

# 惠州市物业管理协会

惠市物协〔2026〕26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

各物业服务企业、各会员单位：

为贯彻落实住房城乡建设部及广东省住房和城乡建设厅关于认真办好“治理物业服务突出问题”重大民生实事的工作部署，引导全市会员单位提高思想认识、主动担当作为、积极参与集中整治，切实规范物业服务行为、全面提升物业服务质效，打通基层治理“最后一公里”，让全市业主群众切实感受到新变化、得到真实惠，充分展现惠州市物业行业的社会价值与服务水平。根据惠州市住房和城乡建设局工作要求，现就开展规范物业服务行为、提升物业服务水平工作有关事项通知如下：

### 一、坚守服务本质、履行主体责任

物业服务是事关群众切身利益的“关键小事”，更是关乎基层社会治理、宜居广东建设的“民生大事”。全市各物业服务企业必须坚守服务本质、履行主体责任。充分认识本次“治理物业服务突出问题”是推动我市物业行业转型升级、规范市场秩序、提升服务品质的重要契机，充分体现了行业主管部门对物业管理工作的高度重视，对推动广东物业行业

高质量发展、助力粤港澳大湾区宜居宜业建设具有重要意义。各企业要以此次整治为抓手，强化合规意识、排查服务短板、把提升服务质量作为增强企业核心竞争力、树立行业良好形象的核心任务。

## **二、聚焦重点治理内容**

### **（一）住宅小区物业服务履约不到位（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；未按规定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；合同终止后未按要求履行移交义务。

### **（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开展经营活动；未按规定公示公共收益收支明细；违规侵占、截留、挪用小区公共收益。

### **（三）住宅专项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，未按房屋户门号设立分户账；未按规定公布维修资金交存、使用、增值收益、结存情况；存在侵占、挪用维修资金等违规行为。

### **（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、《广东省物业管理条例》及合同约定，对电梯、消防、安防、给排水等共用设施设备管理不善、巡查不规范、维护保养不到位、故障维修不及时。

### **（五）住宅老旧电梯更新改造不及时问题**

重点整治：群众反映集中、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、改造、维修范围；未落实电梯安全管理主体责任。

### **（六）其他群众反映强烈的突出问题**

重点整治：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、停放车辆等违规方式催缴物业费；其他侵害业主合法权益的物业服务乱象。

## **三、全面开展自查自纠**

请各会员单位积极完成企业及所有在管项目全覆盖传达部署，对照上述重点内容逐项开展自查自纠，对自查发现的问题立行立改、限期整改；因客观原因暂无法完成整改的，要建立台账并主动向属地主管部门、街道社区报告。物业服务质量提升成效要主动向业主公示、接受业主监督。

各会员单位要严格落实属地住房城乡建设部门工作要求，认真执行住建部办公厅印发的《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》，按时保质完成各项治理任务。

