

# 安徽省物业管理协会

---

## 安徽省住宅物业管理服务提升行动倡议书

（编者按：《安徽省住宅物业管理服务提升行动倡议书》业经2023年9月8日安徽省物业管理协会第二届理事会第五次全体会议审议通过，现予以发布。）

各会员单位：

为深入推进“皖美红色物业建设”和物业领域矛盾纠纷源头治理，推动全省物业服务企业积极参与“大排查、大整治、大提升”专项行动，强化行业自律意识，提升物业服务质量，促进物业行业健康有序发展。安徽省物业管理协会再次向全体会员单位发出如下倡议：

**一、提高站位，切实提高物业服务质量。**坚持以党的二十大精神为指引，全面贯彻落实住建部和省住建厅关于物业管理行业高质量发展的工作部署，根据安徽省住宅物业管理服务提升行动部署会精神，营造积极参与提升专项行动的宣传氛围，切实提高服务质量和技能，为业主提供周到细致的人性化服务。

**二、深入排查，完善物业服务管理机制。**各物业服务企业要进一步完善部门联动协同、分级负责机制，全面梳理排

查物业服务领域存在的突出问题。一是强化服务意识，注重文明礼仪。强化合同履行意识和责任意识，引导物业服务企业树牢‘业主至上’理念，不断提升从业人员综合素质，增强服务的主动性，在提高服务标准和服务品质上下功夫，用心用情、做精做细服务项目；不断提升从业人员文明素养和文明礼仪训练，引导员工带头践行文明公约、行为规范，倡导文明风尚，规范文明行为，营造文明宜居氛围；二是加强环境管理。加强环境卫生管理，特别是卫生死角清理，引导垃圾分类投放，保持垃圾桶点洁净；强化绿化管理，定期对绿化带、景观树木进行修剪，杜绝绿色景观斑秃、擅自破坏或侵占公共绿地、毁绿种菜现象；开展小区楼道堆物清理，进行楼梯过道、房屋屋顶、架空层、地下车库等公共区域的堆积物全面清理；开展管理区域“牛皮癣”非法小广告治理，加强小区出入口管理，杜绝非法小广告进入小区，要加强巡查，发现张贴小广告行为及时处理；引导业主树立文明养犬意识，户外溜犬使用束犬链（绳）牵领，规范业主文明养犬行为，保障广大居民健康和人身安全；三是否规范公共部位管线管理。强、弱电管线布置规范美观，杜绝私拉乱接、飞线充电等现象；四是加强物业管理区域安全隐患排查。集中力量对所管物业项目内的消防、电梯、水电气管道等公共部位进行专项安全检查，对围墙、单元门、公共区域防盗网、闭路监控系统，门禁对讲系统等安全防范系统进行全面检修；对排水管网、窨井盖、化粪池要认真进行疏通、清淤。

**三、科技赋能，加快物业服务转型升级。**加快向“智慧物业”方向转变，搭建信息化管理平台，利用科技、信息化技术手段为物业服务赋能，及时掌握业主需求难题，打通信息公开透明、业主参与便捷、问题快速处理的信息化物业服务渠道。

**四、多元化解，完善物业纠纷化解机制。**关注业主美好生活诉求，主动建立健全沟通交流机制，定期开展“业主恳谈会”、“设施设备开放日”，汇报物业服务工作，听取业主意见建议。及时处理业主求助与投诉，定期开展业主满意度调查。积极举办业主文化交流活动，增进业主与企业的感情认同，融洽与业主间的和谐关系，赢得业主的理解与支持。

**五、微笑服务，让物业管理更有温度。**将微笑服务贯穿于物业服务工作的各岗位、全过程的各环节中，持续开展热情接待来访来电、早送晚迎等微笑服务工作。把微笑与工作中言行举止等行为有机结合起来，充分发挥微笑服务带来的良性作用，形成良好、规范、人性化的服务态度。

**六、担当有为，积极履行物企社会责任。**积极参与老旧小区物业服务，创新服务模式、适应业主需求，实行分类管理。积极配合政府要求，做好突发失管状态时的基础应急物业服务。

**七、压实责任，杜绝物业管理安全隐患。**一是认真履行物业管理区域安全管理职责，落实电动车管理责任，采取有力措施，合理配建电动自行车停放场所及充电设施，加强住

住宅小区公共区域电动自行车停放、充电消防安全检查；二是加强装修管理，开展违法违规装修知识普及活动，引导广大业主自觉遵守消防法律法规和消防安全管理规定；三是对违规停放电动自行车、违规装修等不规范的行为要及时劝阻制止，如制止无效，及时向有关部门报告。

**八、主动靠前，全面配合服务大提升行动。**各物业服务企业要主动作为，积极行动，提高责任意识及服务能力，结合“皖美红色物业”建设工作要求，主动查找在管住宅区域内环境卫生、配套设施、公共秩序安全等方面存在的短板，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任人、整改时限。

让我们携起手来，以全省住宅物业管理服务提升行动为契机，深入开展“大排查、大整治、大提升”专项行动，以提升业主满意度为目标，共同缔造美好人居环境与幸福生活，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

