

# 德宏州物业服务行业自律公约

## 第一章 总则

**第一条** 按照“依法经营、诚实守信、自律共赢、和谐发展”原则，为建立和健全我州物业服务行业自律机制，规范物业服务企业行为，保障我州物业服务行业持续健康地发展，根据《中华人民共和国物权法》及《物业管理条例》等相关法律法规，结合我州物业服务行业实际情况，制定本公约。

**第二条** 在我州开展物业管理活动的物业服务企业及从业人员，签署本公约并自觉遵守。

**第三条** 本公约坚持以科学发展观为指导，以构建和谐物业为根本，以持续创新为动力，以自律管理为基础，以强化监管为保障，切实维护物业服务企业及广大业主的合法权益。

**第四条** 德宏州房地产行业协会负责本公约的组织实施。

## 第二章 物业服务企业

**第五条** 物业服务企业要树立“依法守信、专业高效、爱心细心、服务至上、文明和谐、奉献担当”的理念，遵守行业自律规定，自觉开展并长期坚持物业服务。

**第六条** 物业服务企业要对员工开展经常性遵纪守法教育，加强职业素质与专业技能培训，提高他们的行业道德、专业素养和技能水平，满足业主和物业使用人的合理需求。

**第七条** 物业服务企业要遵守法律法规、行业标准和规范，按照物业服务合同约定，依法经营服务项目，为业主和物业使用人提供专业化、规范化的物业服务。

**第八条** 坚持“透明管理”，接受业主监督，按规定公开服务内容及收费标准，定期向业主公布物业服务合同履行情况和物业服务费用收支情况。虚心接受业主的意见和建议，在持续改进中提高管理与服务品质。

**第九条** 物业服务企业要严守物业服务合同，不得擅自减免服务内容、降低服务标准、扩大收费范围、提高收费标准或重复收费。

**第十条** 物业服务企业要遵纪守法，不得泄露或者不当使用业主信息。

**第十一条** 物业服务企业要自觉抵制相互串通投标报价，排挤其他物业服务企业的公平竞争、损害业主或其他物业服务企业合法权益的行为。

**第十二条** 物业服务企业要维护行业整体利益，不得随意发表有损行业和其他物业服务企业名誉的言论，不得有损害行业和其他物业服务企业利益的行为。

**第十三条** 切实履行物业管理区域内的安全、消防防范义务，维护所属物业管理区域良好的生活及工作秩序。发生

安全事故时，应采取应急措施正确应对，并及时向有关部门报告，协助做好相关工作。

**第十四条** 按政策规定使用专项维修资金，做到运作规范，帐目清楚，公布及时。

**第十五条** 积极推进平安建设（平安小区）工作。

### **第三章 物业服务从业人员**

**第十六条** 物业服务从业人员要遵纪守法，在法规政策允许的范围内开展经营业务，做到依法从业，令行禁止。

**第十七条** 物业服务从业人员要热爱本职工作，忠于职守，追求勤奋、务实、创新、奉献的职业精神。

**第十八条** 物业服务从业人员要恪守职业道德，诚实守信，公平竞争，维护行业共同利益。

**第十九条** 物业服务从业人员要加强学习，不断提高思想道德素质、文化素质和业务技能素质，重要岗位按照规定持证上岗。

**第二十条** 物业服务从业人员要遵纪守法，不得泄露或不当使用业主信息。

**第二十一条** 物业服务从业人员要维护行业整体形象，不得随意发表有损行业形象和物业服务企业名誉的言论，不得有损害行业和企业利益的行为。

**第二十二条** 物业服务从业人员禁止下列行为：

- （一）着装不整，举止不端，有损行业形象；
- （二）服务态度差，使用不文明语言，引发矛盾纠纷；

- (三) 推拖敷衍,搪塞躲绕,报事报修等事项久拖不办;
- (四) 吃拿卡要, 谋取私利, 损害业主利益;
- (五) 违法违规, 违反操作规程, 导致责任事故。

#### **第四章 公约的执行**

**第二十三条** 德宏州房地产行业协会是本公约的组织实施机构, 负责向公约成员传递行业管理的法律、法规政策及行业自律信息; 及时向政府主管部门反映成员的意愿和要求, 维护成员的合理正当权益, 组织实施我州房地产物业行业自律, 并对成员遵守本公约的情况进行监督。

**第二十四条** 倡议全州广大物业服务企业积极签署并实施本公约。

**第二十五条** 公约成员应当规范履行本公约的各项内容, 对违反本公约的物业服务企业, 本会可根据具体情况实施以下惩戒:

(一) 在业内通报批评, 责成书面检查;

(二) 公开曝光, 并在会员工作群、房协网站、有关报刊杂志上公告;

(三) 若是本会会员单位, 则暂停其会员资格半年; 属本会理事、常务理事、副会长单位的, 经本会理事会议讨论通过, 解除其相应的协会职务。

**第二十六条** 公约成员应当自觉接受有关政府部门的业务指导, 自觉接受社会公众的监督, 增强自律意识, 促进行业持续健康发展。

**第二十七条** 公约组织实施机构及公约成员在实施和履行本公约过程中必须遵守国家有关法律、法规。

### 签署栏

---

经认真研读本公约全文，我单位及所有从业人员均已知悉本公约全部内容并完全理解其含义，一致同意签署本公约。作为本公约签约单位及所有从业人员的授权代表，郑重承诺：完全接受和践行《德宏州物业服务行业自律公约》，接受德宏州房地产行业协会的监督。如有违反，愿意接受依据本公约规定做出的处理决定。

企业名称（公章）：

法定代表人或其授权委托人（签名）：

年 月 日