

# 昆山市物业服务

## 《行业自律公约》承诺书

承诺单位：\_\_\_\_\_

企业资质：\_\_\_\_\_

所管项目：\_\_\_\_\_

承诺时间：\_\_\_\_\_

昆山市物业服务管理协会办公室制

为规范物业服务行业市场，维护业主、使用人和物业服务企业的合法权益，创建安全、整洁、舒适的居住和工作环境，营造“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的行业氛围，引导企业诚信自律、兑现承诺，为广大业主提供良好的服务，促进物业管理行业的健康、有序发展。根据《物业管理条例》等国家相关法律法规有关规定，结合本市具体情况，本着自愿和共同维护物业服务行业健康发展的原则，本单位签订《行业自律公约》承诺书：

一、本单位承诺严格遵守《物权法》、《物业管理条例》和国家省、市有关物业管理的法律、法规，加强企业员工法律意识的宣传培训工作，牢固树立物业管理法制观念，守法自律、诚信服务、合法经营，依法维护行业的共同声誉和利益，积极推动物业服务行业的职业道德建设。

二、自觉遵守公开、公平、公正的社会主义市场经济的原则，坚持诚实守信的原则参与市场竞争，严格按照资质等级和核定的业务范围承揽项目，不挂靠、转包、违法分包项目，不转借企业资质证书和营业执照及项目经理证书等。

三、按照合同约定的内容依法提供物业服务，以人为本、实现服务承诺，认真履行职责。诚信经营、规范服务、爱岗敬业、以诚待人，以一流的服务打造体现“和谐物业管理”的精品。

四、按照国家规定，拥有企业资质证书及相应的职称证书和职业资格证书；从业人员尤其是项目经理做到持证上岗，按规定进行

管理服务工作和到相关部门进行更替、调整、退出等备案工作。

五、自觉遵守合理、公开以及质价相符的物业管理收费原则，收费实行明码标价、内容真实、标示醒目、字迹清晰。按照合同约定的服务内容以及收费标准收取物业服务费用，应至少每半年一次公布物业管理服务费用的收支情况。小区配套设施、公共区域的收益情况及时向业主公布，并接受业主委员会的质询。

六、管理行为规范化。企业的工商营业执照、物业管理资质证书、物价局的收费核价单及各项管理服务制度和工作标准公开并上墙标示。建立值班管理制度，设立热线服务电话，及时受理业主报修及投诉等事项，并做好信息反馈工作。建立经常性的与业主委员会和有关部门的沟通、协商机制，及时处理业主的有效合理投诉。

七、服务行为规范化，所有员工根据不同岗位统一着装，员工一律挂牌上岗，使用规范文明语言。完善各项管理制度，档案资料齐全，考核制度落实。

八、服务岗位规范化。各类从业人员各司其职、各负其责，认真做好管理服务工作和为业主创造安全、温馨、整洁的工作和生活环境。

九、认真做好物业管理区域内的安全防范工作，车辆停放秩序良好，安全防范设施齐全，消防设施完好。发生安全事故时，应采取紧急措施，并及时向有关部门报告，协助做好救助工作。

十、加强社区精神文明建设，因地制宜地组织开展形式多样的

社区文化活动，丰富社区文化生活，从而增进企业与业主之间的交流与沟通，促进社区精神文明建设的开展，共创和谐社区。

十一、企业应当在物业服务终止后的规定期限内，向业主委员会移交物业档案资料和有关财务账册，移交物业管理用房和其他财物。

十二、正确处理好同行业之间的关系，遇有纠纷时，应通过协商或法律诉讼等办法解决，不得采取不正当行为解决争议；不以买卖、卖标、围标和串通投标以及行贿、回扣等不正当手段参与投标，不以弄虚作假、窃取商业秘密和诋毁同行等手段承揽项目，不与甲方签订“阴阳合同”。

十三、自觉接受有关执法部门对本承诺执行情况的监督检查及对违反本承诺所依法作出的警告、公开批评、取消评估资格、取消（暂停）项目投标资格、罚款以及吊销（降低）企业资质等行政处罚。

本承诺书一式两份（物业服务企业、协会各持一份）盖章生效。

特此承诺！

承诺单位：

（盖章）

年 月 日