



惠州市物业服务行业 自律公约

惠州市物业管理协会

2020年1月17日

惠州市物业服务行业自律公约

第一章 总则

第一条 为了加强我市物业服务行业的管理，维护行业市场秩序，保障物业服务行业经营活动中当事人的合法权益，根据《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》、《企业信息公示暂行条例》、《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》及《惠州市物业管理协会议事规则》，结合本市物业行业的实际，特制定《惠州市物业服务行业自律公约》（下称“本公约”）。

第二条 物业服务行业以“遵纪守法、依法经营、诚实守信、服务至上”为行业自律宗旨，努力提高惠州市物业服务行业的经营管理和服务水平，调处行业内的业务纠纷，促进行业内、外的沟通 and 交流，推动行业的健康发展。

第三条 惠州市物业服务行业自律委员会成员中从事物业服务经营管理活动的物业服务企业、物业从业人员应当自觉遵守本公约，并积极倡导在我市从事物业服务行业的自然人、法人、非法人组织遵守本公约。

第四条 惠州市物业服务行业自律委员会由惠州市物业管理协会组织管理，与协会秘书处合署办公，负责对我市物业服务企业及物业服务人员实施监督管理。

第二章 行为规范

2.1 物业服务企业经营管理行为规范

第五条 本市行政区域内物业服务企业，从事物业管理活动时，应自觉遵守法律法规，自觉履行各项法定义务。

第六条 接受行政主管部门管理，积极加入物业管理协会，参与自律自治工作，自觉维护行业整体利益。

第七条 坚持党建引领，积极树立党建品牌，发挥示范带头作用。

第八条 尊重、爱护、培养人才，加强对员工的爱岗敬业教育、诚信教育、职业素养和职业技术技能培训。

第九条 自觉遵守前期物业招投标自律约定，提高公司经营管理能力，公平竞争，不弄虚作假，不围标；严格履行合同备案、价格备案，通过合法合规渠道获得经营许可。

第十条 依照《物业管理承接查验办法》做好项目的承接查验，不得接管不达移交标准的项目，承接查验内容包含但不限于以下内容：

- （一）物业用房移交；
- （二）公共用房移交；
- （三）资料移交；
- （四）协助业主严格验收专有产权的房屋质量；
- （五）做好设施设备查验与验收，确保验收质量，不带病移交；

(六) 业主专有产权及设施设备整改合格率达到 98%以上方可移交，并建立移交信息化系统。

第十一条 建立合同关系，形成物业服务质价相符自律约定。按照分级服务标准及物业服务合同约定提供质价相符的服务，在充分尊重业主知情权与决策权的前提下，实施“优质优价”服务。

第十二条 项目各类服务收费标准、有偿服务项目及收费标准进行公示。不出现擅自扩大收费范围、多收费、重复收费现象。

第十三条 按照物业管理服务合同约定，定期公示项目财务数据。酬金制项目履行财务公示义务，包含预算、决算，资金与负债累积，接受第三方审计。

第十四条 企业对社区公共收益履行收支分配约定与收支公示义务。

第十五条 企业对社区公共收益建立共管资金账户。

第十六条 尊重业主本人、业主大会及业主委员会知情权、监督权、决策权。

第十七条 保护业主权益，不泄露客户信息，不利用业主信息从事与本项目物业管理无关的活动。

第十八条 建立物权关系，对社区公共权益的利用及权益归属进行说明；不得擅自改变物业用房用途、不得擅自利用物业用房从事经营活动，为了维护业主权益，提升小区品质，依法依规征得业主同意后方可利用小区公共资源从事方便业主的经营活动。

第十九条 按照业主管理规约开展社区公共权益维护工作，敢于制止业主侵权行为，积极配合主管部门对侵权行为进行处理。

第二十条 物业服务企业应当承诺在物业管理活动中自觉遵守行业相关规定和强制性标准，认真履行物业服务合同及物业管理相关合同约定，服务规范，诚信经营，自觉维护物业管理市场秩序。

第二十一条 不诋毁他人、不恶意竞争；不教唆业主、不制造冲突，不以非正常手段获得物业管理权。

第二十二条 物业合同到期的应有序退出、移交，不拖延不拒交，不得擅自单方面退出。

第二十三条 企业之间有争议应积极寻求行业内部调解，避免产生不良社会影响；企业与同行建立信息畅通、沟通良好、互帮互助的关系纽带。

第二十四条 积极为优质供应商背书，建立优质供应商名录。

第二十五条 积极参与行业评优、技能竞赛、课题研究工作，履行行业发展义务。

第二十六条 积极参与行业经营模式创新，共同培育物业多元化经营产业发展。

第二十七条 积极推广与物业服务行业相关的新技术、新模式。同时根据市场及业主需求，持续优化物业经营服务标准、服务合同及管理规约细则。

第二十八条 自觉接受业主及社会公众监督，营造诚信服务氛围，促进物业管理行业诚信建设，提升物业管理行业形象。

2.2 物业服务企业从业人员、党员行为规范

第二十九条 积极发挥物业服务企业党员先进模范带头作用，廉洁从业，积极进取，爱岗敬业，乐于奉献。

第三十条 按照相关法律法规及从业执业资格要求持证上岗。

第三十一条 诚实守信，不损害业主利益，不泄露业主信息，不利用业主信息从事与物业管理无关的业务。

第三十二条 自觉维护企业利益，不透露商业机密。自觉维护物业行业权益，不发表损害行业的言论。

第三十三条 严禁以权牟私，违规收受礼品、礼金、消费卡等他人财物；严禁违规接受宴请或旅游健身娱乐等活动。

第三章 表彰奖励与违规惩戒

第三十四条 任何单位和个人不得歪曲、篡改公开的物业服务企业信用信息，不得以欺诈、贿赂、侵入计算机网络等方式非法获取未公开的物业服务企业信用信息。

第三十五条 对模范遵守本公约规定、行为规范单位，将通过行政主管部门、行业党委、协会等组织的官网、微信公众号及其他相关媒体进行通报表扬、宣传，并以良好的业绩记录信用系统。

第三十六条 自律委员会应当对失信行为的物业服务企业，依据情节严重和社会影响程度及时做出处理决定。

第三十七条 对有失信行为的企业视情节轻重实行约谈、警告、业内通报批评、公开谴责等惩戒，并纳入物业企业信用评价系统。

（一）初犯、主动承认错误挽回影响、自觉纠正主动消除后果的，可以从轻或免于处理；

（二）对情节特别严重，有造成恶劣后果或不良社会影响的、逃避抵制阻挠检查的、打击报复的、连续多年受过行业处理的，列为不诚信企业，自律委员会应当停止其惠州市所有在管物业项目参与物业管理示范项目评先、评比资格，三年内不得参加公开招投标。

第四章 投诉、申诉规定

第三十八条 违反本公约投诉是指自然人、法人，或者非法人组织采取写信、电话、来访等形式，就接受本公约约束的物业服务企业及其从业人员违反本公约的具体事项，向惠州市物业管理协会秘书处进行举报、投诉的行为。

惠州市物业管理协会秘书处监督投诉电话：0752-2898840

投诉地址：惠州市江北文成路1号建设工程质量检测中心6楼609室

第三十九条 违反本公约投诉，由协会秘书处负责受理、登记、移交惠州市物业服务行业自律委员会处理，并反馈。

第四十条 自律委员会在受理违反本公约举报、投诉时，应当按照登记、调查、处理、反馈等规定程序进行。

第四十一条 自律委员会工作人员应当恪尽职守，秉公办事、对于受理举报案件中有不履行职责，泄露举报人秘密，徇私舞弊而造成影响的，视情节轻重给予教育或者其他方式处分。

第四十二条 物业企业及从业人员对自律委员会的处分决定享有陈诉权、申辩权，对处理结果有异议的，有权要求复查。

第五章 惩戒程序

第四十三条 自律委员会接到投诉后，在 5 个工作日内将投诉内容形成具体文件，根据投诉内容知会惠州市物业管理协会秘书处协同处理，并在处理结果出来后的 3 个工作日内，将处理结果书面告知当事人。

第六章 附则

第四十四条 本公约最终解释权属惠州市物业管理协会所有。

第四十五条 本公约自发布之日起实行。

惠州市物业管理协会

签署代表

签署单位（加盖公章）

签署单位（加盖公章）

年 月 日

年 月 日