

安庆市物业管理协会

关于扎实开展“物业服务开放日”活动的倡议书

各会员单位、物业服务企业：

为进一步提升物业服务品质，增强业主与物业企业之间的互信与沟通，推动物业服务透明化、规范化，切实保障广大业主的知情权、参与权和监督权，安庆市物业管理协会倡议全市物业服务企业积极贯彻落实安庆市住建局印发的《安庆市“物业服务开放日”活动实施方案》的工作要求，扎实开展“物业服务开放日”活动，并全面落实“三公开、两及时、一透明”服务要求。具体倡议如下：

一、落实“三公开”，以阳光服务赢得业主信赖

1. 服务内容公开

各物业服务企业要对照物业服务合同，通过公告栏、微信公众号、业主微信群、物业 APP 等渠道，长期公示公开物业服务项目负责人、专业技术人员、物业服务范围、服务标准及服务承诺，包括但不限于日常保洁、绿化养护、秩序维护、设施设备维护保养等基础服务内容，以及增值服务项目等，让业主清晰了解物业管理服务的法定内容和约定内容。

2. 收费项目公开

各物业服务企业要严格按照合同约定和相关价格管理部门规定，规范公示公开物业公共服务费、车位租赁费、停放服务费

等物业相关收费项目的名称、标准、依据及用途，坚决杜绝模糊收费、违规收费行为。

3. 公共收益公开

对小区公共区域产生的收益，实行单独列账，按照规定每年度在小区内公开公示公共收益，接受业主监督，确保公共收益“取之于业主，用之于业主”。

二、践行“两及时”，以高效行动提升服务品质

1. 设施设备维保及时

建立设施设备定期巡检与维护制度，重点保障电梯、消防、供水供电等设备安全运行，发现问题立即整改，消除隐患。针对火灾、停水停电、自然灾害等突发事件，制定完善应急预案，并定期组织演练，确保在紧急情况下，能够迅速响应，保障业主的生命财产安全。对于供水、供电、供气等专营单位需要暂停服务的，应当及时告知，确保业主正常生活。

2. 响应业主诉求及时

建立多渠道的服务监督体系，可以通过电话、微信公众号、意见箱等方式反馈意见和建议。对业主报修、咨询、投诉等诉求实行“首问负责制”，做到及时响应，反馈解决方案、全程跟踪，并在规定时间内解决问题。对于不属于物业服务的相关问题，要向业主做好耐心细致的解释工作。

三、坚持“一透明”，以开放姿态共建和谐家园

透明服务全过程

通过“物业服务开放日”活动，邀请业主参观物业服务中心、设备机房、监控室等重点区域，现场讲解服务流程与规范。公开

物业日常工作记录，包括设施设备巡检记录、维修记录、投诉处理记录等，接受业主的监督检查，让业主随时了解物业工作的实际开展情况。鼓励和提倡利用信息化平台实时发布服务动态、维修进度及问题处理结果，确保服务全流程可追溯、可监督。

四、活动要求

1.坚持党建引领，发挥党员先锋模范作用。把“物业服务开放日”活动打造成为凝聚党群共识、提升服务品质的重要平台。

2.各物业服务企业要按照安庆市住建局印发的《安庆市“物业服务开放日”活动实施方案》的工作要求开展“物业服务开放日”活动，并结合业主需求设置活动主题（如法律法规宣传解答、设施设备维保展示、物业服务内容答疑等），增强企业和业主之间的沟通。

3.协会鼓励各物业服务企业之间互学互鉴，并将组织优秀服务案例经验交流，对表现突出的企业和项目将予以表扬和宣传。

物业服务关乎千家万户的幸福生活，是社会基层治理的基本盘。让我们以“物业服务开放日”为契机，以“三公开、两及时、一透明”为基本工作要求，共同构建公开透明、和谐共治的物业服务行业新生态，为提升城市宜居水平、增强人民群众获得感、满意感、幸福感、安全感贡献力量！

