

中国物业管理协会文件

中物协〔2021〕12号

关于提升物业服务水平 推动物业管理行业高质量发展的 倡议书

各会员单位：

为深入学习贯彻党的十九届五中全会精神，落实《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》等文件要求，持续推动物业管理行业科学规范和高质量发展，在物业管理改革发展40周年之际，中国物业管理协会向全体会员单位发出以下倡议：

一、提高政治站位，充分认识物业管理工作的重要意义

新形势下，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，是满足人民群众不断增长的美好居住生活需要的重要举措。物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行，事关社会和谐稳定，事关党和国家长治久安，对做好“六稳”工作、落实“六保”任务意义重大，受到了党中央、国务院以及社会各

界的普遍关注。要充分认识到物业管理工作对于加快发展现代服务业，推动生活性服务业向高品质和多样化升级的重要作用；对于促进线上线下消费融合发展、畅通国内大循环的重要作用；对于加强和创新社会治理，推进社会治理现代化的重要意义。全面坚持党的领导，不断加强和改进物业管理工作，对物业管理事业充满信心。

二、提升服务水平，担负服务质量主体责任

充分落实物业服务企业服务质量主体责任，通过健全服务质量保障体系、建立服务投诉快速处理机制、打造优秀项目等方式，提升物业服务质量。健全符合现代企业制度要求的薪酬制度、员工激励制度和教育培训制度，提高员工待遇，通过不同途径为员工争取从业荣誉，为员工参与职业能力和技能等级评价、参与职业技能培训和竞赛、全面提升职业技能创造便利条件，增强员工获得感、自豪感、荣誉感，激发员工积极性、主动性、创造性。通过企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化、标准化，提升整体服务水平。扎实做好物业服务工作，以优良的服务品质赢得业主和物业使用人的满意。

三、公开接受监督，全面规范收费行为

加大物业服务收费公示力度，在物业服务区域显著位置公布物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养

支出情况、增值服务价格，以及物业服务投诉电话等信息，不收取公示收费项目以外的费用。规范物业服务与供水供电供气供暖等公用事业衔接环节的收费行为，规范物业服务与其他商业资源进入居住社区衔接环节的收费行为，坚决清理取消各种形式的不合理收费。提倡酬金制计费方式，引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式，合情合理合法的调整物业费标准。

四、发展智慧物业，促进线上线下物业融合发展

提升智慧物业管理和服务能力，建设智能化物业管理服务平台，对接政务服务平台、畅通电子投票表决渠道、联通社区商业资源，为融入基层社区治理创造网络技术条件。提高设施设备智能管理水平，开展智能化运行维护、安全管理和节能增效，为居民营造安全的居住环境。探索“物业服务+生活服务”模式，在具备条件的情况下，通过智慧物业管理服务平台对接各类商业服务，向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域拓展，提供定制化产品和个性化服务，激发社区消费潜力，促进社区经济良性循环。确保平台数据不泄露、不滥用，保障业主、用户及其资产的信息安全。

五、开展行业自律，充分发挥物业管理行业协会作用

健全全国物业管理协会联动机制，开展物业管理行业自律。参与制定行业政策法规、国家标准和行业标准，制定发布团体标准，建立健全行业自律公约，进一步宣传“诚信服务 务实创新 专

业规范 共治和谐”的物业管理行业精神，开展物业管理从业人员培训和职业能力评价，全面规范会员行为。鼓励物业服务企业依法充分竞争、有序竞争，支持企业做大做强，坚决反对不正当竞争行为，引导企业树立依法经营的意识，严格遵守质价相符的原则，坚决抵制低价竞争等行为。贯彻落实《民政部等部门关于铲除非法社会组织滋生土壤 净化社会组织生态空间的通知》有关要求，引导会员单位自觉抵制非法社会组织，不参与不宣传非法社会组织活动。积极助力构建以信用为核心的市场监管秩序，为物业管理发展创造良好环境。

我们倡议全体会员单位，坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，坚持深化改革开放，坚持系统观念，以对国家和人民群众切身利益高度负责的态度，齐心协力、众志成城，为推动物业管理行业高质量发展贡献力量！

