

# 北京物业管理行业协会文件

北京物协文【2022】44号

## 关于发布《北京市物业管理行业自律公约》的通知

各有关单位：

《北京市物业管理行业自律公约》已于2022年6月23日经北京物业管理行业协会第五届会员代表大会第一次会议表决通过，现予以发布。

2022年6月24日



# 北京市物业管理行业自律公约

**第一条** 遵照“相互尊重、共同发展、加强合作、行业和谐、服务社会”的基本方针，为建立北京市物业管理行业自律机制，规范行业从业者行为，促进和保障北京物业管理行业健康发展，依据《物业管理条例》、《北京市物业管理条例》等法律、法规及有关规定制定本公约。

**第二条** 本公约由北京物业管理行业协会（以下简称：本会）全体会员单位及其从业人员共同约定并遵照执行。

**第三条** 倡导非会员物业企业加入并遵守本公约，从维护我市物业行业整体利益的高度出发，积极推进行业自律，创造良好的行业发展环境。

**第四条** 北京市物业管理行业自律的基本原则是爱国、守法、诚实、守信、切实履行行业的社会责任。

**第五条** 本公约成员单位及其从业人员应自觉遵守本公约。

**第六条** 本公约成员单位应做到：

（一）自觉遵守国家有关行业发展和管理的法律、法规和政策，大力弘扬中华民族优秀传统文化和社会主义精神文明的道德准则，积极推动北京市物业管理行业的职业道德建设。

（二）诚实守信，合法经营，重视信誉，自觉维护业主、物业使用人的合法权益，积极维护行业形象。

（三）加强员工队伍管理，鼓励员工积极参加各类行业技能比赛、学习研讨、业务培训等活动，不断提升业务能力和职业素养，形成爱岗敬业、乐于奉献的良好风气。

（四）遵循公开、公正、公平的市场原则，依法参与市场竞争。投标过程中不得与招标人、其他物业服务企业等采用相互串通、提前沟通投标价格等不正当手段，排挤其他物业服务企业的公平竞争。自觉维护正常的市场秩序，努力营造健康有序的市场环境。

（五）提高履约意识，依照物业服务合同约定，为业主和物业使用人提供专业化、规范化的物业服务，加大物业服务收费信息公开力度，依法收费。

（六）严格遵守保密制度，依法收集、管理、使用业主资料和信息。

（七）尊重知识产权，反对侵犯他人知识产权的行为。

（八）关心行业发展，积极对物业管理行业的发展和管理建言献策。

（九）自觉接受社会监督，抵制、纠正行业不正之风。

**第七条** 本公约成员单位从业人员应做到：

（一）严格遵守国家的法律法规和政策。

(二) 不断提升职业道德素养，有高度的责任感，忠于职守，勤奋务实，甘于奉献。

(三) 弘扬工匠精神，对待业主秉承客户至上的服务理念。

(四) 在工作中依法使用、保护业主资料或信息。

(五) 自觉维护行业形象。

(六) 加强学习，不断提高专业能力与业务素质。

(七) 廉洁从业，抵制腐败，不得损害业主及物业使用人、物业服务企业的合法权益。

**第八条** 本公约成员单位应自觉维护行业团结，成员单位之间发生争议时，各方应本着互谅互让的原则以协商的方式解决争议，协商不成时可优先由本会进行调解。

**第九条** 授权本会设立自律管理委员会，自律管理委员会是在本会理事会的指导监督下，面向全体公约成员单位及其从业人员的行业自律机构。

**第十条** 为规范对本公约成员单位及其从业人员的惩戒工作，授权本会制定《北京市物业管理行业自律惩戒规则》。

**第十一条** 自律管理委员会依据《北京市物业管理行业自律惩戒规则》对违反本公约的成员单位，视情节轻重和社会影响分别做出约谈、警告、行业内通报、公开谴责的惩戒决定；对违反本公约的从业人员，视情节轻重和社会影响分别做出约谈、警告、列入不良行为从业人员名单的惩戒决定。

对于受到公开谴责惩戒的本会会员单位，自律管理委员会应向本会理事会建议取消其会员资格。

**第十二条** 本公约成员单位及其从业人员对自律管理委员会做出的惩戒决定，享有陈述权、申辩权。

**第十三条** 本公约成员单位及其从业人员有权对本会执行本公约的合法性和公正性进行监督，并有权向相关部门检举。

**第十四条** 本公约所有成员单位将于本会公开平台进行公示，如不同意本公约的本会会员单位，可向本会提出退会申请。

**第十五条** 本公约的修改，由自律管理委员会提出建议，经本会理事会审议后，提交会员代表大会审议通过。

**第十六条** 本公约由本会第五届会员代表大会第一次会议通过后发布，自发布之日起执行。

本会第四届理事会第二次会议通过的《北京物业管理行业协会自律公约》同时废止。

**第十七条** 本公约由本会负责解释。

## 签 署 栏

经认真研读《北京市物业管理行业自律公约》全文，我单位及所有从业人员均已知悉该公约全部内容并完全理解其含义，一致同意签署该公约。

本单位郑重承诺：完全接受和践行《北京市物业管理行业自律公约》，接受北京物业管理行业协会自律管理委员会的监督。如有违反，愿意接受依据该公约规定做出的处理决定。

企业名称（公章）：

法定代表人或其授权委托人（签名）：

年 月 日