武汉市物业服务企业
“依法依约经营、诚实守信服务”倡议书

全市物业服务企业：

为进一步规范物业服务行为，维护群众合法权益，不断提升居民群众获得感、幸福感和安全感，市物业管理协会现向全市物业服务企业发出如下倡议：

物业服务是城市治理的“毛细血管”，直接关系群众切身利益。物业服务企业要坚持做好诚信守法经营，自觉履行服务承诺，自觉遵守行规行约，在此，我们倡议签订“依法依约经营、诚实守信服务”承诺书，在解决广大业主反映强烈的“急难愁盼”问题上下真功、出实招，在提高物业管理服务水平上办实事、求实效。**一是合同履约“零折扣”，**企业应全面梳理服务合同，逐项核查服务内容、收费标准、履约承诺，严格按照物业服务合同约定执行物业服务标准，坚决杜绝“质价不符”“服务缩水”等问题；**二是公共收益“全透明”，**物业服务企业应加大物业服务信息公开力度，严格落实公共收益“专户存储、专款专用”制度，依法依规依约利用共用部位开展经营活动，按要求定期公示公共收益、支出等费用情况，接受业主监督；**三是投诉处理“加速度”，**提升服务响应效率，完善投诉处理机制，畅通业主投诉渠道，主

动邀请业主代表参与监督，对业主反映的问题，不推诿、不敷衍，做到事事有回音、件件有着落；**四是服务品质“稳提升”，**及时关注业主美好生活诉求，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，运用数字技术推动物业管理手段、管理模式、管理理念创新，开设多种便民服务渠道，不断提高业主满意度。

全市物业服务企业要合法经营、规范收费、诚信履诺、为民服务，共同打造及擦亮“规范、透明、高效、暖心”的武汉物业服务品牌，为推动物业管理行业高质量发展、满足人民群众日益增长的美好生活需要、加快建设宜居韧性智慧武汉贡献力量！

武汉市物业管理协会

2025 年 4 月 21 日