提出如下意见：

一、进一步压实工作职责，提升监管质效

一是属地政府要把物业管理纳入社区治理体系，加强指导和统筹协调，健全物业管理机制和目标考核机制。**二是**督促苏木镇、物业行政主管部门、居民委员会、物业服务人等各方代表完善联席会议制度，明确牵头单位、责任单位及其职责。**三是**进一步厘清有关部门和基层组织的职责分工及管理边界，逐步健全综合执法联动机制，协调推进公安、城管、环保、消防等综合执法力量进小区，形成齐抓共管的工作格局，切实破解经营网点扰民、占用消防通道、违法建设等执法困境，打通物业管理“最后一公里”。

二、进一步优化业主委员会自治能力，提升监督水平

一是旗人民政府及有关部门要探索党建引领物业、推动社区治理创新模式，促进基层党建与社区治理有机融合，引导党员积极参与小区治理，在业主大会、业委会中发挥先锋模范作用。**二是**全面落实相关职能部门、苏木镇、社区对业主大会、业委会筹备成立的组织指导责任，把好人选资格关，加快推进物业管理小区业委会成立进度，不断提高业委会组建率。**三是**加强对业主大会、业委会的监督指导，明确业主大会和业委会职责边界和运行

规则，健全完善业主大会和业委会工作机制，引导业主大会、业委会正确行使职责权利，切实维护业主的合法权益。

三、进一步加大宣传引导力度，营造良好氛围

一是旗人民政府及有关部门要加大对《条例》的学习宣传力度，扩大宣传范围，注重宣传效果，提高社会各界的关注度和知晓率，营造全社会共同支持物业管理行业健康发展的舆论氛围。二是注重将物业管理宣传活动与文明城市创建活动结合起来，充分利用社区宣传阵地，开展形式多样的宣传活动，让社区居民深入了解物业管理的权限、责任和服务内容等，引导业主积极参与小区自治管理，依法维护自身权益。三是积极引导物业企业加强从业人员培训，强化行业自律及自身管理，促进物业企业依法经营、诚信经营。

四、进一步强化物业服务行业管理，提升服务水平

一是建立健全以信用管理为核心的市场准入退出机制，强化物业招投标监管，营造优胜劣汰、公平有序的市场环境。二是推行岗前培训制度，探索建立物业服务关键岗位人员持证上岗制度，全面提高物业服务从业人员职业素质。三是探索“物业服务+生活服务”模式，不断满足居民多样化多层次居住生活需求，促进物业管理行业健康有序发展。

以上意见，请旗人民政府认真研究处理，提出具体措施，狠抓落实，并按照《监督法》的规定，在六个月之内将处理情况向

旗人大常委会作出书面报告。

附件：鄂托克旗人大常委会关于检查《内蒙古自治区物业管理条例》实施情况的报告



鄂托克旗人民代表大会常务委员会

2024年9月18日

抄送：旗住房和城乡建设局。

鄂托克旗人大常委会办公室

2024年9月18日印发

附件：

鄂托克旗人大常委会关于检查《内蒙古自治区物业管理条例》实施情况的报告

按照 2024 年旗人大常委会工作安排，旗人大常委会执法检查组对《内蒙古自治区物业管理条例》（以下简称《条例》）贯彻实施情况进行了执法检查。检查组通过实地察看、座谈交流和听取汇报等方式全面了解了全旗《条例》实施情况，认真分析工作中存在的问题，并提出了针对性的建议。现将执法检查情况报告如下：

一、《条例》贯彻实施情况

执法检查组认为，自《条例》实施以来，旗人民政府及物业管理主管部门认真贯彻落实有关法律法规，不断完善工作机制，改进工作措施，物业管理专业化、规范化水平逐步提高，物业管理工作从积极实践进入逐步规范阶段，取得了较好成效。

目前，全旗共有住宅小区 149 个，总建筑面积 561.62 万平方米，物业服务企业 36 家，物业服务面积 536.73 万平方米，全旗物业服务企业服务的各类住宅小区共有 110 个，其余小区依托苏木镇、社区聘请其他物业服务人进行物业管理，全旗物业管理覆盖率达到 96%。成立业主委员会小区 76 个，组建率达 51%。物业费最高 1.7 元 / 平方米（电梯楼），最低 0.6 元 / 平方米，步梯楼

平均价 0.85 元 / 平方米。我旗物业管理工作已涉及住宅小区、医疗、办公等领域，物业管理行业规模、服务领域、社会影响等都有了较大提升。

（一）加强宣传引导，实施氛围日益浓厚。一是旗人民政府重视《条例》的宣传工作，结合集中培训和多样化的宣传方式，对社区居委会工作人员、业主委员会和物业服务人员进行宣传培训，有效普及了物业法规知识，提升物业行业服务意识，形成了依法推进物业管理的良好氛围。二是利用小区显示屏、报刊、网站、微信公众号等线上线下多种媒介开展宣传活动，发放宣传册 1000 余本，张贴宣传海报 200 余份，提高群众对物业服务重要性的认识。

（二）认真履职尽责，全面推动工作落实。一是旗人民政府每年列支 100 万元应急维修资金，保证物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备在发生应急情况下，能够得到及时维修、更新和改造，维护业主正常生活秩序。二是结合“温暖工程”，对供暖、供水、供电、供气领域及住宅小区屋顶掉瓦漏雨等问题进行全面维修改造。三是对于二次供水水泵运行中断等突发情况，允许使用住宅专项维修资金进行维修，并按照相关程序对使用情况进行公示，进一步提升居民居住水平和生活环境。

（三）强化监督力度，治理效能显著增强。一是狠抓日常监管。旗人民政府及有关部门加强行业监管，着重整治住宅小区物业管理区域内的违章搭建、乱堆乱放、私拉乱接、消防通道占用

等问题。截至目前，已对全旗 110 个有物业服务的小区开展专项督查 4 轮次，督查物业公司 36 家。**二是筑牢安全防线。**行业主管部门联合消防救援大队对物业公司组织开展消防安全培训，通过集中观看消防安全警示教育案例、专题授课等方式，有效提升物业公司的消防安全管理水平。同时，印发《加强物业管理区域内电动自行车消防安全管理工作方案》，对全旗物业管理区域消防安全隐患开展集中整治，排查整治小区电动自行车“飞线”充电、楼道裸露电线、违规充电和楼道内易燃易爆品堆放等行为。截至目前，共排查住宅小区 68 个，检查物业公司 36 家，并在住宅小区安装电梯智能识别阻隔系统和充电车棚 313 个，以技术手段助推住宅小区安全防范工作。**三是完善信息公开。**按照《物业管理区域信息公示》要求，将物业项目负责人的基本情况、联系方式及投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准等信息在住宅小区显著位置进行张贴公示，充分保障业主的合法权益。

（四）狠抓物业管理，不断提升服务质效。**一是前期物业管理方面。**对近年来新建的小区，严格按照前期物业管理工作要求，通过邀请招标的形式选聘物业公司，并按规定完成备案工作、配备物业用房和业主委员会议事用房。前期物业服务费由人员工资、办公费用、秩序维护、绿化、卫生清洁费用、公共部位和公共设施设备维护、电梯维保年检等费用构成，并按相关规定收取。承接前期物业服务项目前，物业服务人与房地产开发商共同进行

分户检查及公共设施设备检查。**二是物业管理服务方面。**制定印发了《物业服务企业考核评分细则》，将公共卫生、公共部位设施设备维护，以及接诉即办、物业服务热线反映的突出问题处理情况等作为重点考核内容，对物业公司进行综合考评，并将考核结果进行通报，对排名前五位的住宅小区及物业公司优先考虑政策扶持，排名后三位的物业公司取消年内所有政策扶持，并一年内不得新承接物业项目，进一步规范了物业服务行为，激发了物业公司积极提供优质服务的积极性。

二、存在的主要问题

（一）依法履职不到位。一是部门职责不清。《条例》第六条规定政府相关部门按照各自职责做好物业监督管理工作。物业管理涉及城管、苏木镇、社区、水电气等诸多部门，由于没有明确规定和协调解决机制，在处理矛盾纠纷过程中，出现职责不明、责任不清的现象。执法检查还发现，我旗未制定物业服务规范和等级标准，对物业管理行为缺乏有效监管。截至目前，全旗无依据《条例》进行处罚的案例，存在执法不严、违法不究的问题。

二是《条例》学习宣传还需加强。执法检查中发现，相关部门对《条例》的学习宣传普及力度不够，工作人员学法用法不够深入全面，片面理解物业监管责任，错误认为物业管理只是城管和住建部门的事；苏木镇和社区人员对《条例》领会不透彻，对自身职能职责认识不清，作用发挥不明显；业主不清楚自己在物业管理中的权利义务，参加业主大会和相关活动主动性不够，全社会

参与物业管理的法治意识还不强。三是**联席会议制度未能有效落实**。《条例》第八条规定物业管理实行联席会议制度。苏木镇人民政府负责召集，通过联席会议等方式建立物业管理综合协调机制。执法检查中发现，个别苏木镇未建立联席会议制度，落实《条例》规定不全面、不到位。

（二）物业服务水平有待提高。一是**部分企业服务质量不高**。物业企业履行服务合同意识不强，存在“重利润、轻服务”思想。部分物业服务企业专业化水平不高，服务质量、服务态度与业主的实际要求有一定差距，对业主反映的绿化、卫生死角、车辆管理和安全措施等问题处理不善，导致业主不满。二是**部分物业企业对物业费的收支公示不及时、不规范**。《条例》第五十五条规定了物业企业应当公示物业费使用、公共水电分摊费、小区共用部位共用设施经营收益所得等情况。执法检查中发现，多数物业企业不按要求公开相关费用或公开不透明，业主的知情权和监督权没有得到充分保障。三是**物业从业人员缺乏系统专业培训**。执法检查中发现，多数物业服务人员老龄化现象明显，缺乏系统的职业培训，与实际服务需求存在差距，不能满足物业管理行业发展需要。四是**物业服务收费难问题依然存在**。由于没有制定物业服务等级标准及物业服务收费参考标准，部分业主认为物业服务“质价不符”，存在故意拖欠、拒交物业服务费现象，造成物业服务企业收入减少、服务质量下降，业主不满情绪较大，形成物业服务被动且僵持局面。

（三）业主自治组织有待规范。一是个别业主契约意识不强。

《条例》第十一条、十二条分别规定了业主享有的权利和履行的义务。执法检查中发现少数业主存在“要权利不要责任，要服务不要收费”的思想，对物业企业违反合同、服务不到位、服务态度差等问题，往往采用不交物业费的行为进行抵制，存在不依法维权或过度维权现象。**二是业委会作用发挥不明显。**受业主对业主委员会作用了解不够、参与管理意识不强等因素影响，部分小区业主委员会组建不规范、代表性不强，还有部分业主委员会形同虚设，缺少联系服务业主的主动性，很难在物业公司和业主之间起到桥梁和纽带作用，普遍存在工作开展困难的情况，导致作用发挥不明显。**三是业主大会召开难、运行难。**由于没有明确法律定位，苏木镇、社区缺乏介入的强制手段和约束监督机制，业委会监管难、换届难问题普遍存在。执法检查中发现个别业主履职积极性不高，普遍存在“搭便车”心理，没人参选、没人愿选，“三分之二以上业主参会表决，四分之三以上业主同意”的规定难以落实，导致无法召开业主大会选举业主委员会或决定重大事项，存在不作为、慢作为的现象。

三、几点建议

（一）进一步提升业主自治能力。一是全面加强党的领导，坚持党建引领，打造“红色物业”，实施“党建+物业管理”，积极推动物业服务 and 物业企业党建全覆盖，努力形成党群携手、同心共治的良好局面。**二是加强对业主大会、业委会的监督指导，**

明确业主大会和业委会职责边界和运行规则，健全选举、议事规则，探索解决业主大会、业委会成立难、运行难的有效途径，加快推进物业管理小区业委会成立进度，提高业委会组建率。**三是**推动社区治理创新模式，促进业委会建设与基层党建有机结合，形成“小区党支部+业委会+物业服务企业”三方治理体系，积极引导居民群众在社区党组织的统筹带领下，实现自我管理。进一步强化党组织对业主委员会的指导，把好人选资格关，更加重视业委会（物管会）的成立质量和效果，引导党员干部在物业管理中发挥先锋模范作用，形成共商共建的良好氛围。

（二）进一步提升物业服务水平。**一是**建立物业服务市场准入、退出机制，严格落实物业服务企业准入招投标制度，让更多有实力的企业参与竞争，营造优胜劣汰、公平有序的良好市场环境。**二是**全面推广物业服务企业信用信息平台，不断完善信用监管体系，定期组织开展考核评估，充分调动企业的积极性和主动性，全面提高服务能力和服务质量。对管理水平低、信用等级差、服务不到位、收费不规范的物业服务企业予以通报批评，责成退出市场，进一步维护广大业主合法权益。**三是**推行岗前培训制度，探索建立物业服务关键岗位人员持证上岗制度，全面提高物业服务从业人员职业素质。**四是**探索“物业服务+生活服务”模式，不断满足居民多样化多层次居住生活需求，促进物业管理行业健康有序发展。

（三）进一步强化指导监督职责。**一是**完善物业管理建

设。旗人民政府要把物业管理纳入社区治理体系，研究制定物业服务行业服务等级标准及价格形成调整机制，为规范物业服务、落实物业服务价格调整机制提供制度保障。要进一步完善新旧物业管理交接机制，规范前期物业招投标和承接查验，做好相关资料和物业共用设施设备移交工作。**二是**健全目标考核机制，建立物业管理联席会议制度，明确牵头单位和责任单位的职责划分，统筹协调，着力解决物业管理中的困难和重大问题，依法处置违法违规行爲，推进物业管理制度化、规范化、精细化。**三是**研究制定《加强物业管理工作的实施意见（办法）》，进一步明确物业公司、业主委员会、社区等组织在物业管理服务中的职责，推动供水、供电、供气等部门依法履职，不断完善基层物业管理联动机制。**四是**推动综合执法进小区，进一步厘清有关部门和基层组织的职责分工及管理边界，推进执法工作重心下移，夯实精细化、网格化城市管理基础。

（四）进一步加大宣传普及力度。**一是**将《条例》纳入普法教育的重要内容，广泛宣传普及《条例》和相关法律法规，切实增强政府和主管部门的责任意识、物业企业的契约意识、业主的权利意识。**二是**创新宣传方式，加大对物业管理中的好做法、先进事迹等社会正能量的宣传，生动展示物业管理各方的责、权、利，形成依法行政、依法经营、依法维权的浓厚氛围。**三是**引导物业服务企业加强从业人员培训，提高从业人员职业素养，提升综合服务水平。

（五）进一步推动物业服务管理健康发展。一是持续优化营商环境，研究制定促进物业服务行业健康发展的优惠政策，加快培育物业服务企业。二是继续开展物业服务行业整治，严肃查处财务收支不透明、巧立名目乱收费、利用格式合同等方式减轻或者免除自身责任等侵占和损害业主利益行为。三是常态化推进“我为群众办实事”实践活动，加强对住宅小区内的治安、消防、交通、基础设备管理及生产经营活动等监督执法。精心打造物业管理服务“样板小区”，适时开展物业管理问题突出小区专项整治，重点挂账治理，以点带面推动全旗物业管理水平提升。