

惠州市物业服务行业自律公约（修订稿）

第一章 总则

第一条 为规范惠州市物业服务行业经营行为，维护公平竞争的市场秩序，保障业主、物业使用人、物业服务企业及从业人员的合法权益，提升行业形象、净化行业生态，促进行业持续稳定健康发展，依据《中华人民共和国民法典》，国家和省、市物业管理条例等法律法规和我市物业管理工作相关政策措施，制定本公约。

第二条 本公约适用于本市行政区域范围内开展物业管理活动的物业服务企业、其他物业服务人和物业管理事务咨询服务企业及其从业人员，倡导全行业共同遵守、自觉践行。

第三条 行业自律基本原则：党建引领、依法经营、诚实守信、公平竞争、质价相符、规范服务、阳光透明、共创和谐。

第四条 市物业管理协会及各县（区）物业管理协会负责本公约的组织实施、监督检查、投诉受理、信用评价与违规惩戒，设立行业自律委员会执行日常工作。

第二章 依法合规经营

第五条 严格遵守国家、省、市物业管理法律法规，依法办理营业执照、备案及相关资质手续，在核准范围内承接项目，不无证经营、超范围经营。

第六条 自觉接受住建、市场监管、民政、公安、消防等部门监管，积极配合行业检查、信用评价、专项整治、数据报送等工作。

第七条 依法参与项目招投标，严格执行招投标程序，遵守竞争规则，尊重竞争结果，不围标、不串标、不恶意低价竞标、不商业贿赂、不虚假宣传、不过度承诺、不排斥潜在投标人。

第八条 项目交接依法有序、平稳过渡，完整移交物业资料、设施设备、管理用房、公共收益账目及相关资产，不滞留、不损坏、不转移隐匿、不设置障碍、不违规侵占。

第九条 依法签订并全面履行物业服务合同，不得擅自转包、分包物业服务项目，不签订阴阳合同、不搞虚假履约。

第三章 服务质量与规范

第十条 严格按照《惠州市普通住宅物业服务等级标准》及合同约定提供服务，不得擅自降低服务质量、缩减服务内容，切实贯彻“质价相符”原则。

第十一条 实行明码标价、阳光收费，在小区显著位置及“惠州智慧物业服务平台”同步公示服务等级、物业服务合同、收费项目、收费标准及依据、公共收益收支明细、办事服务流程、项目负责人及相关人员基本信息、投诉电话，保障业主知情权和监督权。

第十二条 建立 24 小时报修响应机制，急修 30 分钟内

到场、一般维修 24 小时内处置、复杂维修限期完成，确保维修及时率、合格率达标。

第十三条 做好安保、保洁、绿化养护、设施设备维保、消防管理、秩序维护等基础服务，保障共用部位与设施正常使用，维护小区安全、整洁、有序。

第十四条 健全投诉处理闭环机制，积极使用“业主有话说”平台，专人受理、限时办结、定期回访、全程留痕，有效化解矛盾纠纷，提升业主满意度。

第十五条 规范管理住宅专项维修资金与小区公共收益，单独开户、独立核算、专款专用、定期公示、接受审计与业主监督，不侵占、不挪用、不截留、不违规使用。

第十六条 不得擅自改变公共建筑/设施用途、不占用/损坏共用部位、不违规利用公共区域经营牟利。

第十七条 不得以停水、停电、停气、限购水电气、限制开启门禁、乘坐电梯、停放车辆等不正当方式催交物业费，依法理性处理欠费纠纷。

第十八条 积极推行阳光物业建设，落实“阳光服务、阳光收益、阳光设备房”，主动公开维保、巡检、检查记录，接受业主监督与体验。

第四章 公平竞争与诚信自律

第十九条 恪守诚信履约，杜绝欺诈、违约、虚假承诺、恶意毁约等失信行为，维护行业信用生态。

第二十条 自觉维护公平、公正、公开的市场竞争秩序，不诋毁同行、不恶意挖角核心人员、不散布虚假信息、不扰乱市场价格体系。

第二十一条 加强企业内控管理，健全质量、安全、财务、人事、档案管理制度，规范运营、防范风险。

第二十二条 主动配合协会信用评价，履约情况纳入企业信用档案，作为招投标、评优评先、政府购买服务的重要依据。

第二十三条 弘扬行业正气，自觉维护行业声誉，不参与损害行业形象、引发社会不良影响的行为。

第五章 从业人员自律

第二十四条 从业人员持证上岗、依规从业、恪守职业道德、提升专业素养，维护行业良好形象。

第二十五条 文明服务、礼貌待人、规范用语、着装统一，严禁粗暴履职、态度恶劣、违规执法、辱骂刁难业主。

第二十六条 廉洁自律，不索取、收受业主或第三方不正当利益，不侵占、挪用业主及企业财物，不利用职务之便谋私。

第二十七条 积极参加法律法规、专业技能、服务规范培训与认证，适应智慧物业、标准化服务、数字化管理发展要求。

第二十八条 严守保密义务，不泄露业主信息、小区隐

私及企业商业秘密。

第六章 党建引领与社区治理

第二十九条 坚持党建引领，积极建立企业党组织以及项目党组织，融入基层社会治理，配合街道、社区党组织、居（村）委会开展工作。

第三十条 落实安全生产主体责任，加强消防、电梯、安防、燃气、给排水等设施管理，定期隐患排查、应急演练，防范安全事故。

第三十一条 积极参与文明城市创建、卫生城市创建、老旧小区改造、疫情防控、防汛防灾、公益服务、矛盾调解等社会责任活动。

第三十二条 支持业主大会、业委会规范运作，配合开展电子投票、事务公开、民主决策，共建和谐社区。

第七章 智慧物业与创新发展

第三十三条 积极应用惠州市智慧物业服务平台，推进电子投票、线上报修、信息查询、监督评价、线上投诉处理，提升服务效能与透明度。

第三十四条 推广智慧安防、智慧停车、智能巡检、数字化台账等新技术，提升管理精细化、智能化水平。

第三十五条 践行绿色发展理念，做好垃圾分类、节能降耗、环保运维，共建低碳宜居小区。

第八章 监督与惩戒

第三十六条 协会自律委员会负责受理投诉举报、调查核实、依规处理，建立违规行为台账并公示处理结果。

第三十七条 违反本公约的，视情节轻重采取以下惩戒措施：

1. 轻微违约：约谈、警告、限期整改；
2. 较重违约：行业通报、信用扣分、媒体曝光、取消评优资格；
3. 严重违法：移交住建、市场监管、公安等部门查处。

第三十八条 物业服务企业须严格遵守本公约，履约情况纳入行业信用体系，与市场准入、项目承接、政策支持挂钩。

第九章 附则

第三十九条 本公约经惠州市物业管理协会会员大会审议通过后生效，由协会负责解释。

第四十条 本公约根据法律法规、政策调整及行业发展需要适时修订，以最新版本为准。

第四十一条 本公约自发布之日起施行，原 2020 年版《惠州市物业服务行业自律公约》同时废止。