成都天府新区物业管理行业自律规约

第一章 总则

**第一条** 为规范成都天府新区物业管理活动，加强对会员单位及其从业人员的物业管理服务活动规范性监督，推动物业管理行业自律，加强自我管理和约束，营造公平竞争的市场环境，促进物业管理行业健康发展，根据国务院《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》、《成都天府新区物业管理协会章程》，结合成都天府新区物业管理行业发展的实际状况，制定《成都天府新区物业管理行业自律规约》（以下简称“本规约”）。

**第二条** 本规约适用于成都天府新区物业管理协会（以下简称“协会”）各会员单位及其从业人员自律管理。自律对象即遵循本规约的主体，包括依法取得独立法人资格、在成都天府新区行政区划内开展物业管理服务的物业服务企业、其他管理人、及物业服务从业人员。

**第三条** 协会作为成都天府新区物业管理行业的社会团体组织，依法维护协会全体会员的合法权益，同时应协助政府行政主管部门推进行业自律、加强物业管理市场监管，应将本规约向全行业推广，带动并促进行业健康、有序发展。

第二章 行业道德规范

第四条提倡行业遵纪守法、文明经营、诚信服务、以人为本、讲究信誉的道德风尚。

第五条 提倡行业文明和谐、诚信自律、智慧创新，以“凝心聚力，立会促业”作为行业精神，发挥行业整体优势。

第六条 提倡对行业热点、难点问题，采取行业协调、互通信息、共同研讨、友好协商等方式解决。对物业服务纠纷、争议采取民主协商、文明调解、权益双向原则处理。

第七条提倡企业注重管理服务品质，自尊自强，不断提高法律意识和服务意识，不断提高服务品质，积极参与和谐社会和社区精神文明建设。

　 第八条 提倡企业遵守行业规范，诚实履行物业服务合同约定和法定义务，努力建设依法经营的诚信企业。

第九条提倡加强对企业员工进行遵纪守法教育和职业技能培训，不断提高从业人员职业道德和文化素养，推崇爱岗敬业、乐于奉献的良好风气。

第三章 自律准则

第十条严格遵守国务院《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》、《成都天府新区物业管理协会章程》等国家、地方有关物业管理的法律、法规、规章、规范性文件等规定，认真履行各项法定义务，杜绝法律法规规定的禁止行为。

第十一条自觉适应新时代物业管理服务环境，建立学习型企业，更新管理服务理念，采用新技术新方法，创新物业管理模式，增强企业自身素质与服务能力，不断提升服务品质。

第十二条加强员工队伍管理，规范从业行为和服务行为，自觉维护行业形象。加强企业员工岗位培训和继续教育，积极开展企业内各类服务技能培训，支持鼓励企业员工参加政府及行业组织的专业技能比赛、学术研讨、经验分享、技术交流等活动，不断提升员工服务技能、职业素养和职业道德水平，提高企业服务品质和业户满意度。

第十三条以人为本，依法用工，建立科学、合理的薪酬制度，不断完善各项激励机制，保障员工的合法权益，激发员工的积极性与创造性，增强企业活力。

第十四条遵循公开、公正、公平、诚实信用的原则，参与项目竞标，以正当方式取得经营服务项目，自觉维护物业服务市场秩序。不捏造散布不实信息，不诋毁他人名誉，不进行恶性竞争，不虚假承诺、不提供虚假资料、不侵害他人知识产权，不以任何不正当手段获取商业机密和经营资源，主动抵制违背法规、行业规范和职业道德的行为。

第十五条诚信经营，严格履约，倡导“质价相符”的观念，自觉维护物业服务企业和业主双方的合法权益，依法维护行业的声誉和权益。

第十六条严格依约收费，依法纳税。依法开展物业管理区域公共资源的经营服务，合法、合理地处置公共资源经营项目收益。

第十七条规范使用物业专项维修资金，受委托的物业服务企业应定期公布专项维修资金的收支，自觉接受业主和业主大会的监督。

第十八条积极参与城市社区治理和行业党建工作。接受社区党组织、社区居民委员会、辖区公安派出所对物业服务企业的指导和监督。积极参与建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，在社区多元主体共同治理活动中发挥物业服务企业的支持、服务、促进作用。

第十九条积极参与平安社区的建设，倡导结合智慧社区理念，建立治安安全防范、联动分级平台及突发事件应急处理机制。

第二十条 定期征求业主意见、建议，应每年主动聘请第三方机构进行一次物业服务满意度调查，加强沟通协调，自觉接受业主监督，提高服务的针对性和业主满意度。引导、支持业主有序参与物业管理区域民主管理和业主大会、业主委员会依法依规开展工作。

第二十一条建立企业信用档案，按照行业自律管理规定及时向协会报送企业基础信息和守信信息，对信息的真实性、准确性、完整性和时效性负责。

第二十二条自觉接受行业自律监督机构的监督管理，自觉接受政府主管部门及相关部门的指导、监督和检查，自觉接受社会各界监督，主动提供客观真实信息，回应社会关切问题，化解社会误解，履行社会责任，优化行业环境。

第四章 企业自律规范

第二十三条 物业服务企业应严格遵守国家法律法规、行业规范,合法经营、诚实守信。尊重业主物权，按照物业服务合同约定实施物业管理服务，遵循为业主和物业使用人提供专业化、规范化物业服务的原则。

第二十四条物业服务企业不得将物业管理区域内的全部物业管理服务一并委托给他人，也不得采取将物业管理区域物业管理服务分项委托给同一第三方（变相一并委托给他人）。

　　第二十五条物业服务企业应依照政府行政主管部门规定、要求，按时上报企业信用档案信息、季度、年度统计报表等相关资料。

第二十六条 物业服务企业在参加行业组织的品牌项目创建、评选先进、平安社区建设等活动时，应当按要求申报并提供真实的数据和资料，不得故意弄虚作假，提供虚假信息等。

第二十七条 物业服务企业应当在签订物业服务合同之日起三十日内将物业服务合同副本报政府主管部门备案。

　　第二十八条 物业服务应当依法实行明码标价，在物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况予以公示。

　　第二十九条物业服务企业采用酬金制计费方式收取物业服务费的，应严格依照合同约定定期公布物业服务费收支和结余情况，接受业主、业主大会的监督。

　　第三十条 未经供水、供电、供气等公用事业单位、业主或者司法、行政授权，物业服务企业不得对物业相关专有部分或者共有部分实施停水、停电、停气(可能对业主或者公共财产造成重大损失的紧急情况除外)。

　　第三十一条 物业服务企业承接物业时，严格执行对物业共用部位、共用设施设备进行查验，同时应提供第三方专业机构的承接查验评估报告，并办理物业验收手续。

　　第三十二条物业服务合同终止后，物业服务企业应当按照约定的期限退出物业管理区域，并移交物业服务用房、相关设施设备，以及物业服务所必需的相关资料。

　　第三十三条 未经业主大会同意，物业服务企业不得擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途，不得擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营。

第三十四条对物业管理区域内违反有关治安、消防、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政主管部门报告。

第三十五条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政主管部门报告，协助做好救助工作。

　　第三十六条 物业服务企业应当遵守安全生产的有关规定，制定物业管理区域内安全防范应急预案，并协助有关行政主管部门做好物业管理区域的安全管理工作。

　　第三十七条 物业服务企业不得相互串通投标，不得排挤其他物业服务企业的公平竞争，损害业主或者其他物业服务企业的合法权益。

　　第三十八条 物业服务企业不得与业主委员会成员(或建设单位)在投标或者选聘物业服务企业的活动中串通，损害社会公共利益或者业主的合法权益。

　　第三十九条 禁止物业服务企业以向业主委员会成员(或建设单位)以及评标委员会成员行贿的手段谋取中标或选聘。

　　第四十条 物业服务企业不得以低于成本的投标报价参与竞标，也不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标或选聘。

　　第四十一条 各会员企业应当积极参加协会组织的活动，服从协会依照协会章程做出的各项决定，积极协助和配合协会秘书处、各专业委员会、委派专家的具体工作安排。

　　第四十二条 物业服务企业应当维护行业整体利益，不得随意发表有损行业和其他物业服务企业名誉的言论，不得做出有损行业和其他物业服务企业利益的行为。

第五章 从业人员自律规范

第四十三条物业服务从业人员应当严格遵守国家法律、法规和行业规范，做好物业服务工作，维护业主的合法权益。

第四十四条 物业服务从业人员应不断提升职业素养和职业道德水平，爱岗敬业、乐于奉献，为业主提供更加优质的服务。

第四十五条 物业服务从业人员应主动加强岗位培训，积极参加政府、行业、企业组织的专业技能培训、专业技能比赛、学术研讨、经验分享、技术交流等活动。

第四十六条物业服务专业技术人员应当按照国家相关规定进行相应的职业技能培训，取得相应的专业技能（技术）证书。

第四十七条物业服务从业人员不得随意发表有损行业形象和物业服务企业名誉的言论，不得做出有损行业和企业利益的行为。

第六章 规约实施

第四十八条本规约作为成都天府新区物业管理行业进行自律监管的依据，协会各会员单位及各物业服务企业应提高自律意识，遵守行业自律监管，维护公平竞争的物业管理市场秩序，维护业主和物业服务企业合法权益，促进物业管理行业健康发展。

第四十九条 协会负责监督检查本规约的实施，对模范遵守本规约的物业服务企业和从业人员，定期予以表彰、奖励、记入“红名单”。对违反本规约的物业服务企业和从业人员予以提醒、约谈、失信通报、记入“黑名单”和相应的惩戒。

第五十条 对违反本规约的失信行为，协会可以根据具体情况作出如下处理：

（一）对违反本规约的行为在行业内进行通报，并在协会网站上进行公示；

（二）对违反本规约的行为，尚未造成危害和影响的，协会将通过提醒、告诫等方式，规劝改正错误；

（三）对违反本规约的行为，造成危害和影响的，协会将予以公开谴责、列入失信名单予以公布、失信惩戒、报告政府行政管理部门和相关机构，建议予以联合惩戒。

第七章 附则

　　第五十一条本规约由协会理事会会议审议通过后，报成都天府新区行政主管部门备案后实施。

　　第五十二条 本规约解释权和修订权属于协会理事会。

　　第五十三条本规约自公布之日起施行。