

合肥市物业管理协会文件

合物协字〔2025〕2号

关于印发《合肥市物业管理协会行业自律约谈管理试行办法》的通知

各会员单位，全市各物业企业：

《合肥市物业管理协会行业自律约谈管理试行办法》已经2024年12月26日第七届理事会第二次全体会议通过，现予印发。请各会员单位、全市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：合肥市物业管理协会行业自律约谈管理试行办法

合肥市物业管理协会
2025年1月2日

附件

合肥市物业管理协会行业自律约谈管理 试行办法

(2024年12月26日第七届理事会第二次全体会议通过)

第一条 为进一步加强行业自律，预防和减少突出矛盾、风险和隐患，维护良好市场秩序和行业形象，促进物业服务行业高质量发展，根据相关法律法规和《合肥市物业管理协会章程》等有关规定，制定本制度。

第二条 本制度所称“约谈”，是指合肥市物业管理协会（以下简称协会）根据工作需要，以约请物业服务企业负责人进行当面谈话的方式，向约谈对象沟通了解情况、指导督促工作、阐明行业立场、提醒警示风险、帮助纠正问题的一种行业自律措施。

第三条 约谈坚持实事求是、平等对话、双向沟通、防微杜渐的原则。

第四条 协会设立行业自律工作领导小组，负责行业自律约谈的组织实施。

行业自律工作领导小组成员由协会会长办公会确定，同时报备相关业务主管部门。

第五条 发生下列情形之一的，行业自律工作领导小组应当启动约谈：

（一）出现可能扭曲市场竞争机制、扰乱市场竞争秩序、损

害物业行业形象的苗头性、倾向性问题；

（二）群众实名举报、新闻媒体报道或会员反映较为集中、强烈的情况线索；

（三）在日常督导、专项整治等工作中发现存在严重隐患或突出矛盾的问题；

（四）存在违法违规事实，有必要通过约谈帮助其认识问题、分析原因、警示教育，防止同类问题再次发生；

（五）应政府有关部门要求或其他需进行约谈的情形。

第六条 约谈按照下列程序进行：

（一）提前3个工作日通知被约谈企业，告知约谈事项、时间、地点和需准备的相关材料等，可根据约谈事项采用电话通知或发送约谈函的形式；

（二）根据约谈事项在行业自律工作领导小组成员中确定两名约谈人，约谈人应与约谈对象无直接利害关系。可根据需要邀请政府相关部门参加；

（三）约谈人与约谈对象在约定时间和地点进行约谈，约谈过程中应有文字或音像记录；

（四）根据约谈情况，由双方协商确定约谈对象是否需要在约谈后补充提交相关材料或进行再次约谈。

第七条 约谈一般包括下列内容：

（一）向约谈对象说明约谈原由、目的及已经掌握的有关情况；

（二）听取约谈对象对有关情况的陈述或说明，了解事件起

因、经过、当前现状及下一步拟采取措施；

（三）帮助约谈对象查找问题，指出有关问题可能存在的风险隐患，可能造成的影响和后果，可能承担的责任等；

（四）向约谈对象宣讲相关法律法规和政策规定，或向约谈对象阐明协会的观点和立场；

（五）向约谈对象提出整改问题、防范风险、消除影响的建议；

（六）其他需约谈的内容。

第八条 约谈人应遵守下列纪律要求：

（一）对约谈内容严格保密；

（二）客观公正、实事求是，不得预设结论，尊重维护约谈对象的合法权益；

（三）不得包庇袒护相关方，不得利用约谈谋取个人利益或者对约谈对象进行打击报复。

第九条 约谈对象应遵守下列纪律要求：

（一）按照约定时间、地点参加约谈，不得借故推诿、拖延；

（二）如实说明情况或作出陈述，不得隐瞒、编造、歪曲事实和回避问题、责任。

第十条 约谈对象拒绝约谈、借故拖延推诿约谈的，或者约谈对象隐瞒事实、回避问题责任，或者约谈未达到预期效果的，经行业自律工作领导小组决定，协会可以采取下列进一步措施：

（一）向约谈对象发出限期整改建议书；

（二）向相关主体或行业就有关问题发出公开风险警示；

(三) 对有关会员实施自律惩戒措施；

(四) 将有关情况书面报告相关行政主管部门，提请将相关主体列入重点监管对象；

(五) 向有关行政主管部门提供违法违规情况线索，并协助依法调查处理。

第十一条 本办法由协会理事会批准和解释，会长办公会负责组织实施。

第十二条 本办法自印发之日起施行。

