

# 中国物业管理协会文件

中物协〔2024〕24号

---

## 关于印发《中国物业管理协会会员 诚信自律公约》的通知

各会员单位：

《中国物业管理协会会员诚信自律公约》经中国物业管理协会第六届理事会第一次会议审议通过，现向全体会员单位印发。

附件：中国物业管理协会会员诚信自律公约

中国物业管理协会

2024年12月30日

附件

## 中国物业管理协会会员诚信自律公约

### 第一章 总则

**第一条** 为规范中国物业管理协会（以下简称“中国物协”）会员行为，增强诚信守法、公平竞争的意识，建立健全诚信自律机制，维护行业整体利益，促进行业持续健康发展，根据国家相关法律法规和《中国物业管理协会章程》，结合行业实际，制定本公约。

**第二条** 本公约由中国物协全体会员共同约定，是全体会员在管理服务活动中共同遵守的行为准则。加入中国物协的会员，应承诺并遵守本公约。

**第三条** 中国物协倡导全国从事物业服务活动的企业、机构和个人遵守本公约，推进行业诚信自律建设，共同创造良好的行业发展环境。

### 第二章 自律条款

**第四条** 坚持党建引领，不忘服务初心。积极融入基层治理，站稳人民立场，秉持良好的服务态度和工作作风，在提高物业服务水平上办实事、求实效，全心全意为业主做好服务。

**第五条** 遵守法律法规，严格履约担责。严格遵守物业管理行业相关法律法规，认真履行物业服务合同内容，按时向业主公示物业服务内容和标准、收费项目和标准，不收取公示收费项目以外的费用，不得擅自改变公共区域用途、侵占业主共有收益。

**第六条** 自觉规范行为，依法参与市场良性竞争。坚持公开、

公平、公正的市场原则，自觉维护正常的市场秩序，反对各种不正当竞争行为，认真做好物业管理项目承接查验和交接工作，坚决杜绝物业管理领域内的权钱交易、吃拿卡要等腐败行为。

**第七条** 严格落实意识形态工作责任制。切实把党中央关于意识形态工作部署要求落实到各项工作中，积极宣传贯彻落实党中央、国务院重大方针政策和决策部署，严格对党员、职工、所属媒介平台等的教育和监督管理，切实做好意识形态各项工作。

**第八条** 保障个人信息安全，维护公民合法权益。建立健全信息数据安全管理制度，规范企业、业主和物业使用人等信息数据的采集、使用与管理。充分尊重信息数据当事人的知情权和监督权，做好使用权限管理、加密保护、病毒防御等工作，确保信息数据全生命周期安全。

**第九条** 弘扬行业精神，共建清正行风。大力弘扬“诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐”的行业精神；加强与业主之间的沟通交流，健全物业服务投诉快速处理回应机制，妥善化解物业管理领域矛盾纠纷；凝心聚力营造风清气正的物业服务环境，树立物业管理行业新时代新形象。

**第十条** 积极参与、配合行业内开展的政策制修订、会员发展、学术研讨、课题研究、数据调查、标准化建设、教育培训、舆论宣传、重要活动组织等工作，对行业的建设、发展和管理建言献策，共同推动行业的健康发展。

**第十一条** 自觉接受中国物协自律管理，会员在业务活动中发生争议时，争议各方应从维护行业利益出发，本着互谅互让的原则，妥善解决争议，自觉维护行业团结。

### 第三章 公约的执行

**第十二条** 中国物协理事会是本公约的执行机构，负责组织实施本公约。

**第十三条** 中国物协理事会授权秘书处负责本公约执行的日常工作，向会员传递国家相关法律法规、政策及行业诚信自律信息，及时向政府主管部门反映会员的意愿和诉求，维护会员的正当利益。

**第十四条** 任何组织和个人发现会员有违反本公约自律条款的行为，均有权向公约执行机构进行投诉和举报。

**第十五条** 会员有违反本公约自律条款的行为，经查证属实，由公约执行机构视情节轻重，按照《中国物业管理协会章程》《中国物业管理协会会员管理办法》的相关规定，采取警告、通报批评、暂停行使会员权利和除名等惩罚措施。

**第十六条** 会员单位有权对公约执行机构和工作人员执行本公约的公开性和公正性进行监督。

### 第四章 附则

**第十七条** 本公约经中国物业管理协会第四届理事会第四次会议审议通过，经中国物业管理协会第六届理事会第一次会议修订，审议通过后施行。

**第十八条** 本公约由中国物业管理协会秘书处负责解释。