

赤峰市人民政府关于印发《赤峰市规范住宅物业服务管理办法》的通知

赤政发〔2026〕20号

各旗县区人民政府，市发展改革委、公安局、民政局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、市场监管局、自然资源局、住房城乡建设局，市消防救援局：

现将《赤峰市规范住宅物业服务管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

赤峰市人民政府

2026年10月15日

（此件公开发布）

赤峰市规范住宅物业服务管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范赤峰市住宅物业服务管理活动，依法维护业主、物业服务人等各方的合法权益，明确各方物业管理工作责任，建立健全物业服务监督管理机制，提升物业服务质量，依据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》等相关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于赤峰市行政区域内住宅物业服务的指导、监督、管理以及相关活动。

第三条 本办法所称住宅物业服务，是指物业服务人按照法律法规规定和物业服务合同的约定，对住宅小区内的房屋及配套的共用部位和共用设施设备进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第四条 住宅物业服务管理应当遵循党建引领、政府组织、属地管理、业主自治、专业服务、依法监管的原则，推动物业服务融入基层社会治理，构建组织有力、监管有序、责任明晰、服务规范、行业自律、优胜劣汰、共建共治共享的住宅物业管理新格局。

第二章 职能职责

第五条 赤峰市人民政府物业行政主管部门负责指导监督全市物业管理工作，研究制定本市物业管理相关政策、制度并组织实施。

旗县区人民政府物业行政主管部门具体负责本辖区内住宅物业服务活动的监督管理，贯彻落实物业管理的法律、法规、规章和有关政策，负责物业服务人信用评价，制定并公布前期物业服务费收费参考区间，指导苏木乡镇人民政府、街道办事处对辖区内物业服务和管理活动进行监督管理等工作。

第六条 各旗县区人民政府应当加强对住宅物业管理的组织领导，将物业管理纳入基层治理体系，建立与物业管理相适应的保障机制，组织协调相关部门和乡镇街道履行物业监管职责，定

期召开物业管理办公会议，统筹解决物业管理中的重大问题。

第七条 苏木乡镇人民政府、街道办事处承担辖区内住宅物业服务管理的组织、协调和指导工作，负责组织指导业主大会和业主委员会的成立及运行，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，建立物业管理联席会议制度，协调社区建设与物业服务企业的关系，处理物业服务纠纷，开展物业服务人信用评价等工作。

嘎查村民委员会、居民委员会协助苏木乡镇人民政府、街道办事处开展物业管理相关工作，引导业主参与社区治理，协助指导和监督业主大会和业主委员会依法履行职责，及时收集业主的意见和建议，协助调解物业服务纠纷。

第八条 市、旗县区人民政府有关部门应当根据各自职责做好住宅物业管理的相关工作，强化对物业服务企业的业务指导与监督管理。

（一）发改部门负责会同物业行政主管部门制定公共租赁住房物业服务收费标准。

（二）公安机关负责住宅小区的治安管理工作，依法查处物业管理区域内严重干扰周围居民生活环境噪声、小区内违规燃放烟花爆竹、在小区内储存易燃易爆危险品等违反治安管理的行为，监督管理物业管理区域保安服务活动。

（三）民政部门负责鼓励物业服务企业开展养老服务业务，指导物业服务企业依法依规申请相应优惠扶持政策。

（四）司法行政部门负责加强对各级物业管理矛盾纠纷人民调

解组织的指导，加强调解员培训，构建物业纠纷人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”工作机制。

（五）财政部门负责会同物业行政主管部门执行上级物业服务业健康发展和老旧小区综合改造等财政支持政策。

（六）人社部门负责监督物业服务企业依法用工，开展物业从业人员职业技能培训。

（七）自然资源部门负责物业管理区域内物业服务用房等公共配套服务用房的规划审批，在规划方案中明确公共配套设施的位置、面积，并做好竣工规划核实工作；配合物业行政主管部门在物业管理活动中利用不动产登记信息实行信息互通共享。

（八）市场监督管理部门负责物业服务违规收费的监督，查处物业管理区域内违反市场监管法律法规的各类行为。负责对物业服务区域内的电梯等特种设备进行监管（非公共场所安装且仅供单一家庭使用的电梯除外）；指导规范物业服务企业贯彻落实有关国家标准、行业标准、地方标准，鼓励物业服务企业制定高于推荐性标准的企业标准。

（九）消防救援机构负责按照《中华人民共和国消防法》等法律法规、规章对物业管理主体消防安全履职情况进行消防监督检查，对物业管理主体行使消防安全综合监管职能。

（十）城市管理综合执法部门按照旗县区人民政府的职责分工负责依法依规查处住宅小区内违反有关物业管理、园林绿化、市容环境卫生等相关法律法规的违法违规行为。

（十一）其他有关部门单位按照各自职责做好物业管理区域内监督管理相关工作。

第九条 物业行业协会应当加强行业自律，推动制定行业规范和职业道德准则，开展行业培训、交流与宣传活动，推动行业诚信建设，协助配合物业行政主管部门加强行业管理。

第三章 物业服务人行为规范

第十条 从事物业服务活动的企业应当依法取得企业法人营业执照。物业管理专业人员以及专业类的专职管理和技术人员应按照国家有关规定取得相应的岗位证书、专业技术职称证书。

第十一条 物业服务人应当按照法律法规和物业服务合同约定，认真履行法定职责与义务，规范物业服务，配备充足的服务人员，做好物业共用部位及共用设施设备的日常维护、环境卫生清洁、绿化养护、公共秩序维护、安全防范等基本服务。

（一）客户服务：设立和公示投诉、保修及咨询电话，建立 24 小时值班制度，及时处理物业服务中的突发事件；建立健全档案管理制度，分类保存和管理业主清册、装饰装修管理、共用设施设备运行维护记录等档案资料。

（二）共用部位和设施设备维修养护：配备专职维修服务人员，或委托专业机构，负责住宅小区建筑及附属设施维护工作；按照合同约定的服务内容与标准对物业共用部位及共用设施设备进行定期检查、维修和保养，建立完善巡查维护记录与档案，确保设

设施设备正常运行；配合协调供水、供电、供热等专业经营单位对物业管理区域内相关管线、设施进行维修养护。

（三）公共秩序维护：按照《保安服务管理条例》的规定配备专职安保人员或专职秩序维护人员，落实安防设施以及安保措施；维护物业管理区域内的公共秩序，发现扰乱公共秩序的行为采取合理措施劝阻制止，必要时立即向有关部门报告，并协助处理；执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

（四）保洁服务：根据物业管理区域服务面积及服务等级标准要求，科学合理配置保洁人员，做好住宅小区环境卫生维护工作。按照物业服务合同约定的服务标准，开展对应频次和要求的清扫保洁，保持物业管理区域内环境整洁；雨雪天气及时组织清扫积水、积雪和铲除积冰；合理设置垃圾收集容器，定时清运垃圾和杂物，引导业主进行垃圾分类投放。

（五）绿化服务：对住宅小区绿化实施养护管理，定期对乔灌木、绿篱、草坪修剪整形并适时予以合理补植。对毁绿占绿等违法违规行为及时劝阻制止，必要时立即向有关部门报告。

（六）安全管理：建立健全安全管理制度，制定应急预案，定期组织安全演练；落实安保措施，发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取合理措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对于住宅小区内违章搭建、违法违规装饰装修、高空抛物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞消防通道等各类影响小区安全的

违法违规行为及时进行劝阻制止，必要时立即向有关部门报告，配合各有关部门在住宅小区开展安全宣传和整治。

第十二条 物业服务人应在物业管理区域内显著位置公示：项目负责人基本情况、联系方式、物业投诉电话；物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式；物业服务人的权利和义务；电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案；业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，住宅专项维修资金使用情况，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益；房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项，以及其他应当公示的内容。鼓励物业服务人通过微信业主群同步公示上述信息。

第十三条 鼓励物业服务人按季度向业主公开物业服务履约和物业服务活动开展情况，接受业主监督。

第十四条 根据业主大会决定和物业服务合同约定利用业主的共有部位、共用设施设备进行经营产生的公共收益，在扣除合理成本之后属于全体业主共有。业主大会成立前，可由物业服务人代为管理。业主大会成立后，由业主大会决定管理模式，可以委托物业服务人代管，也可以由业主委员会自行管理。物业服务人代管的应当将公共收益单独列账，存入专项账户，实行专款专用、专户管理，不得与物业服务人其他资金混同管理。业主委员会可委托专业机构对公共收益的收支情况进行审计，并将审计结果向全体业主公布。公共收益主要用于补充专项维修资金，也可

以按照业主大会的决定使用。

第十五条 物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准。

（二）违反物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、未经法定程序提高物业服务收费标准。

（三）泄露业主信息。

（四）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，擅自处分业主共有财产，擅自改变物业服务用房用途，擅自利用或允许他人利用共有部位、共有设施设备从事经营活动。

（五）采取停止供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户、使用电梯、车辆进出车位等方式催交或者变相催交物业服务费。

（六）将物业管理区域内的全部物业服务一并委托给他人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

（七）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第十六条 物业服务人退出物业管理区域的应履行下列义务：

（一）向业主委员会、物业管理委员会或者其委托新选聘的物业服务人移交物业档案、有关物业及设施设备改造、维修、养护等物业服务相关资料，以及物业服务用房和其他物业共有部位、共有设施设备及资料。无业主委员会、物业管理委员会的，向苏木乡镇人民政府、街道办事处移交。

（二）退回预收的物业服务费、装修押金等费用，移交代收的

物业管理区域公共收益等费用。

（三）结清委托专业性服务企业对设施设备、清洁卫生、园林绿化等开展专项服务的费用。

（四）撤出物业管理区域内的物业服务人员。

（五）法律、法规规定的其他事项。

原物业服务人不得以业主欠交物业服务费等为由拒绝办理交接，不得阻挠新选聘的物业服务人进场服务。

第四章 物业服务监督管理

第十七条 物业服务企业应当自领取企业法人营业执照之日起三十日内，到旗县区人民政府物业行政主管部门备案。

第十八条 物业管理区域的划分应当按照有利于实施物业管理为原则，以建设用地规划许可证确定的用地范围为基础，综合考虑土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素。物业管理用房、供水、供电、供热、消防等配套设施和相关场地共用不能分割的，应当划为一个物业管理区域；能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第十九条 建设单位在办理商品房预售许可证或者商品房现房销售前，将划定物业管理区域的资料报送物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门进行备案。物业行政主管部门将备案情况书面告知项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处。建设单位应当将确定的物业管理区域向物业买受人明示。一个物业

管理区域应当由一个物业服务人实施物业服务。

第二十条 新建住宅建设单位应当设计配置具备水、电、通风、采光等基本使用功能和条件的物业服务用房。物业服务用房按照房屋建筑总面积的千分之三，且不低于一百平方米配置，属全体业主共有，交由物业服务人无偿使用。任何单位和个人不得擅自变更用途，不得分割、转让、抵押。

第二十一条 建设单位选聘前期物业服务人，应当通过招投标的方式进行。投标人少于三个或者建设规模小于二万平方米的，经物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第二十二条 建设单位前期物业服务招投标工作应当在取得《商品房预售许可证》之前或现售前三十日完成，并向旗县区人民政府物业行政主管部门备案。旗县区人民政府物业行政主管部门应当对前期物业服务选聘过程进行监督，确保选聘过程公开、公平、公正。

第二十三条 建设单位与选聘的物业服务人应当参照国家、自治区制定的前期物业服务合同示范文本签订前期物业服务合同。前期物业服务合同应当包括物业基本情况、双方的权利义务、服务内容、服务标准、服务费用和违约责任等。建设单位应在申请房屋预售许可前将前期物业服务合同、临时管理规约报物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门备案。

第二十四条 建设单位应当在住宅项目竣工验收合格后，组织

物业服务企业开展前期物业承接查验工作。承接查验应当包括房屋主体结构、配套设施设备、物业服务用房等物业共用部位、共用设施设备，双方应当签订承接查验协议，明确查验结果和责任划分，查验时可以聘请相关专业机构协助进行。查验不合格的，建设单位应当及时解决并组织复验。

物业服务人擅自承接未经查验或者承接不符合交付条件的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任。

第二十五条 鼓励业主大会采用招投标方式选聘物业服务人。苏木乡镇人民政府、街道办事处应当指导业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。物业服务人应在物业服务合同签订或者变更之日起三十日内，报旗县区人民政府物业行政主管部门备案。

第二十六条 苏木乡镇人民政府、街道办事处指导和协助设立业主大会和选举业主委员会，不具备条件的要及时成立物业管理委员会，临时履行业主委员会职责，支持鼓励热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主或国家机关、企业事业单位、社会团体等组织的党员干部积极参选业主委员会成员；要协助指导和监督业主大会和业主委员会依法履行职责，组织业主委员会与物业管理委员会委员培训，引导业主大会选聘信用良好的物业服务人，提供物业服务合同示范文本，办理原物业服务企业与新选聘的物业服务企业交接备案，协助调解物业纠纷，切实保障业

主合法权益。

第二十七条 市场监管部门应当依法依规查处物业服务人擅自提高物业服务收费标准、擅自设立收费项目、重复收费、强制或者变相强制服务并收费、不按规定明码标价以及超出合同约定范围收取费用等价格违法行为。

第二十八条 公共收益要定期公示、全面公开，应当在小区物业服务中心、公告栏等显著位置公示，鼓励通过业主微信群等线上渠道同步公示。业主有异议的，业主委员会或物业服务人应当接受业主查询。

第二十九条 旗县区人民政府物业行政主管部门与苏木乡镇人民政府、街道办事处应当严格落实《赤峰市物业服务企业信用评价管理办法》，利用赤峰市物业服务监督管理平台，按照信用评价评分标准每季度对辖区物业服务企业进行检查评定，及时录入审核企业信用信息，形成信用评价结果。旗县区人民政府物业行政主管部门通过门户网站、微信公众号等多渠道按季度公布信用评价结果。

第三十条 旗县区人民政府各相关部门与苏木乡镇人民政府、街道办事处应当及时受理业主或物业使用人对物业管理区域内各类问题的投诉，建立健全物业管理投诉处理机制，明确投诉受理渠道、处理流程和时限。依法依规进行办理并反馈。

第五章 附则

第三十一条 本办法自印发之日起施行。有效期自 2026 年 10 月 15 日至 2031 年 10 月 15 日。