

长沙市物业管理办公室 中共长沙市物业行业委员会 长沙市物业管理协会

全力履行服务合同约定 用心提升物业服务质量 倡 议 书

各物业服务企业：

家是温暖港湾。物业人是守护万家灯火的“现代打更人”。为认真贯彻落实中央纪委国家监委和省纪委监委、市纪委监委关于群众身边不正之风和腐败问题集中整治有关要求，积极响应长沙市住房和城乡建设局关于整治物业服务履约不到位，侵占业主公共收益等问题，提升物业服务质量的相关工作部署，让我们的服务更加规范、更有温度、更具品质，长沙市物业管理办公室、市物业行业党委、市物业管理协会特向全市物业服务企业发出如下倡议：

一、党建引领，融入基层治理。物业行业要坚持党的领导，深植红色基因，把党的为民情怀与物业服务深度融合。“物业从业人员人人都是志愿者”，我们要树好“党建+物业”发展思路，鼓励党员员工亮身份、作表率，积极推进“红色物业”建

设；我们要主动融入基层治理工作，为建立健全街道、社区、小区党组织、业主委员会、物业服务企业多方协商共治机制贡献物业人的力量，实现“党旗红、物业优、小区暖”的治理新格局。

二、认真履约，彰显责任担当。我们要按照“质价相符”原则，以“精心、精准、精致”的服务，把合同约定的客户服务、秩序维护、环境卫生、绿化养护、设施设备保养等内容和标准落实到日常工作中，为广大业主营造舒心、安心、便利的生活环境，用实际行动守护这份珍贵的契约。应完善公共收益管理制度，单独设立银行账户和台账，确保资金使用规范、公示到位。

三、诚心服务，回应业主关切。我们要用心用情解决业主急难愁盼问题，建立健全对客服务“接诉即办”工作机制，30分钟内回应，力争24小时内予以解决。面对复杂问题，明确处理时限，并及时向业主反馈处理进展情况。要让业主感受到我们的专业素养和服务诚心，树好“传统匠心+现代专业”的品牌形象。

四、致力安全，守护岁月静好。以“打更人”的“警觉、尽责、人文关怀”精神塑造安全工作意识，落实物业服务区域安全管理培训、安全知识宣传、日常隐患巡查、隐患整改报告、应急救援演练“五到位”，强化消防、设施设备运行、公共区域、电动自行车停放充电等重点领域安全管理，履行发现、制止、报告义务，为小区居民的生命财产安全保驾护航。

五、协力共建，同创美好家园。良好的沟通是打开心门的钥匙。我们要主动搭建与业主沟通的平台，定期召开业主代表座谈会、开展业主满意度调查，了解业主的需求与期望，及时优化服务方案，用行动赢得业主的认可。要下更大力气协同推进完整社区、“骑手友好型”“儿童友好型”小区、老年友好型社区、小区无障碍设施建设，让小区更友爱、更人性、更和谐。



长沙市物业管理办公室



中共长沙市物业管理行业委员会



长沙市物业管理协会

2025年5月16日