

中国物业管理协会

中物协函〔2026〕33号

关于开展规范物业服务行为 提升物业服务水平工作的函

各会员单位：

为贯彻落实住房城乡建设部关于认真办好“治理物业服务突出问题”重大民生实事的要求，引导会员单位正确认识，积极参与治理工作，切实提升物业服务水平，让群众进一步感到新变化、得到真实惠。现就有关事项通知如下：

一、持续提高政治站位

物业服务是事关群众利益的“关键小事”，更是关乎基层社会治理的“民生大事”。各物业服务企业必须站在人民立场和全局稳定的高度，聚焦物业服务领域群众急难愁盼问题回归服务本质。要充分认识到本次“治理物业服务突出问题”的重要性，这是对物业管理行业的巨大帮助，是提高物业服务水平的重要手段，是推动行业转型升级的强力举措。充分体现了行业主管部门对物业管理的高度重视，对于规范物业管理、促进行业改革发展具有十分重要的意义。物业服务企

业要将其作为提升企业核心竞争力、树立行业良好形象的重要契机，切实强化主体责任意识，全面排查自身服务短板，不断提升群众美好生活的“软”环境，提供“好物业”“好服务”。

二、聚焦重点治理内容

（一）住宅小区物业服务质价不符问题

重点整治：未按照物业服务合同约定的服务内容和标准提供服务；未履行信息公开和报告义务；未履行对物业服务区域内违法违规行为的巡查、劝阻、报告义务。

（二）侵占业主公共收益问题

重点整治：小区公共收益底数不清，管理不规范；擅自利用小区公共部位经营；未公示公共收益收支情况；违规侵占小区公共收益。

（三）维修资金管理使用不规范问题

重点整治：维修资金建账不规范，未按房屋户门号设分户账；未按规定公布维修资金交存、使用、增值收益、结存情况；侵占、挪用维修资金。

（四）共用设施设备维护不到位问题

重点整治：未落实法律法规规定和物业服务合同约定，对共用设施设备管理不善，巡查不规范，维护保养不到位，维修不及时。

（五）住宅老旧电梯更新不及时问题

重点整治：群众反映电梯故障频发、运行状况差、存在

安全隐患的住宅老旧电梯，未及时纳入更新范围。

（六）其他问题

重点整治：群众反映强烈的其他物业服务问题，如，物业服务合同终止后，拒不退出物业服务项目；以停止供水、供电、供气、供热，限购水电气热，限制开启门禁、乘用电梯、停放车辆等方式催交物业费。

三、全面开展自查自纠

请各会员单位于4月底前在企业和各项目部进行传达，对照上述重点内容逐项排查，针对自查发现的问题及时完成整改，因其他原因未能整改事项报告相关部门，物业服务质量提升成效主动向业主宣传告知。

各会员单位要配合好地方住房城乡建设部门工作要求，积极落实《关于扎实开展物业服务领域突出问题集中整治推动物业服务水平提升的指导意见》，按时保质完成治理任务。工作中如有新情况、新问题以及好的经验做法，可发送至协会邮箱：cpmi@ecpmi.org.cn。

