

中国物业管理协会

中物协函〔2025〕123号

关于规范物业管理项目交接行为的倡议书

各物业服务企业：

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”。物业管理项目服务的正常更迭，既是市场良性竞争的体现，有助于激发竞争活力，提升服务品质，也是保障业主合法权益的重要方式。然而，个别物业管理项目在交接过程中出现程序不规范、责任不落实、行为不诚信等问题，甚至引发矛盾纠纷，严重影响行业形象。

为保障业主权益，维护社区和谐稳定，推动物业管理行业高质量发展，中国物业管理协会现就规范物业管理项目交接行为，向全行业发出如下倡议：

一、提高政治站位，深化思想认识

规范物业管理项目交接事关群众切身利益与基层社区和谐稳定，也关乎物业管理行业的整体形象。全行业要从推进基层治理现代化的高度，深刻认识规范交接对保障小区秩序和稳定、业主宜居和安全，增强人民群众获得感、幸福感、安全感的重要意义，自觉将思想和行动统一到推动行业健康

有序发展的各项要求上来，以高度的政治责任感和使命担当，扎实做好物业管理项目交接各项工作。

二、坚守法治底线，依法依规履行交接责任

严格遵守《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《物业承接查验办法》等法律法规，尊重业主共同决定，认真执行业主依法作出的选聘、解聘决议。合同终止后，退出企业应做好档案资料、服务用房、设施设备移交工作，依法依规按时退出。对于存在进场风险的项目，提前主动向项目所在地街道和派出所进行报备。进场企业应依据合法有效的业主决议和物业服务合同有序进场，杜绝未按程序强行进场。交接过程中，双方应在街道社区的指导监督下，依法处理预收物业费、水电暖等代收费用以及公共收益结余等财务事项，逐项清点、移交资料与资产；对物业设施设备进行客观、公正的查验并详细记录运行状况，制定详细的交接清单，由新老物业服务企业和业主委员会（物业管理委员会）签字，确保交接内容真实完整，为后续管理提供依据，切实维护法律权威与市场秩序。完成交接后，应当将交接情况向业主公告。

三、秉持契约精神，诚实守信维护市场秩序

将规范交接作为企业信用建设的重要内容。坚决抵制“拒不退场”“暴力进场”“聚众对峙”“损坏设备”“资料隐匿”等不良行为，共同营造公平竞争、诚信守约的市场环境，推动形成“守信得益、失信受惩”的行业共识。交接期间应恪守专业精神，保持服务标准不降低、质量不下降、管理不

断档，切实保障业主正常生活秩序，维护小区和谐稳定，展现物业服务企业专业素养和责任担当。

四、强化协同配合，多方联动实现平稳过渡

主动配合住房城乡建设、街道（乡镇）、社区党组织、居（村）民委员会等部门的工作，积极参与“街道主导、部门协同、企业配合”的联动保障机制。通过公告栏、微信群等渠道，及时、准确、透明发布交接信息，积极回应业主关切，有效消除误解疑虑，提升交接过程的社会公信力，确保交接平稳过渡。

五、弘扬行业精神，共建新时代清正行风

大力弘扬“诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐”的行业精神，加强企业文化与人才队伍建设，践行优良服务作风，在提升物业服务质量上办实事、见实效。坚守公开、公平、公正的市场原则，自觉维护市场秩序，抵制各类不正当竞争。完善投诉快速响应机制，加强与业主的常态化沟通，及时化解矛盾纠纷，共同营造风清气正的服务环境，塑造物业管理行业良好形象。

中国物业管理协会

2025 年 11 月 26 日