

人大代表建议、政协委员提案 办理情况征询意见表

代表、委员 姓 名	尚梅	建议、提案编号	91	
建议、提案 标 题	关于通过持续提升我市物业服务管理水平，促进和谐宜居城市建设的提案			
代表、委员 联系电话	15247303000	满意	比较满意	不满意
		✓		
1. 您对办理情况的意见： 2. 您有何进一步的建议和要求： 3. 请您推荐先进承办单位： 代表委员签名：尚梅 2026 年 6月17日				

注：1. 请代表委员在“满意”“比较满意”“不满意”下方空格内选择画“√”号。

2. 该表由代表委员本人填写后，一式两份由承办单位送至市政府督查室（A937 室）、市人大常委会办公室（A806室）或市政协办公室（A741室）



乌海市住房和城乡建设局

烏海市住房和城鄉建設局

乌建复字〔2026〕48号

【办理结果：A】

关于乌海市政协十届五次会议 第91号提案办理情况的答复

尚梅委员：

您提出的《关于通过持续提升我市物业服务管理水平，促进和谐宜居城市建设的提案》收悉，现答复如下：

一、工作开展情况

一是修订完善《乌海市住宅物业管理条例》，并经自治区人大常委会批准后公布施行，构建起物业管理全链条制度框架。在政策上同步健全“1+N”政策体系，配套形成物业服务企业进退管理、公共收益监管、业主自治组织建设等系列文件，形成权责清晰、规范有序的制度体系。在宣传上依托社区公告栏、业主微信群、政策宣讲会等多元渠道，常态化开展《乌海市住宅物业管理条例》解读宣讲活动，切实提升居民政策知晓率与物业人员执行自觉，营造学法、懂法、守法的良好行业氛围。



扫描全能王 创建

二是全面投用乌海市智慧物业监管平台，整合政策公示、投诉受理、报修服务、信用评价等功能模块，构建市、区、物业企业等多级联动管理体系，实现数据共享、业务互通、监管协同的物业管理新业态。目前，全市物业小区已实现“物业码上办”二维码全覆盖。另外，依托“物业码上办”显著降低了“12345”投诉率，1—4月“投诉+建议”工单分别为356件、263件、164件、138件（数据为合计，已剔除“咨询+求助”类案件），环比分别下降19.82%、26.12%、37.64%、15.85%。

三是推行物业企业“信用评价”全覆盖工作。根据《乌海市住宅物业服务企业信用评价管理办法》由业主、物业、相关部门派出代表组成考核小组，通过使用智慧物业共同评价模块记录数据，并按照考核指标按季度定期定点到小区进行考核，形成考核成绩，按季度推排名，通过各区房产与服务中心执行约谈、奖励、惩罚、退出机制。该项工作成为物业资质取消以来物业管理的有效抓手。

四是制定印发《深化“治理物业服务突出问题”重大民生实事集中整治实施方案》，按照集中整治要求，在全市陆续推广《物业服务基础信息“一张图”》公示栏，向小区全体业主公示质价相符、物业标注、公共收益、“物业码上办”、物业合同等信息，发挥群众监督、公众监督积极作用。重点整治物业服务质价不符、侵占业主公共收益、住宅专项维修资金管理不规范、设备维护不



到位、老旧电梯更新不及时等突出问题。自开展整治工作以来，我局针对5类突出问题，已累计排查小区246个次，发现问题756项，整改658项，动态整改率87.03%。问题排查过程中强化执纪联动，录入自治区贯通平台问题49个，已整改44个，整改率90%；录入市本级及各区贯通平台问题220个，整改186个，整改率85%，向纪委移送问题线索4条，接受自治区纪委督导1次、市纪委督导3次，督导反馈6条问题均整改完成。通过专项整治，有效化解了一批历史遗留问题，提升物业服务企业服务质量，构建起“全责清晰、管理有序、服务优质”的现代物业治理新格局。

二、下一步工作计划

一是物业服务意识、安全意识有待进一步提升。业主对物业“质价不符”投诉占比较高，部分企业对消防安全重视不够、专业能力不强。下一步，针对重点问题细化整改举措、划定完成时限，持续开展整改“回头看”，坚决防范问题反弹回潮，对整改不力、敷衍应付、消极推诿的物业服务企业，依法采取约谈警示、通报曝光、信用惩戒，保持严管严查态势。

二是服务质效与群众期待仍存在差距，执法力量向小区延伸仍显不足。部分小区公共设施维修不及时、保洁绿化频次不足、应急响应迟缓等问题仍较突出，仍需久久为功持续提升管理水平。下一步，健全制度体系，强化长效管控，修订完善我市《物业服



务企业信用评价管理办法》，将投诉处置质效、业主满意度等核心指标纳入信用评价体系，促进物业服务质量提升。

三是主管部门与纪检监察部门对接协调、发现问题、移送线索的力度有待进一步提高，还需进一步强化贯通平台和移送线索机制，将监督执纪贯穿物业治理全过程。下一步，营造严管氛围，在集中整治过程中，积极主动接受纪检监察机关监督和指导，按要求及时优化完善各项工作举措，狠抓突出问题整改落实，确保集中整治工作见实效、出成果，获得群众认可。

感谢您对我们工作的关心和支持，请继续提出宝贵意见！

签 发 人：李振旭

联 系 人：郭 煜

联系电话：0473-6987753

乌海市住房和城乡建设局

2026年5月27日

