

全国物业管理文明行业标准

一、坚持党建引领，提升工作成效。深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加强党对物业行业的领导，以推进党建引领下的物业管理体系和管理能力现代化为目标，建立健全各级物业行业协会、物业服务企业党组织，做到“应建尽建”。将党员员工编入“小区党支部”，切实发挥党的基层组织战斗堡垒作用，推动社会治理向小区延伸。以打造“先锋物业”、选树“美好家园”等为工作助力，积极推进行业、企业的精神文明建设，提高物业从业人员的理想信念、法制观念、道德素养、服务意识和职业素养。将文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，促进物质文明、政治文明、精神文明、社会文明和生态文明协调发展。

二、坚持以人为本，实现优质服务。遵守法规和政策，严格履行合同。树立微笑服务理念，强化主动服务意识，关爱业主（物业使用人），倡导物业+养老、物业+暖心服务等个性化服务，不断满足业主（物业使用人）多元化、多层次居住生活服务需求。加强制度建设，定期组织培训，提供专业维护、保养服务，保障房屋及设备设施安全正常使用。创建优美环境，建立良好秩序，塑造文明、和谐的小区生活环境，实现优质服务。

三、加强诚信建设，兑现服务承诺。建立健全物业服务

企业、物业从业人员的诚信自律体系，加强诚信结果的综合应用。主动公示服务内容、收费标准、监督电话、公共收益等信息，让业主（物业使用人）明明白白消费。通过建立定期沟通机制、物业服务报事响应机制，畅通与业主（物业使用人）的沟通联系渠道，及时响应和解决业主（物业使用人）的合法、合理的物业服务诉求，不断提升物业服务质量。认真履行法定义务，对违反法律法规、小区管理规约的侵害公共利益、造成安全隐患的行为，及时发现和劝阻，及时报告相关部门，并协助调查处理。建立并认真执行防汛、消防、电梯等突发公共事件应急工作预案。倡导企业自查，加强行业协会自律巡查，深化政府部门监督检查，加大对物业服务企业的事中、事后监督力度，督促物业服务企业切实履行合同，兑现服务承诺。

四、创新服务手段，规范有序竞争。鼓励企业自主创新，改善经营管理，降低服务成本，提升服务品质。提倡绿色发展理念，采用节能环保的新技术、新方法，提供健康环保服务。积极探索互联网+物业管理的融合应用，依靠科技进步，促进企业转型升级发展。加强标准建设，引导行业协会出台符合当地实际的物业服务标准。建立健全物业服务企业综合评价体系，建立与企业诚信和综合能力紧密关联的前期物业服务招投标、业主选聘物业服务企业工作制度，引导企业公平、公正、公开、合法、有序竞争。住房和城乡建设、消防、

城市管理等部门各司其职，强化小区内执法监督，严查违法行为，切实维护人民群众合法权益。

五、丰富社区文化，文明氛围浓厚。践行社会主义核心价值观，积极参与社区文明建设，营造社区崇德向善的浓厚氛围，组织开展各类文明健康的社区文化活动，倡导尊老爱幼，邻里互助，架起社会文明的桥梁，营造和谐社区。开展生活垃圾分类、节约用电、一水多用、爱绿护绿等活动，倡导自然、环保、节约、健康的生活风尚。加大文明行为宣传力度，引导业主形成文明有序的社区居住观。

六、热心公益事业，践行社会责任。积极响应政府号召，参与自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应对工作，严格落实疫情防控措施，主动投入抢险救灾。积极参与各类社会公益活动、志愿者活动，参与扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类社区服务活动。积极参加精神文明建设各类主题实践活动，参与所在地区同创共建活动。积极参与关爱孤寡老人、离退休老人、残疾人等活动，净化社区环境，推动形成我为人人、人人为我的行业新风尚，践行物业服务企业的社会责任。

七、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设和纪律建设，不断强化人才队伍培养，广泛开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的文明实践活动，

行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的文明氛围。积极培育和宣传行业先进典型，发挥好先进典型的示范引领作用。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，营造具有行业特色的文化氛围。