

# 深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2021〕26号

## 龙岗区物业管理行业自律 倡议书

各物业服务企业：

为创建诚信经营、公平竞争的物业管理行业发展环境，建立良好的物业管理行业诚信自律机制，规范行业从业人员行为，全面提升龙岗区物业服务企业社会形象，促进行业健康稳定发展，龙岗区物业管理协会向全区物业服务企业及从业人员发起自律与诚信倡议：

一、认真贯彻执行国家的法律法规，强化责任意识。严格遵守行业规范和职业道德，诚实守信、合法经营，牢固树立物业管理法制观念，努力维护市场竞争机制的良性运行，维护行业的共同声誉和利益。

二、物业管理服务质量是永恒的主题。各企业要关注社会各方对物业管理的需求和期望，持续稳定地为社会提供质价相符的物业管理服务，树立“质量第一、用户至上”的观念和良好的行业及企业形象，用质量和信誉赢得社会的信任。

三、自觉执行行业规范，公开服务制度和服务纪律，公

开服务项目和收费标准，公开服务办事程序、要求和时限，挂牌上岗，文明服务，对来访和投诉者不推诿、不刁难，热情接待，及时处理，做好回访工作，从根本上树立为业主服务的观念。按照物业管理服务合同约定的内容依法提供物业管理服务，以人为本地实现服务承诺，履行义务职责。

四、加强企业之间团结与协作，增强信息沟通与人员、技术、设备物资等交流，努力达到互惠互利、互通有无、资源共享，使之真正形成强强联合、共同发展的良好局面。

五、企业之间要相互尊重，相互监督，坚决反对非法经营和不正当竞争，严格按照国家及地方政府规定，参与物业管理投标工作，保证公平、公正、合理竞争。遵守行业道德规范，杜绝互相拆台、压低价格、暗箱操作等恶性竞争现象。

六、诚实守信、文明经营，不断加强职业道德建设，严禁以虚假广告宣传自身品牌，捏造、散布虚假信息来损坏、抵毁他人名誉和利益。企业之间发生各种争议时，应本着互谅互让、友好协商的态度解决，必要时可向相关主管部门反映处理。

七、做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，在采取应急措施的同时，要及时报告有关部门，协助做好救助工作。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，不得侵犯业主和公民的合法权益。

八、自觉接受政府物业管理主管部门及有关部门对物业管理活动的审计、指导、监督和检查，不采取不正当手段欺骗检查和监督。企业的物业管理从业人员按照国家规定，取

得职业资格证书，持证上岗。

九、企业应在物业服务合同终止后的规定期限内，向业主委员会移交物业档案资料及有关财务帐册，移交物业管理用房和其他财物。

真诚希望以上倡议能得到全区同行们的积极响应，迅速行动起来，积极参与加强行业自律的倡议活动，承担应有的社会责任，以倡议的精神体现自身的追求，用自身行动维护行业的形象和信誉，为营造良好的行业发展环境而努力！

深圳市龙岗区物业管理协会

二〇二一年八月六日



附件：《深圳市龙岗区物业管理协会行业自律公约》

附件：

## 深圳市龙岗区物业管理协会 行业自律公约

为保障龙岗区物业管理行业的稳定发展，建立良好的龙岗区物业管理行业诚信自律机制，规范行业从业人员行为，在平等自愿的基础上，龙岗区物业管理协会全体会员单位达成行业自律公约，具体条款如下：

一、坚持党的领导，认真贯彻执行国家的法律法规，严格遵守行业规范和职业道德，诚实守信、合法经营，共同维护龙岗区物业管理行业的健康有序发展。

二、自觉接受协会及相关主管部门的监督领导，严格遵守协会章程，依法维护协会和自身的合法权益，积极参加协会活动，履行会员的权利和义务，认真完成协会的各项任务。

三、牢固树立“质量第一、用户至上”观念，树立良好的行业及企业形象，严格执行国家标准及技术规范，切实保证优质服务和技术质量保障。

四、坚决杜绝欺诈行为，自觉维护消费者合法权益。会员单位应按规定悬挂由协会统一监制的会员单位标牌，并提供监督电话。

五、加强会员单位之间团结与协作，增强信息沟通与人员、技术、设备物资等交流，努力达到互惠互利、互通有无、资源共享，使之真正形成强强联合、共同发展的良好局面。

六、龙岗区物业管理协会要和物业管理行业企业紧密配合，坚持做到采购、经销渠道正规化，共同抵制和打击假冒伪劣商品，净化物业管理行业市场环境。

七、会员单位之间要相互尊重，相互监督，坚决反对非法经营和不正当竞争，不得擅自扩大经营范围，不得以恶意压价、低价竞销以及通过回扣、行贿等手段获取市场份额。

八、诚实守信、文明经商，不断加强职业道德建设，严禁以虚假广告宣传自身品牌，捏造、散布虚假信息来损坏、抵毁他人名誉和利益。

九、本协会对自律公约实施，各会员单位应加强自律，自觉接受社会监督。

十、会员单位之间发生各种争议时，应本着互谅互让、友好协商的态度解决，必要时可向本协会或上级主管部门反映处理。

十一、对违反自律公约的行为，一经发现或举报核实，协会将予以内部通报、新闻媒体曝光或取消会员资格，情节严重者交有关部门查处。

十二、本公约自 2015 年 10 月 13 日起生效。