

# 深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2025〕07号

## 关于加强龙岗区物业管理行业自律的 倡议书

各物业服务企业：

为构建诚信经营、公平竞争的行业生态，健全龙岗区物业管理行业诚信自律体系，规范从业人员执业行为，全面提升行业社会形象，促进物业服务业健康可持续发展，龙岗区物业管理协会向全区物业服务企业及从业人员发出如下自律与诚信倡议：

### 一、恪守法律法规底线

全面贯彻落实国家法律法规及政策要求，强化法治意识与主体责任。严格遵守行业规范与职业道德准则，坚持诚信立身、合法经营，维护市场良性竞争秩序，共同守护行业声誉与合法权益。

### 二、坚守服务质量核心

始终将服务质量作为企业发展生命线，精准把握社会对物业服务的多元需求。持续提供质价相符的规范化服务，践行“质量立企、用户至上”理念，以优质服务铸就企业品牌，

用专业价值赢得社会信赖。

### 三、推行阳光服务机制

严格执行行业服务标准，实行“三公开”承诺：公开服务制度流程、收费项目标准、办事程序时限。落实持证上岗制度，规范文明服务行为，建立首问负责、限时办结、闭环回访机制，确保服务承诺有效落地。

### 四、深化行业协同发展

倡导企业间建立新型合作伙伴关系，加强信息互通、技术共享、人才交流。通过资源整合、优势互补，构建“强强联合、共赢发展”的行业生态，提升行业整体服务水平。

### 五、维护公平竞争秩序

坚持公平竞争原则，严格遵守招投标法规，杜绝围标串标、恶意压价、商业诋毁等不正当竞争行为。建立行业监督互查机制，共同抵制非法经营，营造健康有序的市场环境。

### 六、强化诚信经营根基

将诚信建设融入企业经营全链条，杜绝虚假宣传、商业欺诈等行为。建立争议协商解决机制，倡导“和合共生”理念，通过行业调解、行政协调等合法途径化解纠纷。

### 七、筑牢安全服务防线

健全安全管理应急预案，提升突发事件处置能力。规范安保人员执勤行为，依法维护公共秩序，切实保障业主合法权益，构建安全和谐的居住生活环境。

### 八、完善自律监管体系

自觉接受行政主管部门监管，建立企业内部合规审查制

度，杜绝弄虚作假行为。加强人才队伍建设，确保关键岗位人员持证上岗，持续提升从业人员专业素养。

### 九、规范项目交接流程

严格执行物业服务合同终止后的交接规定，完整移交档案资料、财务账册及公共设施，确保服务连续性，维护业主合法权益。

恳请全区物业服务同仁积极响应倡议，立即行动起来，以自律彰显担当，以诚信铸就品牌，共同开创龙岗区物业管理行业高质量发展新局面！

深圳市龙岗区物业管理协会

2025年3月18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術质量保障。

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。