

合肥市物业管理协会文件

合物协字〔2026〕17号

“五好”物业服务质量提升倡议书

各会员单位、全市物业服务企业：

物业服务联系千万家，是城市生活品质“关键温度计”。为切实做好“治理物业服务突出问题”重大民生实事，落实物业服务质量提升行动，合肥市物业管理协会特提出“环境友好、安全友好、业主友好、邻龄友好、快递友好”物业服务质量提升倡议，让居民群众进一步感受到物业行业新变化、得到新实惠。

一、深耕“环境友好”，让家园更赏心悦目。环境是居住品质的底色，坚持以“绣花功夫”推进小区环境精细化治理，积极构建推窗见绿、出门即景、归家如画美丽小区。

（一）保持常态清洁。切实做好公共区域日常清洁，确保日常保洁频次，及时清理消除“卫生死角”，保持路面、屋面、楼面、地面、水面等“面面俱到”“面面整洁”。持续开展“30分钟改变你的回家路”志愿活动，携手共建清洁舒适环境。

（二）提升绿化品质。规范绿化养护管理，遵循植物生长规

律，依法科学修剪，保障无毁绿种菜、枯枝败叶和黄土裸露。定期开展环境美化行动，开展绿化“定妆照”，塑造四季常青、四季有景、移步换景小区景观。

（三）做实垃圾分类。严格执行垃圾分类标准，联合社区、志愿者推行温馨提示贴起来、定岗人员动起来、宣传喇叭响起来、入户宣讲走起来、工作动态亮起来和投放时段、垃圾分类房定时、定点、定岗值守“五动三定”工作法，开展垃圾分类积分兑换活动，让绿色环保融入日常生活。

二、筑牢“安全友好”，让居住更安心无忧。安全是幸福之基。要始终以“时时放心不下”的责任感，坚守安全底线，落实主体责任，构建全方位、立体化安全防护体系。

（四）保障设备安全。健全设施设备台账，依法依规做好消防、安防、电梯等设施设备日常巡查、管养、维修，及时保障维修养护经费，确保设施设备完好有效，严禁“带病运行”。

（五）实施全周期管护。建立房屋定期体检机制，对电梯、消防设施等关键设施设备实施预防性维修养护。针对故障频发、运行状况差、存在安全隐患的住宅老旧电梯，立即排查评估，主动向属地主管部门、业委会等报告，协助启动电梯更新改造程序。

（六）人防技防并举。严格落实24小时巡逻与监控值守，积极运用非接触式门禁、高空抛物监控、电动车阻车系统、无人机巡检等科技手段，实现全天候无死角守护。不断健全完善安全风险预警和应急处置机制，常态化开展治安、消防、洪涝、燃气泄漏、电梯困人等隐患排查和应急演练。

（七）群防群治联动。开展安全知识宣传，培养居住安全主体责任意识，建立安全隐患举报激励机制，发动群众共同参与安全管理，提升业主及从业人员安全防范、自救互救意识和能力，营造齐抓共管、人人尽责的安全氛围。

三、践行“业主友好”，让服务更透明放心。坚持“服务至上”、“业主至上”理念，积极构建企业和业主良好关系，以放心优质服务赢得业主认可信赖，推动小区共建双向奔赴。

（八）坚持质价相符。严格按照物业服务合同约定提供服务，坚决杜绝只收费不服务、多收费少服务等行为。依法依规收费，严禁乱收费，不得以停水停电、限制门禁、限制停车等方式催缴物业费，合同终止后依法依规有序退出。

（九）确保阳光透明。严格落实“三公开一承诺”工作要求，切实做好服务标准、服务费用、公共收益公开，日常报事报修及时处理，自觉接受业主监督。对物业服务区域内违法违规行为，要按照“三单制”切实履行日常巡查、积极劝阻、及时报告义务。

（十）规范公共资金。建立健全利用公共部位经营和公共收益管理制度，做到合规经营、单独列账、及时公示、规范使用；依法使用专项维修资金，对危及安全的紧急情况及时启动应急维修。严禁擅自占用或经营公共部位、侵占公共收益，严禁侵占、挪用、套取维修资金。

（十一）高效响应诉求。持续深化“项目经理接待日”活动，做实“未诉先办”机制，通过“物业服务码上办”等线上线下举措主动收集信息、及时发现问题、快速高效解决诉求，把矛盾纠

纷化解在萌芽。

（十二）狠抓问题整改。加强内部监督管理，以刀刃内向扎实开展项目物业服务不公开、不到位、不和谐、不合规等突出问题自查自纠和整改整治，坚决防止质价不符、侵占公共收益、维修资金管理使用不规范、共用设施设备维护不到位、合同终止拒不退出以及乱收费、乱催费行为，切实维护保障业主合法权益和财产权益。

四、构筑“邻龄友好”，让社区更温暖贴心。主动参加社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业“三位一体”议事协调机制，推动全龄服务、邻里和谐双提升，积极建设和美小区、皖美家园。

（十三）营造睦邻氛围。围绕践行社会主义核心价值观，倡导遵守小区文明公约和管理规约，策划组织形式多样社区文化活动，打造与社区属性高度契合的文化体系。搭建邻里交流平台，组建兴趣社群，促进邻里相知相融。运用“六尺巷”工作法和新时代“枫桥经验”调解邻里纠纷，共建和睦邻里关系。

（十四）聚焦全龄需求。激活“灰空间”，打造康体、娱乐、亲子、社交等“全龄驿站”，让物业关爱触角、社区生活更精准精彩。重点关爱“一老一小”，为空巢老人建立服务档案、提供智能帮扶；完善儿童游乐设施，做好安全检查，积极开展“四点半课堂”等服务。

（十五）传递温情关爱。配备急救箱、AED等应急设备，普及急救技能，培育小区“第一响应人”。发挥近地服务优势，联

合社区、志愿者等践行“窗帘之约”“亮灯行动”，建立小区“孤寡伤残”居民档案，常态化探视慰问、精准帮扶。

（十六）延伸个性服务。扎实做好“物业服务进家庭”，深化“物业服务+生活服务”模式，整合小区周边资源，参与构建社区15分钟便民生活圈，拓展家政、养老、托育、家居维修等优质服务，满足居民多样化、高品质和可靠性生活需求。

五、推进“快递友好”，让生活更便利快捷。快递骑手等新就业群体同属服务居民生活、参与社会治理的重要力量，要以开放姿态凝“新”聚“物”，携手织密小区便民服务网。

（十七）优化末端服务。积极参与快递骑手友好小区创建，对照《合肥市快递骑手友好住宅小区试行标准》，主动对接快递、外卖平台，健全完善指引、进出、服务、设施、安全、协同六大友好，破解配送“最后一百米”难题。提供快递代收、特殊时段管理等便民服务，提升业主收件便捷度。

（十八）关爱快递骑手。积极设立“快递骑手休憩驿站”，确保冬暖夏凉，积极解决饮水、热饭、充电、如厕、停车等实际困难。联动开展小区共建，引导遵守管理规定、参与安全巡查，成为小区安全“移动探头”和平安小区“合伙人”。

“五好”服务建设非一日之功，行业品质提升需久久为功。希望全市各物业服务企业高度重视、积极响应，以“一小区一方案”细化举措，狠抓落实，切实把物业服务质量提升“五好”标准转化为服务实效，重塑行业形象、赢得业主口碑。合肥市物业管理协会将持续挖掘宣传先进典型，开展优秀示范选树确认，以

标杆引领带动全行业提质增效。

让我们迅速行动、用心用情，以优质物业服务点亮万家灯火，携手广大居民共同打造环境优美、安全有序、客企和谐、服务优质、生活便捷的幸福家园，为合肥建设宜居宜业之城贡献物业行业的智慧和力量！

