

北京市人民政府办公厅关于印发《深化 物业管理改革创新 持续提升物业服务质量 三年行动计划(2025—2027 年)》的通知

京政办发〔2025〕11 号

各区人民政府，市政府各委、办、局，各市属机构：

经市政府同意，现将《深化物业管理改革创新 持续提升物业服务质量三年行动计划(2025—2027 年)》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

北京市人民政府办公厅

2025 年 5 月 29 日

深化物业管理改革创新 持续提升物业服务质量三年行动计划 (2025—2027 年)

为进一步深化物业管理领域改革创新,不断完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系,结合实际,制定本行动计划。

一、工作目标

全面深入贯彻《北京市物业管理条例》,坚持党建引领、多方参与,坚持法治化、市场化方向,坚持改革创新、久久为功。力争通过三年时间,全市党建引领社区治理框架下的物业管理体系更加健全,住宅小区物业管理各主体依法履责意识不断增强,物业服务市场化程度持续提升,物业管理诉求稳中有降,居民多样化生活服务得到有效满足,首都物业服务质量显著提高。

二、重点任务

(一)坚持党建引领,不断凝聚基层治理合力

1. 健全物业管理综合调度机制。建立市级住宅小区物业管理综合协调调度机制,统筹调度物业管理工作,研究解决重难点问题;各区进一步发挥综合协调推进机制作用,推动各项工作落实。
〔责任单位:市住房城乡建设委、市城市管理委、市市场监管局、市消防救援局、市国资委、市交通委、市政务和数据局、市高级人民法

院、市住房资金管理中心,各区政府(各区政府含北京经济技术开发区管委会,下同))

2. 实现社区、物业深度融合。推动社区党组织与物业企业“双向进入、交叉任职”,每年打造推出 10 个具有首都特色的“社企融合”市级范例;街道(乡镇)、社区(村)党组织要健全党建引领下的社区居委会、业主委员会(以下简称业委会)、物业管理委员会(以下简称物管会)、物业企业、产权单位、业主等多方参与的协调运行机制,依托各类议事平台开展常态化协商议事,共同解决好居民的物业诉求。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委)

3. 持续强化基层党组织对业委会(物管会)的领导。街道(乡镇)、社区(村)党组织要加强对业委会(物管会)党组织的日常指导,有序推进业委会(物管会)成立、换届工作,有力推动业委会(物管会)发挥作用。推进社区(村)党组织与业委会(物管会)“双向进入、交叉任职”,支持业主中的党员通过法定程序担任业委会委员。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委)

4. 充分发挥行业党委和行业协会作用。坚持党建引领行业发展,发挥各级行业党委作用,打造物业服务行业党建品牌;引导推动全市物业企业加入市区行业协会,强化行业自律;支持行业协会调解矛盾纠纷,探索依据协会团体标准试点开展物业企业分级评价;持续开展示范项目创建和“美好家园”选树;会同律师协会探索建立住宅物业责任律师制度。(责任单位:市住房城乡建设委、市司法局,各区政府)

(二)坚持法治化,持续优化完善制度体系

5.厘清住宅小区物业管理各主体责任。制定住宅小区物业管理涉及的各方主体责任清单,督促各方依法依规行使权利、履行义务;深入推进各行政部门执法进小区,持续加大对各方主体违法违规行为的查处力度,推动实行消防“履责不罚”柔性执法。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委、市城管执法局、市消防救援局、市市场监管局)

6.赋能物管会发挥更大作用。制定物管会更好发挥作用的指导意见,加大街道(乡镇)、社区(村)对物管会的支持力度;开展物管会运行情况评价,助推物管会规范化建设。(责任单位:市住房城乡建设委,各区政府)

7.积极引导业委会规范运作。加强业委会培训指导,不断提高依法依规履职能力;强化街道(乡镇)对业委会的履职监督,对业委会从选举产生到日常运行实施全过程监管;完善业委会委员利益回避机制,建立业委会履职清单,定期对业委会开展履职评价,对典型优秀做法予以推广,对怠于履职的依法组织重新选举,无法选举产生业委会的依法组建物管会。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委)

8.深化住宅专项维修资金改革。适时出台深化住宅专项维修资金管理改革的若干措施及配套政策,研究维修资金结余收益使用机制,提高维修资金归集效能、使用效率和资金监管水平。(责任单位:市住房城乡建设委、市住房资金管理中心、市财政局)

9. 建立住宅项目物业企业综合评价体系。适时出台住宅项目物业企业综合评价管理办法,对全市住宅物业企业进行评价打分,并将评价结果向社会公布,为业主自行选聘物业企业提供参考。(责任单位:市住房城乡建设委、市经济和信息化局、市消防救援局、市公安局,各区政府)

10. 完善物业管理矛盾纠纷调解机制。按照“小事不出社区,大事不出街道”原则,加大街道(乡镇)、社区(村)对物业矛盾纠纷调解力度;健全物业管理矛盾纠纷多元化解机制,依托人民法院调解平台深入开展在线诉调对接,推动依法成立区级物业领域矛盾纠纷调解组织,切实发挥人民调解以及行业协会在物业矛盾纠纷调解中的积极作用。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委、市司法局)

(三)坚持市场化,构建质价相符物业服务市场机制

11. 完善物业服务标准和成本计价规则。修订发布北京市《住宅物业服务标准》,精细划分物业服务内容和标准;推动行业协会编制发布物业服务项目成本信息,促进物业费合理定价与动态调整。(责任单位:市住房城乡建设委、市市场监管局,各区政府)

12. 加强央产“三供一业”移交小区物业管理。街道(乡镇)强化统筹,组织产权单位、接收单位、行业部门、业委会(物管会)等各方依法履职尽责,不断提升物业服务水平;持续推动业委会(物管会)成立,引导与接收单位或依法选聘的物业企业签订市场化物业服务合同,逐步实现央产“三供一业”移交小区物业管理可持续运

营。（责任单位：各区政府，市国资委、市住房城乡建设委）

13. 强化市级非经营性资产移交小区物业管理。街道（乡镇）发挥党建引领作用，组织引导接收单位、业委会（物管会）、房改后房屋产权人协商共治，逐步推动签订市场化物业服务合同；夯实接收单位管理责任，探索建立物业管理诉求属地和市属国企“双派单”机制；持续推动非经营性资产移交小区住宅专项维修资金补建续筹及物业费收缴率提升。（责任单位：各区政府，市国资委、市政务和数据局、市住房城乡建设委、市住房资金管理中心）

14. 推动老旧小区物业服务全覆盖。围绕老旧小区物业服务全覆盖三年工作目标开展月度监测评估，计划 2025 年推动 300 个老旧小区引入物业服务，2026 年扩大至 1000 个，2027 年实现 1800 个全覆盖。（责任单位：各区政府，市住房城乡建设委、市发展改革委、市国资委、市政务和数据局）

（四）强化物业服务监管，持续提升服务水平

15. 强化物业企业合同履约管理。督促物业企业落实合同履行情况公示要求，确保如实公示、及时更新履约情况，鼓励通过“京通”小程序、业主微信群、小区微信公众号、物业服务软件等互联网方式告知全体业主，主动接受业主监督；街道（乡镇）、社区（村）加强对物业企业履约公示情况的日常监督；鼓励各区开展住宅物业项目履约评价，并对履约良好企业和项目予以激励。（责任单位：各区政府，市住房城乡建设委）

16. 加强小区公共收益管理。推动小区共用部分经营收益规范管理,实现小区公共收益单独列账全覆盖;探索开展小区公共收益监管试点,依法查处挪用、侵占公共收益违法行为。(责任单位:各区政府,市住房城乡建设委、市住房资金管理中心)

17. 规范物业服务企业指定第三方提供服务行为管理。开展警示教育,提高行业守法意识;健全物业服务企业外包服务监管机制,保障业主合法权益。(责任单位:各区政府,市市场监管局、市住房城乡建设委)

18. 强化物业服务企业从业人员监管。畅通业主投诉举报渠道,严查物业服务企业从业人员利用职务之便谋求不正当利益等侵害业主权益违法违规行为;指导物业服务企业健全从业人员自律机制,研究建立物业服务企业从业人员综合评价机制。(责任单位:各区政府,市公安局、市住房城乡建设委、市经济和信息化局)

19. 完善物业服务诉求监测机制。启动住宅小区物业服务万人诉求率监测评估,按月统计分析各区物业服务万人诉求率,帮助各区、各街道(乡镇)及时解决共性问题,推动物业管理诉求“削峰降量”;深化诉求前 100 小区分布率监测评估,分析分布情况和诉求问题,督促指导各区围绕诉求前 100 小区突出问题开展治理,推动疑难问题解决。(责任单位:市住房城乡建设委、市政务和数据局,各区政府)

20. 建立健全多层次行业队伍培养机制。优化完善物业服务职业资格评价和职业技能等级认定制度;探索部门、高校联合开展

专业人才培养,组织开展职业技能大赛,培养高端物业管理人才;持续开展“北京榜样·最美物业人”选树活动。(责任单位:市住房城乡建设委、市人力资源社会保障局、市应急局、市消防救援局,各区政府)

(五)坚持问题导向,提升住宅小区居住品质

21. 持续推进住宅小区生活垃圾分类。加强垃圾分类政策和典型案例宣传,引导居民自觉履行生活垃圾分类义务;充分发挥激励资金作用,促进物业企业履行好生活垃圾分类管理责任人责任,扎实做好垃圾分类工作。(责任单位:各区政府,市城市管理委、市住房城乡建设委)

22. 推动新就业群体融入社区治理。深化“友好之城”建设,着力解决快递小哥、外卖骑手等配送人员进门难、歇脚难、充电难、饮水难等实际问题;鼓励新就业群体积极参与社区治理和服务,实现社区与新就业群体的“双向奔赴”。(责任单位:各区政府,市市场监管局、市住房城乡建设委、市邮政管理局)

23. 推动缓解住宅小区停车矛盾。充分盘活停车资源,持续推进有偿错时共享停车,挖潜利用小区内及周边空闲用地,有效增加车位供给;规范小区停车管理,综合施策缓解住宅小区停车矛盾。(责任单位:各区政府,市交通委、市住房城乡建设委)

24. 强化住宅小区电梯安全监管。督促电梯使用单位落实电梯安全管理责任,严肃查处违法违规行为;支持鼓励在物业服务合同中将电梯运行维护费用单独列支;扎实推进超长期特别国债支

持老旧住宅电梯更新；持续推进既有多层住宅楼房加装电梯；试点探索引入电梯保险机制。（责任单位：各区政府，市市场监管局、市住房城乡建设委、市住房资金管理中心）

25. 加强住宅小区消防安全管理。持续开展消防车道和疏散通道清理整治及电动自行车违规停放充电治理；开展消防设施安全隐患排查，督促产权人和管理单位维护保养消防设施，对于损坏、无法使用的设施及时进行修复或更换；持续加强小区居民消防安全宣传培训，鼓励引导家庭配备灭火逃生器材。（责任单位：各区政府，市消防救援局、市住房城乡建设委、市城市管理委、市住房资金管理中心、市公安局）

26. 完善住宅小区充电设施建设。健全充电设施建设管理政策，推动充电设施建设全覆盖；规范小区充停秩序维护管理，引导物业企业与充电基础设施企业创新合作，开展“统建统服”。（责任单位：各区政府，市城市管理委、市住房城乡建设委）

27. 加强住宅小区供排水设施管理。强化生活饮用水监督管理，完善水质检测制度；持续开展雨污错接混接整治，推动雨污合流管网改造及老旧小区内部供水管网改造；督促物业企业加强二次供水、中水设施运行管理。（责任单位：各区政府，市水务局、市卫生健康委、市城市管理委、市住房城乡建设委）

28. 提升住宅小区绿化养护品质。鼓励实施立体绿化、屋顶绿化、阳台绿化，开展家庭园艺进社区活动，督促物业企业做好公共区域绿化养护；开展绿化美化宣传活动，调动居民参与的积极性，

打造宜居“花园住区”。（责任单位：各区政府，市园林绿化局、市住房城乡建设委）

（六）加强技术创新，推动行业智慧化发展

29. 优化推广物业服务平台。整合全市物业管理系统和“北京业主”APP，并迁移至“京通”，依托“京通”打造“北京物业”综合服务板块，方便业主参与决策，更好监督物业企业履约；推动市、区、街道（乡镇）、社区（村）四级在手机端实现对物业管理工作的指导监督。（责任单位：市住房城乡建设委、市政务和数据局，各区政府）

30. 提升住宅小区智能化水平。鼓励物业企业安装智能监控、阻梯系统等设备，研发高效便捷的物业服务系统，提供线上交费、报修、投诉、公告等一站式服务，全面提升智能化服务水平。（责任单位：各区政府，市住房城乡建设委）

31. 大力推广“物业+”服务模式。鼓励物业企业借助社区嵌入式服务设施建设和完整社区建设，拓宽服务领域，向便民生活服务领域延伸。（责任单位：市住房城乡建设委、市民政局、市卫生健康委、市商务局、市市场监管局，各区政府）

32. 支持居民生活服务线上平台发展。鼓励物业企业或其他社会企业，利用线上平台，整合小区周边市场化生活服务资源，不断满足群众多样化生活服务需求；加强线上服务平台监管，切实保障居民合法权益。（责任单位：市住房城乡建设委、市商务局、市市场监管局，各区政府）

三、组织实施

各区、各单位要深刻认识物业管理的重要性,统筹协调推进物业管理各项工作,结合职责分工,细化工作措施,确保各项任务稳步推进;各区要加强《北京市物业管理条例》的宣贯,依托电视、新媒体等渠道持续引导各方主体树立依法履约意识;鼓励各区结合实际主动探索实践,大胆改革创新,认真研究总结,形成一批可复制、可推广的先进经验,通过以点带面,促进全市物业服务质量的全面提升。