

湖北省住房和城乡建设厅

鄂建函〔2026〕2号

关于印发《湖北省物业服务企业履行“发现、劝阻、报告、反馈”职责工作指引》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局，仙桃市、天门市住房保障服务中心：

为强化住宅小区物业管理区域内违法违规行为处置力度，督促物业服务企业切实履行“发现、劝阻、报告、反馈”职责，并及时向有关业主反馈处理结果，回应业主关切，我厅研究制定了《湖北省物业服务企业履行“发现、劝阻、报告、反馈”职责工作指引》，现印发给你们，请结合实际参照执行。

湖北省住房和城乡建设厅

2026年1月14日

湖北省物业服务企业履行“发现、劝阻、报告、反馈”职责工作指引

为强化住宅小区物业管理区域内违法违规行为处置力度，推动物业服务企业规范履行“发现、劝阻、报告、反馈”职责，并及时向有关业主反馈处理结果，回应业主关切，依据《中华人民共和国民法典》《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，制定本指引。

一、发现环节

（一）巡查发现。物业服务企业按照物业服务合同的约定建立日常巡查制度，明确巡查频次、路线及责任人员，重点排查公共区域、装修现场等关键部位，及时发现物业管理区域内的违法违规行为。

（二）业主投诉。物业服务企业应畅通 24 小时投诉举报渠道，接收业主、物业使用人关于违法违规行为的报告投诉。

（三）其他渠道。通过智慧物业监管平台监测、居（村）民委员会通报、相关部门转办等方式发现违法行为。

二、劝阻制止环节

（一）口头劝阻。物业服务企业发现违法行为后，立即现场核实，向当事人出示身份证明，说明相关行为的危害性及相关规定，当场进行口头劝阻，要求立即停止并纠正。劝阻过程留存影音、录像等证据。

（二）书面制止。口头劝阻无效的，物业服务企业应在 24 小时内出具书面《违法行为劝阻制止通知书》，告知违法事实、法律依据、整改要求及期限，送达当事人：

1. 当面送达的，需由当事人签字确认回执；
2. 当事人拒绝签收的，可采用张贴于违法行为现场并拍照留存的方式送达；
3. 无法联系当事人的，可通过邮寄方式送达并留存快递单据。

（三）现场管控。对正在实施且可能造成严重后果的违法违规行为（如拆改承重结构、占用消防通道等），采取设置警示标志，劝阻施工工具、施工材料、施工人员进入小区，拨打报警电话寻求帮助方式等必要措施管控，防止危害扩大。

三、报告环节

（一）出现下列情形之一的，物业服务企业立即报告：

1. 口头及书面劝阻制止均无效，当事人仍继续实施违法行为的；
2. 违法行为已造成或可能造成重大安全隐患、公共利益损害

的；

3. 超出物业服务企业处置能力范围的违法违规行为。

（二）报告对象：

根据违法违规行为类型向相应部门报告，并同步向业主委员会、街道办事处（乡镇人民政府）报告。

（三）报告方式：

采用书面形式，填写《XX项目违法违规行为报告书》，向有关单位报告。当面送达的，需由接办人签字确认回执；通过挂号信或快递邮寄的，需留存副本及邮寄回执；紧急情况也可先电话报告，后续补齐书面材料，电话报告需留存录音记录。

四、跟进反馈环节

（一）整改核查。整改期限届满后，物业服务企业及时了解整改情况。整改合格的，在工作台账中注明结果；整改不合格的，补充相关证据后再次报告。

（二）协助处理。行政主管部门开展执法工作时，物业服务企业主动提供证据材料，协助现场核查、人员联络等工作。

（三）台账管理。建立《违法违规行为处置工作台账》，对发现时间、违法事实、劝阻制止情况、报告记录、整改结果等信息逐一登记，并长期保存。

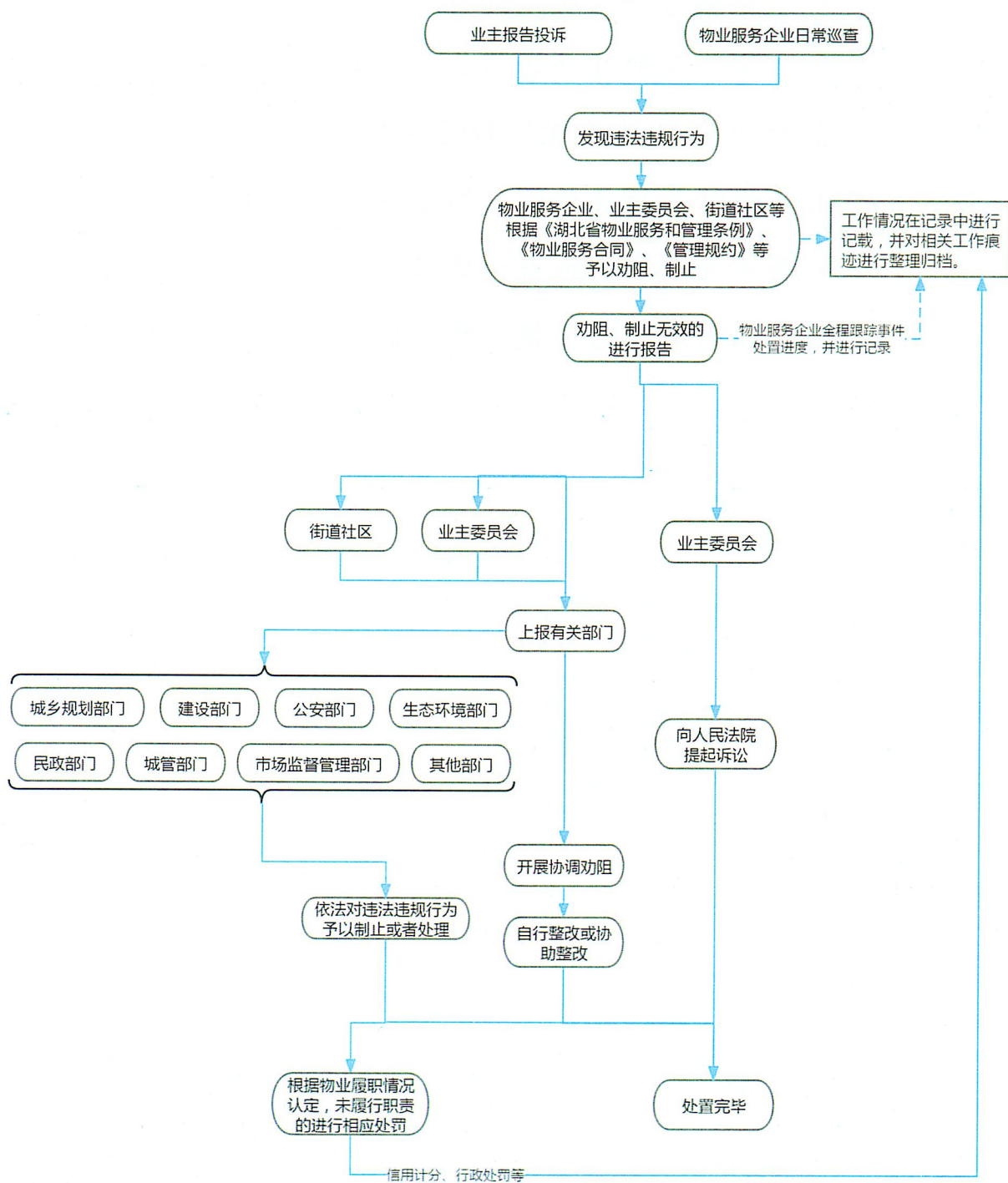
（四）反馈公示。如违法违规行为来源于业主报告投诉，或可能对相关业主生活造成影响，物业服务企业在相关处理环节

（如劝阻、报告）完成后 3 个工作日内，将处理情况反馈有关业主或进行公示。

- 附件：
1. 物业服务企业规范处置违法违规行为流程图
 2. 住宅小区违法违规行为劝阻制止通知书
 3. XX 小区违法违规行为报告书
 4. 违法违规行为处置反馈函（公示函）
 5. 违法违规行为巡查记录表
 6. 违法违规行为处置工作台账

附件 1

物业服务企业处置违法违规行为流程图



附件 2

住宅小区内违法违规行为劝阻制止通知书

编号：XX 物业〔XXXX〕第 XX 号

致：-----（业主/物业使用人姓名/名称）

房号/地点：-----项目-----栋-----单元-----室/-----区域

我方于-----年-----月-----日-----时，发现你（单位）在上述地点实施以下行为：

（详细描述违法事实，如：擅自占用 1 号楼消防通道堆放家具杂物；在阳台墙体凿洞私开后门等）

上述行为违反了《民法典》（或《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规）第-----条及《-----管理规约》第-----条的规定，已对物业区域公共安全/秩序/设施完好造成影响。

现依据相关规定，通知你（单位）

1. 立即停止上述违法行为；

2. 于-----年-----月-----日前完成整改，具体要求为：

（如：清理消防通道杂物并恢复畅通；封堵阳台凿洞并修复墙体等）

请你（单位）予以配合。若逾期未整改或继续实施违法违规行为，我方将依法向相关行政主管部门报告，由此产生的一切法

律责任由你（单位）承担。

特此通知。

物业服务企业（盖章）：-----

经办人：----- 联系电话：-----

日期：-----年-----月-----日

送达回执

本人/单位已收到《违法行为劝阻制止通知书》（编号：XX
物业〔XXXX〕第 XX 号），清楚知晓通知内容。

签收人：----- 联系电话：-----

日期：-----年-----月-----日

注：本通知书一式二份，一份送达当事人，一份由物业服务
企业留存。

附件 3

XX 小区违法违规行为报告书

编号：XX 物业〔XXXX〕报 XX 号

-----（行政主管部门/街道办事处/乡镇人民政府名称）：

我方 XX 物业服务企业，负责 XX 小区（地址：市-----区-----街道-----路-----号）的物业服务工作。于-----年-----月-----日-----时，我方通过（巡查发现/业主投诉）方式，发现该项目-----栋-----单元-----室/-----区域存在以下违法违规行为：

（详细描述违法事实、发生时间、具体位置及当前状态）

我方已于-----年-----月-----日对当事人进行口头劝阻，并于-----年-----月-----日送达书面《违法违规行为劝阻制止通知书》（编号：XX 物业〔XXXX〕第 XX 号），要求其于-----年-----月-----日前整改。截至本报告出具时，当事人（未停止违法违规行为/未按要求整改），劝阻制止无效。

为防止危害扩大，现依据《湖北省物业服务和管理条例》第五十七条规定，特向贵单位报告，恳请予以执法查处。我方将全力配合相关工作。

附件：1. 违法行为现场照片/视频（截图）

2. 《违法违规行为劝阻制止通知书》及送达凭证

3. 其他相关证据材料

联系人：----- 联系电话：-----

物业服务企业（盖章）：-----

日期：----年----月----日

附件 4

违法违规行爲处置反馈函（公示函）

尊敬的〔投诉人姓氏，例如：XX〕先生/女士：

您好！衷心感谢您对〔项目名称〕物业管理服务工作的监督与支持。我司已于〔XXXX 年 XX 月 XX 日〕正式收悉您反映的关于〔被投诉房号〕涉嫌存在“〔简述投诉问题，例如：在公共通道堆放私人物品，存在安全隐患〕”问题的投诉。收到您的反馈后，我司高度重视，已立即安排工作人员至现场进行核查。经查，您反映的情况基本属实。

基于核查结果，我司已根据物业管理相关规定，于----年----月----日向【被投诉房号】的业主/住户正式发出《违法违规行为劝阻制止通知书》，明确要求其：

1. 立即停止上述违法违规行为；2. 于 XXXX 年 XX 月 XX 日前完成整改，恢复公共区域原状。

至----年----月----日，当事人（未停止违法行为/未按要求整改），劝阻制止无效。我司已于----年----月----日向 XXXX 主管部门进行汇报，由 XXXX 部门负责执法处理，后续您有任何问题可联系相关部门，联系方式：XXXX，我司也可陪同您一起前往 XXXX 主管部门跟进处置。

维护和谐、安全的居住环境是我们共同的目标。再次感谢您

的宝贵意见，您的关注是我们不断改进工作的动力。如您有任何
其他问题，欢迎随时与我们联系。

顺祝

安居！

[物业公司名称]（盖章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 5

违法违规行为处置记录表

物业服务企业（名称）：

巡查日期：

物业项目 基本情况	项目（小区） 名称		地址	
	项目经理姓名		联系电话	
问题来源	1.巡查发现； 2.业主投诉； 3.其他渠道。			
违法违规 情况	时间		违规人	
	违法违规内容			
劝阻制止 情况	劝阻制止时间			
	劝阻制止结果			
报告情况	报告时间		报告方式	
	上报部门			
协助处置 情况	处置部门		处置时间	
	处置结果			

备注： 1. 同一违法违规行为填写一张记录表；
2. 表后附现场照片。

参与处置人员（签字）：

附件 6

违法违规行为处置工作台账

物业服务企业名称:

项目名称:

序号	违法违规 时间	违法违规 地点	违法违规 行为描述	发现情况	劝阻情况	制止情况	整改情况	报告情况	反馈情况	备注