

安庆市物业管理协会文件

安物协字[2025]12号

关于加强落实服务合同履行、规范开展公共部分经营的 自律倡议书

各会员单位、物业服务企业：

为深入践行“以业主为中心”的服务理念，切实维护广大业主合法权益，提升物业服务行业的整体形象与社会公信力，营造公平透明、诚信守约的市场环境，现依据《中华人民共和国民法典》、《安徽省物业管理条例》、《安庆市住宅小区物业管理条例》及安庆市住建局关于印发《安庆市住房城乡建设系统“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”实施方案》的通知（建物发〔2025〕57号）等相关法律、法规、文件精神，安庆市物业管理协会特向全体会员单位以及物业服务企业发出如下自律倡议：



一、强化契约精神 全面履行服务合同

1. 恪守合同约定。严格对照物业服务合同条款，全面、准确履行服务内容、服务标准、服务频次等各项约定，杜绝“缩水服务”、“打折服务”。

2. 保障服务质量。持续优化服务流程，加大人员、设备投入，确保安保、保洁、绿化、维修、客服等基础服务达到或优于合同约定标准，不断提升业主满意度。

3. 规范收费行为。严格执行价格主管部门核定公布的或合同约定的收费标准，做到收费项目公开透明、计费方式清晰合理、收费票据规范齐全。坚决杜绝乱收费、捆绑收费、强制收费等行为。

4. 畅通沟通渠道。建立健全与业主委员会、业主代表的定期沟通机制，主动公示服务报告，及时响应业主合理诉求，认真听取意见建议，共同协商解决服务中的问题。

二、规范公共经营 保障业主共同权益

1. 严守权属原则。清晰认识并严格遵守物业管理区域内公共部位、共用设施设备的所有权归属全体业主（或相关权利人）的法律规定。任何利用公共部分（如电梯广告、公共场地租赁、停车位管理、屋顶及外墙使用等）开展经营活动的行为，必须依法依规取得业主大会或业主共同决定授权。

2. 坚持公开透明。所有公共部分经营项目（含引入第三方合



作)的计划、方案、合同(协议)的主要内容(特别是收益分配方案)、招标或选聘过程等,须提前向全体业主进行充分公示,保障业主知情权、参与权和监督权。公示渠道(如公告栏、业主群、线上平台等)应便捷有效。

3. 明确收益归属。公共部分经营所产生的全部收益(扣除合理必要的管理成本后)属于全体业主共有。必须设立独立、清晰的公共收益账户,建立规范的台账,定期向全体业主公示,严禁任何形式的挪用、侵占。

4. 规范经营行为。对引入的第三方合作经营者加强管理,确保其经营行为合法合规、安全有序,不得影响业主正常生活、损害小区环境与安全。经营活动不得侵害业主专有部分权益。

三、加强内部管理 健全自律监督机制

1. 强化法规培训。定期组织企业负责人及从业人员学习相关法律法规、政策文件和行业规范,牢固树立法治意识、诚信意识和自律意识。

2. 完善内部制度。建立健全覆盖合同履行管理、公共收益管理、财务管理、服务质量监督等方面的内控制度,明确岗位责任,规范操作流程。

3. 自觉接受监督。主动配合业主委员会、业主代表以及政府相关部门的监督检查。鼓励企业设立服务监督热线或平台,畅通业主投诉举报渠道,对反映的问题及时核查、整改、反馈。



4. 发挥自律机制。行业协会将积极搭建交流平台，推广先进经验，强化行业自律。对违反自律倡议、损害行业声誉的行为，将视具体情况依据协会章程、会员管理办法、自律管理办法、自律公约等行业自律规定，采取提醒、通报、约谈、公开谴责等自律措施，直至建议、报告并配合相关部门处理等措施。

诚信履约是行业立业之本，规范经营是企业发展之基。维护物业服务市场秩序，保障业主合法权益，提升行业整体服务水平，是我们共同的责任和使命。让我们积极行动起来，从我做起，从现在做起，自觉遵守本倡议，争做守法经营、诚信服务、规范管理的表率，为构建和谐社区、促进行业持续健康发展作出应有的贡献！



抄送：安庆市住建局物业管理科

安庆市物业管理协会秘书处印发

共印 1 份

