



深圳市龙岗区物业管理协会

龙岗区物业管理行业自律倡议书

全区各物业服务企业：

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像，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和有关财务帐册，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

二〇一六年九月六日

