

广东省物业管理行业协会文件

粤物协通字[2025]43号

关于做好2026年元旦春节期间物业服务区域有关工作的通知

各物业服务企业、各市物业管理行业协会、各会员单位：

2026年是“十五五”规划开局之年，元旦、春节作为年度重要民生节点，事关业主群众切身利益与社会和谐稳定。为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于做好2026年元旦春节期间有关工作的通知》精神，切实履行物业服务行业职责，全面提升节日期间物业服务质效，保障物业服务区域内业主和使用人度过欢乐平安祥和的节日，经研究，现就有关工作通知如下：

一、聚焦民生关怀，做实帮扶慰问服务

各物业服务企业要主动对接街道办、社区居委会，精准摸排服务区域内孤寡老人、残疾人、困境儿童、独居老人、生活困难业主等特殊群体信息，建立专项台账。开展“新春送温暖”走访慰问活动，通过上门探访、赠送年货、协助代购生活物资等方式，解决实际困难；对行动不便的业主，提供代购代缴、上门维修等便民服务。配合相关部门做好救助金、一次性生活补贴发放协助工作，畅通困难群体求助渠道。关心关爱一线物业员工，特别是坚守在艰苦岗位、异地务工的员工，落实加班工资、节日福利，合理安排轮休，开展慰

问关怀活动。

二、保障物资供应，规范物业服务区域经营秩序

全力配合落实“菜篮子”市长负责制，协助保障物业服务区域内便利店、生鲜店等生活物资供应充足，配合相关部门做好价格监测，及时反馈哄抬物价、囤积居奇等违规线索。强化物业服务区域内餐饮商铺、生鲜摊位等食品安全监管协助工作，督促经营者落实索证索票制度，杜绝过期、变质食品销售。规范物业服务区域内年货展销、临时摊位设置，明确经营时段、区域和卫生责任，避免影响业主通行和生活环境。畅通业主消费投诉反馈渠道，建立快速响应机制，及时协调处置价格纠纷、服务投诉等问题。

三、丰富文化生活，营造浓厚节日氛围

结合“我们的中国梦——文化进万家”活动，联合社区、业主委员会开展“欢欢喜喜过大年”系列主题活动，如写春联、剪窗花、猜灯谜、非遗展示、邻里年夜饭等，增进邻里感情。优化物业服务区域节日装扮，在物业服务区域出入口、公共广场等重点部位布置灯笼、中国结等节日装饰，播放喜庆音乐，营造团圆祥和的节日氛围。配合开展“新春走基层”相关宣传，展示物业行业服务风采，传播正能量。规范物业服务区域内文化活动组织，做好活动安全预案，确保活动有序开展。

四、优化出行保障，提升便民服务质效

提前研判节日期间物业服务区域车流、人流情况，合理规划停车位，设置临时停车引导标识，安排专人疏导交通，避免拥堵。落实重点群体出行优待政策，为物业服务区域内军人、残疾军人、消防救援人员、烈士遗属等提供停车优先、出行协助等服务。优化物业服务区域公共服务设施，确保电梯、无障碍通道、公共照明等正常运行；提升充电、饮水、

如厕等便民服务质量，在物业服务区域适当位置设置便民服务点。协助做好小区周边及出入口道路疏堵保畅，配合相关部门整治非法营运、乱停乱放等行为。

五、严守安全底线，全面排查整治隐患

压紧压实安全生产主体责任，开展节前安全大检查，重点排查老旧住宅、高层建筑、地下车库、配电房、消防通道、燃气管道、电梯等关键部位和设施设备，建立隐患台账，限期整改闭环。严格烟花爆竹安全管理，明确物业服务区域内燃放区域、时段和禁放规定，设置临时燃放点并配备灭火器材，加强巡逻管控，及时制止违规燃放行为。强化电动自行车安全管理，严禁进楼入户、飞线充电，规范充电设施使用和管理。做好涉园游乐设施、健身器材等检查维护，对存在安全隐患的设施立即停用并公示。加强低温极端大风等恶劣天气预警应对，做好物业服务区域道路防滑、树木加固等准备工作；开展安全宣传教育，提高业主和员工防范意识。

六、维护物业服务区域稳定，及时化解矛盾纠纷

坚持和发展新时代“枫桥经验”，开展物业服务区域矛盾纠纷拉网式排查，重点关注邻里纠纷、物业收费争议、停车矛盾等热点问题，主动介入调解，将不稳定因素化解在基层。强化物业服务区域安防管控，落实24小时巡逻制度，加密人员密集区域、重点部位巡逻频次；完善视频监控系统，确保监控全覆盖、无死角。加强物业服务区域重点物品管理，配合相关部门做好危爆物品、管制刀具等排查管控，严防安全风险。密切关注物业服务区域舆情，及时回应业主合理诉求，妥善处置各类投诉举报，避免矛盾激化；建立突发事件应急处置预案，严防极端事件发生。

七、弘扬优良风尚，树立行业文明新风

弘扬中华民族优良传统，倡导勤俭节约、文明过节，通

过物业服务区域公告、业主群等渠道宣传勤俭节约、绿色低碳过节理念，巩固中央八项规定精神落实成果，各物业服务企业要强化员工职业道德教育，党员干部员工要发挥表率作用，弘扬“诚信服务、爱岗敬业”行业风尚，以良好行业风气引领社风民风。规范物业服务区域内婚丧喜庆活动管理，引导业主文明操办，避免噪音扰民、环境污染等问题。

八、强化值守应急，确保响应高效有序

严格执行 24 小时专人值班和领导在岗带班制度，明确值班职责和流程，确保值班电话畅通。科学安排值班力量，加强应急预案演练，备好应急物资和设备，做好突发事件应急处置准备，遇有紧急情况或重大突发事件，要第一时间响应、高效处置并按规定上报。直接服务业主的岗位要合理安排值班执勤，明确服务标准和响应时限，避免形式主义，确保服务质量不打折。严格执行外出报备制度，值班人员不得擅自离岗，坚决杜绝迟报、漏报、谎报、瞒报情况。

各单位要提高政治站位，加强组织领导，结合自身实际制定具体工作方案，层层压实责任，确保各项工作部署落到实处。各市物业管理行业协会要加强指导，及时总结推广先进经验，对工作落实不力的会员单位进行督促整改。

请各物业服务企业于 2026 年 2 月 14 日前将节日期间工作落实情况的材料或微信公众号链接发送至本会秘书处（邮箱：gpmi@163.com），本会通过微信公众号、内刊对优秀典型案例进行相关宣传报道。

特此通知。

广东省物业管理行业协会

2025 年 12 月 23 日

