

# 中国物业管理协会文件

中物协〔2026〕8号

---

## 关于征集 2026 年住宅小区 “好服务”案例的通知

各省、自治区、直辖市物业管理行业协会：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施物业服务质量提升行动的部署，总结推广物业服务质量提升经验做法，发挥示范引领作用，推动全行业服务质量整体提升，根据住房城乡建设部工作安排，现征集 2026 年住宅小区“好服务”案例。有关事项通知如下：

### 一、组织方式

征集工作由中国物业管理协会牵头，《中国物业管理》杂志社具体实施，各省、自治区、直辖市物业管理行业协会（以下简称“省级物协”），各市（地、州、盟）及直辖市所辖区县物业管理行业协会（以下简称“市级物协”）配合开展。本次活动不收取任何费用。

### 二、征集范围

（一）2020 年 1 月 1 日前交付入住的住宅小区，项目类

型包含商品住宅小区、安置房小区、国企移交社会管理小区和弃管小区等。

（二）自 2025 年全国物业服务领域突出问题专项整治开展以来，物业服务信访投诉量明显下降或持续保持低位，物业服务费收缴率大幅上升或持续保持高位（90%以上）。

### 三、具体安排

#### （一）宣传动员（4 月—5 月）

中国物业管理协会发布征集通知，并召开协会区域工作会议落实工作部署；各级物业管理行业协会广泛宣传动员物业服务企业参与。

#### （二）案例征集（5 月—8 月）

##### 1. 案例申报

省级案例申报工作要在行业主管部门的指导下开展，遵循由各市级物协向省级物协推荐、各省级物协审核和统筹报送的原则开展，案例选树推荐要考虑区域内地域平衡和不同住宅项目类型全覆盖。其中，各市级物协可推荐不超过 3 个案例，省会城市、计划单列市可推荐不超过 5 个案例。

各市级物协须依照参考标准（附件 1）和材料要求（附件 2）对企业报送的案例材料进行初审把关，经审核符合要求的，须在推荐表（附件 3）上加盖单位公章，并将案例材料与推荐表一并报送至省级物协。

各省级物协对报送材料审核完毕后，须如实填写《住宅小区“好服务”推荐案例汇总清单》（附件 4），加盖本单

位公章后，连同所有推荐案例报送材料一并发送至指定邮箱，2026年8月5日截止。

## 2. 案例要求

推荐案例报送材料包括案例材料、推荐表。企业撰写案例材料要严格依照选树参考标准和材料要求，可参考已出版的《住宅小区物业服务质量提升案例》。同步提供与案例材料内容匹配的项目和服务场景照片3-5张（jpg格式，1M以上），有条件的可提供视频（时长5分钟内）。已入选的物业服务质量提升案例（见中物协〔2026〕3号文件），不再重复申报。

### （三）案例筛选（8月—10月）

1. 《中国物业管理》杂志社依照选树参考标准和材料要求筛选案例；材料内容空洞，亮点不突出的一律不采用。

2. 中国物业管理协会组织专家复审，通过实地调研和现场暗访等方式开展抽查，抽样率不低于20%。

### （四）宣传推广（9月—12月）

1. 通过公益大讲堂、中国物博会和《中国物业管理》杂志年会等活动，以及媒体平台广泛宣传报道工作中的鲜活实践、突出成绩和经验做法。

2. 优选部分案例汇编出版《2026年住宅小区“好服务”案例》，供行业学习借鉴。

### （五）案例发布（12月前）

中国物业管理协会分阶段遴选出住宅小区“好服务”案

例，并视情发布。

#### 四、工作要求

（一）坚持正面引导。案例选树要严格落实集中整治工作要求，切实推动物业服务水平提升，让业主进一步感到新变化，得到真实惠。

（二）确保公平公正。案例征集、审核、推荐全程公开透明，严格对照选树标准，不以小区规模、企业实力作为评判依据。

（三）确保材料真实。申报单位、推荐单位对案例内容、数据、事例真实性负责，严禁弄虚作假，一旦发现，取消申报资格。

（四）严守纪律规定。坚持实事求是，杜绝形式主义、官僚主义，不开展评比表彰，不收取费用，廉洁自律，求真务实，确保工作成果得到群众认可，经得起检验。

#### 五、工作联系

中国物业管理协会宣传信息部

《中国物业管理》杂志社融媒体中心

电话：010-88083570、010-88086335

材料接收邮箱：[wzglzzh@ecpmi.org.cn](mailto:wzglzzh@ecpmi.org.cn)

附件：1. 住宅小区“好服务”案例选树参考标准

2. 住宅小区“好服务”案例材料要求

3. 住宅小区“好服务”案例推荐表

#### 4. 住宅小区“好服务”推荐案例汇总清单

中国物业管理协会

2026年5月18日

## 附件 1

# 住宅小区“好服务”案例选树参考标准

方向	内 容
党建引领	1. 探索建立社区党组织领导下居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式。
	2. 形成具有鲜明特色的小区管理融入基层治理“工作模式”或“工作法”。
	3. 居民党员发挥先锋模范作用，带动业主积极参与小区治理。
群众满意	1. 提升物业服务质量和业主满意率采取了有力举措。
	2. 创新物业服务方式，主动解决电梯更新等业主急难愁盼问题。
	3. 规范小区议事决策机制，把矛盾纠纷化解在住宅小区。
	4. 规范业主公共收益、维修资金管理使用，及时公开相关信息。
服务履约	1. 建立健全并公开服务标准和收费标准，落实物业服务企业服务质量主体责任，依照合同约定自查并公开履约情况。
	2. 按照物业服务合同约定，提供质价相符的物业服务。
	3. 共用设施设备管理完善，巡查规范，维护保养到位，维修及时，提倡绿色节能措施应用。
	4. 业主共同制定并遵守小区管理规约，业主按约定交纳物业服务费（2025 年物业服务费收缴率不低于 90%）。
	5. 建立街道社区、业委会（物业管理委员会）、业主等各方共同监督履约的工作机制，形成共建共治共享的小区和谐场景。
其他	1. 开展物业服务智慧化、信息化建设，落地 AI 场景应用，提升管理服务质效。
	2. 积极参与骑手友好社区建设。
	3. 积极探索“物业服务+生活服务”，提供养老、托幼、家政等便民生活服务，拉动居民消费。

	4. 开展社区文化建设，提供各类特色文化服务，涵养社区文明。
	5. 积极开展 ESG 实践，深耕绿色节能运营、践行社会责任、规范公司治理，营造和谐社区生态。
一票 否决	1. 有拒不退出物业服务项目行为的。
	2. 报送项目有以停止限制供应水电气热及使用公共设施等方式催交物业服务费行为的。
	3. 报送项目有带资入场行为的。
	4. 报送项目出现重大负面舆情属实的。
	5. 因小区物业服务企业服务行为违反法律、法规、规章规定被行政处罚的。

## 附件 2

# 住宅小区“好服务”案例材料要求

### 一、内容要求

(一) 案例标题 高度提炼案例的经验做法、成效亮点。

(二) 小区简介 简述小区基本情况，包括名称、地址、物业服务企业、建成年份、建筑面积及项目类型（含商品住宅小区、安置房小区、国企移交社会管理小区和弃管小区等）等。100 字以内。

(三) 问题诊断 阐述集中整治工作开展前小区物业服务存在的问题。500 字左右。

(四) 解决措施 依据选树参考标准，结合小区实际阐述解决前述问题的服务质量提升措施、具体过程、长效机制、工作亮点等。4000 字左右。

(五) 取得成效 通过信访投诉量、物业服务费收缴率变化，以及业委会、社区街道等的评价，呈现服务质量提升工作成效，形成“发现问题—整改提升—反馈评价”的完整闭环。300 字左右。

(六) 总结启示 总结提炼案例可借鉴学习的价值，以及对物业服务行业高质量发展的意义。300 字左右。

(七) 企业简介 简述企业成立时间、管理业态、业务规模、覆盖范围、项目及员工数量和经营特色等。200 字以内。

### 二、格式要求

（一）排版：标题用宋体三号字，加粗；小标题用宋体小三号字，加粗，段前后空一行；正文用宋体小三号字，1.5倍行距；加页码。

（二）文件命名：一级文件夹名称：物业服务企业名称；二级案例材料文件名称：“\*\*小区+标题”及相关资料。

（三）表注图注：材料中使用表格的，表格名称用宋体小四号字，置于表上方；图片说明文字，用宋体小四号字，置于图下方。

（四）照片或视频：需提供 3-5 张与案例材料内容匹配的项目和服务场景照片（jpg 格式，1M 以上），有条件的可提供视频（时长 5 分钟内，横屏，MP4 或 MOV 格式，分辨率  $\geq 800 \times 600$ ）。

附件 3

## 住宅小区“好服务”案例推荐表

小区名称			
物业服务企业名称			
联系地址			
建成时间		建筑面积	
交付时间		项目类型	
物业服务费价格		物业服务费收缴率	
申报单位 联系人姓名		手 机	
推荐单位（市级协会） 联系人姓名		手 机	
推荐理由（项目所获荣誉）			
申报单位名称          （盖章） 年 月 日	推荐单位（市级协会）名称          （盖章） 年 月 日		

附件 4

## 住宅小区“好服务”推荐案例汇总清单

提交单位（盖章）：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

序号	小区名称	申报单位 (物业服务企业)	项目 交付时间	项目 类型	推荐单位 (市级物协)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						

说明：本表格由省级物协统一填报，需将汇总清单表格 word 版本、盖章后扫描件与所有推荐案例报送材料一并发送至指定邮箱（[wylzzh@ecpmi.org.cn](mailto:wylzzh@ecpmi.org.cn)）。