

合肥市物业管理协会文件

合物协字〔2025〕1号

关于印发《合肥市物业服务行业诚信自律公约》 的通知

各会员单位，全市各物业企业：

为切实维护业主和物业服务人的合法权益，营造规范、健康、和谐的物业服务市场环境，推动行业高质量发展，合肥市物业管理协会依据相关法规政策及本会章程、相关制度制定《合肥市物业服务行业诚信自律公约》，并经2024年12月26日第七届会员代表大会第二次会议通过，现予印发，请各会员单位、广大物业企业遵照执行。执行过程中有关情况可向协会秘书处反馈。联系电话：0551-62646808，联系地址：合肥市宿州路236号房地产大厦B座四楼。

特此通知

附件：合肥市物业服务行业诚信自律公约


合肥市物业管理协会
2025年1月2日

附件

合肥市物业服务行业诚信自律公约

(2024年12月26日第七届会员代表大会第二次会议修订)

第一条 为切实维护业主和物业服务人的合法权益，营造规范、健康、和谐的物业服务市场环境，推动物业服务行业高质量发展，合肥市物业管理协会依据相关法规政策及本会章程、会员管理办法等制定本诚信自律公约。

第二条 物业服务企业应遵守以下原则约定：

(一) 依法经营。拥护中国共产党的领导，积极开展“红色物业”建设，在党和国家路线、方针、政策和法律、法规、规定允许范围内开展企业经营和物业服务。

(二) 诚信履约。依法缔约、守约尽责。严格落实合同约定物业服务主体责任，内容规范，质量达标，人员合规，收费合理，法定义务全力而为，有益业主共同利益主动作为，侵害业主利益事项坚决不为。

(三) 服务专业。回归物业服务本质，做好“四保一服”基础服务。加强员工管理和日常培训，不断提高服务意识、职业技能和专业能力。不断引入新技术、新标准、新设备，推动智慧化建设。积极开展“放心物业、暖心服务”活动，以“好服务”共建“好小区”。

(四) 良性竞争。以质量求生存，以信誉谋发展，以服务获市场。严禁“内卷式恶性竞争”，不哄抬物价，不恶意低价竞争，

不挑拨煽动，不贿评贿选，做到堂堂正正进驻，认认真真服务，大大方方退场。

（五）信息公开。严格依据法规政策和合同约定公开服务信息，确保服务内容、服务质量、收费标准、人员情况、经营收支、公共收益、工作情况等信息和内容公开透明，自觉接受业主监督和属地政府、主管部门监管，主动定期听取业主意见，及时回复业主诉求。

（六）勇于担责。认真做好项目安全管理，融入社区基层治理，积极配合开展安全应急、社区文化建设、公共管理服务，积极参与文明、卫生等城市创建，积极参与社会公益事业和志愿服务，不断提升行业形象、升华行业价值。

第三条 物业服务从业人员应履行以下从业规范：

（一）提升服务意识。态度真诚、服务热情，用语文明、举止大方，主动问候、靠前服务，积极帮助业主解决困难。

（二）严守职业道德。遵纪守法，遵循社会公德，遵守职业道德，严守职业行为规范，积极履行工作职责，识大体、讲大局、知敬畏，不推诿塞责。

（三）规范服务行为。依法依约、对责对标、合理合规开展工作，严格安全操作规范，保守业主秘密，严禁不作为、擅作为、乱作为。

（四）提高服务技能。积极参加各类学习培训，不断提高学历、技能、综合能力和素养。自觉接受监督，主动听取业主意见建议并不断改进提升，争做“最美物业人”。

第四条 物业服务机构及从业人员严禁以下红线行为：

（一）擅自设定或提高物业服务等收费范围和标准，或采取断水、断电、停用门禁卡、停用电梯卡、限制车辆出入等方式催费；

（二）擅自利用业主共用部位、共用设施开展经营活动，或侵占、挪用业主共同所有的经营收益；

（三）擅自撤离物业服务区域，停止物业服务；或物业服务合同依法解除或者终止后，未按规定移交有关资料、拒不退出物业服务项目；

（四）侵占、挪用住宅专项维修资金；

（五）不履行物业服务主体责任和安全生产责任；

（六）谩骂、殴打业主、物业使用人或其他人员；

（七）泄露、兜售业主信息、秘密；

（八）扰乱市场秩序、破坏行业或职业规范等“内卷式”恶性竞争；

（九）其它违反法律法规政策、本会章程及相关制度等行为。

第五条 本公约对全体会员单位及所属从业人员有约束力，在机构办公场地和服务现场显著位置进行承诺。倡导全市物业服务人及从业人员积极遵守并主动公开承诺。

第六条 本会会员单位及所属从业人员应积极遵守本公约，对一般性违反公约行为，将视情给予诫勉约谈、会内通报、降低会员等级等处理。

对存在第五条规定的红线行为，将视情采取降低会员级别、开除会籍、公开通报、行业谴责，向注册地县区以上主管部门报告和行业协会通报。

第七条 对于非本会会员及所属从业人员违反本公约的，我会及时予以发出行业提示、限制入会、行业谴责等处理，并向其所在地县区以上主管部门报告和行业协会通报。

第八条 本公约由本会会员代表大会通过后实施，理事会负责解释，会长办公会监督实施。

