

中山市物业管理行业协会文件

中物协字[2025]14 号

关于开展住宅小区物业服务质量提升行动工作的通知

各会员单位、物业服务企业：

为落实住房和城乡建设部《住宅小区物业服务质量提升行动方案》相关工作，深入检查整治物业管理和服务中存在的突出问题，进一步加强住宅小区物业管理，规范物业服务企业对物业服务区域内违法违规行为的处置工作，维护小区居民的生活秩序和合法权益，按照中山市住房和城乡建设局印发的《全市住宅小区十类违法违规行为物业服务微管理行动工作方案》的要求，结合我市实际情况，我会就相关工作通知如下，务请各单位认真执行：

一、违法违规行为的主要情形

住宅小区内的十类常见违法违规行为(详见附件6)，包括但不限于以下情况：

(一)违法违规建筑、装饰装修：擅自改建、加盖、翻建建筑物，改变建筑物结构或变更外立面等行为。

(二)占用消防通道：占用、堵塞、封闭消防通道、安全出口、消防广场(登高面)等消防安全设施等生命通道的行为。

(三)侵占公共区域：擅自占用小区绿地种菜、侵占公共道路停车、私自占用公共场地、楼道、走廊等区域及物业公共设备堆放物品等行为。

(四)乱摆乱放:在物业公共区域随意堆放垃圾、建筑装修废料、杂物等行为。

(五)堵塞管道:对排污、排水、雨污分流管道私拉乱接或倾倒杂物、污水等行为。

(六)高空抛物:高层住宅住户向外丢撒物品或阳台物品未有效固定,危害小区公共区域安全的行为。

(七)违规用电:私拉乱接电线,私改电路,飞线充电,超容使用大功率电器,盗用公共区域电源私用等行为。

(八)破坏绿化:损坏或不按绿化标准修剪(简单粗暴拦腰斩、秃头树等)公共区域绿化、景观、花草、树木等的行为。

(九)环境污染:灯光、噪音、油烟等扰民行为。

(十)其他违反法律法规和物业管理规定的行为可参照本次行动处置。

具体行为判定标准参照相关行政职能部门规定、意见。

二、各单位的主要任务

(一) 自查自纠、整改提升

1、根据住宅小区内的十类常见违法违规行为的情形进行自查自纠,形成问题台账,制定整改推进计划并分解实施;对拒不整改违法违规行为,及时向社区、镇街报告。

2、提升服务履约的意识,对照物业服务合同约定梳理物业服务内容及服务标准,并于显著位置公开服务承诺。

(二) 公示服务信息

1、按照《广东省物业管理条例》要求,公示服务信息。制定相关制度,逐步优化完善各项管理制度、服务标准及作业流程等,落实工作职责,将服务信息公开工作常态化、规范化。

2、检查小区公共部位经营的依据、分配约定(合同约定或业主大会会议纪要)并妥善存档。检查公共收益单独列账账册,并至少每年

向业主公示收入、开支、结余等信息资料。

（三）人员培训及持证

建立人员培训和考核激励制度，加强对从业人员的专业技能和服务意识的培训。特种设备岗位人员须持证上岗。鼓励项目经理、管家等通过职业技能等级认证，提升管理和服务水平。

（四）员工关爱行动

建立“善待员工”的企业文化，通过关爱员工、激发员工工作热情，提高员工认同感、归属感。摒弃行业“低端服务”的标签，促进和谐小区场景构建，实现业主满意与员工成长的“双赢”。

（五）安全检查、应急管理

安全生产和风险防范是社会责任履行的重点，要提升物业管理从业人员发现安全问题、及时响应、有效处置的能力。做到人人讲安全，个个会应急。从隐患排查到制度完善，再到安全制度建设，通过系统性措施保障居民生命财产安全。尤其在消防、设施设备等高风险领域强化责任闭环，从“事后应对”转变为“事前预防”。

三、处置工作流程

（一）巡查与记录

1. 责任单位：物业服务企业；

2. 内容：定期或不定期组织物业管理服务人员或服务区域进行巡查，发现违规行为时，填写《违法违规行为处置记录表》（详见附件2），并拍照或录像存档；

3. 时限：发现违规行为后 2 个工作日内完成记录。

（二）违规行为告知

1. 责任单位：物业服务企业；

2. 内容：对于违规行为，物业服务企业应填写《违法违规行为告知书》（详见附件3），并送达行为人。要求行为人在规定时限内停止违法违规行为并恢复原状。行为人拒签或无法送达时，在该违法违

规行为发生地或工具上张贴告知书（文明提醒），并拍照或录像存档。
有业委会的住宅小区将告知书抄送业委会督促行为人落实整改措施；

3. 时限：发现违法违规行为后 3 个工作日内送达告知书，并做好台账登记。

（三）违规行为整改

1. 责任单位：违法违规行为人/产权业主；

2. 内容：整改内容包括但不限于：停止行为、恢复原样、消除隐患、降低影响、赔偿损失。整改完成后告知物业服务管理人，并拍照或录像存档；

3. 时限：违法违规行为人应在接到告知书后 5 个工作日内完成整改。较复杂内容可适当延长时限至 15 个工作日。

（四）报告职能部门

1. 责任单位：物业服务企业；

2. 内容：若违法违规行为人未按期整改或拒不整改，物业服务企业应将违法违规情况向政府职能部门报告（详见附件 4），并对存在较大安全风险隐患行为采取必要防护措施；

3. 时限：违法违规行为人逾期未整改后一周内或拒不整改的，物业服务企业应及时向违规行为主管部门及所在街道、社区报告相关情况，有业委会的住宅小区将情况抄送业委会。对违法违规行为造成的损失可由住宅小区业委会向违法违规行为人依法提请仲裁、诉讼，寻求司法救济。

（五）台账记录

1. 责任单位：物业服务企业；

2. 内容：建立违法违规行为台账，记录违规行为的查处情况、整改结果等信息，形成固定资料库留档备查；

3. 定期向属地镇街或社区（村）居报告违法违规行为处置情况。

四、提升行动工作步骤

（一）全市住宅小区依照十类常见违法违规行为，由广大业主开展自查自纠，或物业服务企业对行为人做好提醒告知，自行整改；

（2025 年 5 月前完成）

（二）制定方案、培训、部署，在全市住宅小区开展广泛宣传，并在小区主出入口及楼道、电梯处张贴《致全体业主的一封信》（详见附件 5）；

（三）各镇街相关部门对辖区内住宅小区开展全覆盖现场检查，并建立台账，记录问题、汇总整改情况。（2025 年 6-9 月）

五、长效管理

各会员单位、物业服务企业应当加强物业管理服务从业人员的培训，提升对管理区域内违法违规行为发现处置工作的专业性和规范性。建立长效机制，定期开展物业管理区域的专项整治行动。倡导居民参与物业管理，通过公告、公示等方式，增强居民的法治意识和参与管理参与度。

附件：1. 违法违规行为处置流程图

2. 违法违规行为处置记录表

3. 违法违规行为告知书

4. 关于 xx 住宅小区 xx 栋业主违法/违规行为的报告

5. 致全体业主的一封信

6. 住宅小区内的十类常见违法违规行为

