粤物协通字[2021]32号

关于开展广东省物业管理企业“合法经营 规范收费”承诺书签订工作的通知

各理事以上单位：

根据《住房和城乡建设部“我为群众办实事”实践活动工作方案的通知》和《广东省住房和城乡建设厅关于开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作的通知》文件精神和具体安排部署，为进一步加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费，在广东省住房和城乡建设厅指导下,本会现集中开展《广东省物业管理企业“合法经营 规范收费”承诺书》签订工作，具体安排如下：

一、各理事以上单位请按要求填写《广东省物业管理企业“合法经营 规范收费”承诺书》，并按要求完成签字盖章。

二、各理事以上单位请将签订好的承诺书以PDF格式的文件发送至本会邮箱（gpmi@163.com），邮件题目和主题为“本企业全称 +承诺书”。

三、承诺书发送截止时间为2021年8月13日。

四、协会联系人：余清鹏 联系电话：020-83642973

附件：《广东省物业管理企业“合法经营 规范收费”承诺书》

广东省物业管理行业协会

二○二一年八月六日

**广东省物业管理企业**

**“合法经营 规范收费”承诺书**

本企业坚决落实住房和城乡建设部、广东省住房和城乡建设厅关于“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”的工作要求，积极响应广东省物业管理行业协会倡议，自觉接受业主和客户的监督，主动承诺如下：

**一、公开物业服务收费信息内容**

严格按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《关于商品和服务实行明码标价的规定》《物业服务收费管理办法》《物业服务收费明码标价规定》《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》等关于收费信息公开有关规定要求，向业主和客户公示物业服务收费项目、服务内容、服务标准、收费标准、收费方式。

**二、畅通物业服务信息监督渠道**

按法律法规规定和主管部门要求定期向业主和客户公开项目共有资金收支情况，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话。同时通过微信公众号、网站、APP等线上方式，告知业主公示内容，方便业主查询和监督。

健全物业服务投诉快速处理机制，完善投诉处理标准化流程，畅通业主与客户投诉渠道，规范管理财务账簿，不得挪用、侵占业主共有资金。

**三、推动和谐小区美好家园建设**

不断优化服务方案，提高服务质量，落实物业服务企业服务质量主体责任，健全服务质量保障体系。

运用先进技术，推动物业管理手段与模式升级。统筹疫情防控和重大自然灾害突发事件预防，增强业主获得感、幸福感、安全感，不断满足业主日益增长的美好生活需要，构建和谐小区，助推“美好家园”建设。

 承诺企业：

 2021年 月 日