昆山市物业服务管理协会
行业自律公约

为了规范物业管理活动，维护业主、使用人和物业服务企业的合法权益，促进物业服务行业的健康发展，创建安全、整洁、舒适的居住和工作环境，营造“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的行业氛围，引导企业诚信自律、兑现承诺，为广大业主提供良好的服务，促进物业管理行业的健康、有序发展。根据《物业管理条例》等国家相关法律法规等有关规定，结合本市具体情况，特制订本公约。

一、认真执行《物权法》、《物业管理条例》和国家省、市有关物业管理的法律、法规，加强企业员工法律意识的宣传培训工作，牢固树立物业管理法制观念，守法自律、诚信服务、合法经营，依法维护行业的共同声誉和利益。

二、自觉遵守公开、公平、公正的社会主义市场经济原则，树立诚实守信的职业道德。加强行业自律，自觉维护物业管理市场秩序，倡导公平竞争，杜绝不正当竞争，反对恶性竞争，促进行业健康发展。

三、按照合同约定的内容依法提供物业服务，以人为本、实现服务承诺，认真履行职责。诚信经营、规范服务、爱岗敬业、以诚待人，以一流的服务打造体现“和谐物业管理”的精品。

四、企业要按照国家规定，拥有企业资质证书及相应的职称证书和职业资格证书；从业人员尤其是项目经理要持证上岗，要按规定进行管理服务工作，到相关部门进行更替、调整、退出等备案工作，要建立项目经理诚信考评制度。要自觉接受政府主管部门及相关部门对物业管理活动的指导、监督和检查。

五、自觉遵守合理、公开以及质价相符的物业管理收费原则，收费应实行明码标价、内容真实、标示醒目、字迹清晰。按照合同约定的服务内容以及收费标准收取物业服务费用，至少每半年一次公布物业管理服务费用的收支情况。小区配套设施、公共区域的收益情况及时向业主公布，并

接受业主委员会的质询。

六、管理行为规范化。企业的工商营业执照、物业管理资质证书、物价局的收费核价单及各项管理服务制度和工作标准要公开并上墙标示。建立值班管理制度，设立热线服务电话，及时受理业主报修及投诉等事项，并做好信息反馈工作。建立经常性的与业主委员会和有关部门的沟通、协商机制，及时处理业主的有效合理投诉，处理率达到100%。

五、服务行为规范化，所有员工根据不同岗位统一着装，员工一律挂牌上岗，使用规范文明语言。企业各项管理制度完善，档案资料齐全，考核制度落实。

七、服务岗位规范化。各类从业人员各司其职、各负其责，认真做好管理服务工作，为业主创造安全、温馨、整洁的工作和生活环境。

八、认真做好物业管理区域内的安全防范工作，车辆停放秩序良好，安全防范设施齐全，消防设施完好。发生安全事故时，应采取紧急措施，并及时向有关部门报告，协助做好救助工作。

九、加强社区精神文明建设，因地制宜地组织开展形式多样的社区文化活动，丰富社区文化生活，从而增进企业与业主之间的交流与沟通，促进社区精神文明建设的开展，共创和谐社区。

十、企业应当在物业服务终止后的规定期限内，向业主委员会移交物业档案资料和有关财务账册，移交物业管理用房和其他财物。

十一、正确处理好同行业之间的关系，遇有纠纷时，应通过协商或法律诉讼等办法解决，不得采取不正当行为解决争议。

十二、本行业企业要自觉维护本行业利益，维护本《行业自律公约》，违反以上规定的，协会可计入其诚信档案记录并报请市住建局，建议给予以下处分并通过媒体予以曝光：1、业内书面警告；2、业内公开批评；3、降低企业资质等级；4、吊销资质证书。

本公约对本行业具有约束力。

本公约经全体会员大会讨论通过并于2014年1月1日起执行。