**桂林市物业服务行业协会会员服务管理办法**

**第一章 总则**

**第一条** 为进一步加强会员服务和管理，增强组织活力，严肃组织纪律，保障会员权利，根据《桂林市物业服务行业协会章程》有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于桂林市物业服务行业协会(以下简称协会)所有会员。

**第三条** 会员应当遵守法律法规、协会章程和本办法规定，依法开展经营服务，自觉履行会员义务，主动维护行业形象、市场秩序和协会声誉。

**第四条** 协会实行行业诚信自律管理，建立会员积分制度，按照公平、公正、公开的原则对会员实行奖励与惩戒。

**第五条** 协会欢迎物业行业及相关产业、领域的企业事业单位、社会团体加入。

**第二章 会员发展**

**第六条** 符合下列条件的，可以自愿申请加入协会：

（一）具有独立的民事法人资格，从事物业管理或物业管理相关行业的单位和个人；

（二）拥护本会的章程，承诺遵守本会制定的《行业诚信自律公约》；

（三）有加入本会的意愿并愿意积极参与本会组织开展的工作和活动；

（四） 在物业管理相关行业领域已取得一定的业绩并在业内具有一定的影响力（适用于非物业服务企业）。

（五）有良好的信用记录。

**第七条** 入会申请实行网上办理，入会程序如下：

1. 登陆桂林市物业服务行业协会官网(http://www.glwyxh.cn/)点击首页“协会之窗”，点击“入会申请”进入会员服务系统；
2. 按相应提示和操作指引填报基本信息，并上传相关资料；
3. 理事会授权秘书处审查入会条件；
4. 符合入会条件的，入会申请经审核通过后，按规定标准缴纳会费。
5. 携带《入会申请表》(下载打印并加盖单位公章)、会费缴纳凭证至秘书处，由秘书处办理入会手续并发放会员证，并予以公告。

**第八条** 申请入会单位自批准入会并交纳会费之日起即为协会会员，享有会员权利，履行会员义务，接受协会自律管理。

**第九条** 鼓励会员推荐符合条件的相关单位、机构加入协会。对成功推荐新会员的，予以会员加分奖励。

**第十条** 协会各分支机构在协会章程规定的范围内发展的会员，均为协会会员，由协会统一管理。

**第十一条** 会员退会应向协会提出书面申请。退会后三年内不得再申请加入协会。

**第三章 会员服务**

**第十二条** 会员享有下列服务：

1. 获得协会授予的会员单位证书，会员信息可在协会网站查询；
2. 可在协会网站发布有关会员企业的信息资料，登载企业优质文章和报道。
3. 参加协会组织的创先评优、示范标杆培育建设活动；
4. 参加协会组织的各类公益讲堂、考察交流、经验推广、发展成果、研讨论坛行业培训等活动，并获得对外交流、考察学习的协调联络支持，享受收费培训项目的会员优惠价格；
5. 参与协会组织的相关产业资源对接、行业集中采购活动，获取相关优质产品、服务和供应商资源推介信息；
6. 获得协会提供的专业业务指导服务及针对性的专题培训服务；
7. 参加协会组织的社会公共服务和社会公益活动；
8. 科通过协会向政府部门和相关单位组织咨询问题、反映诉求、提交建议等；
9. 协会章程规定的会员应当享受的其他服务。

**第十三条** 协会秘书处应通过网络调查、会员走访等形式，及时收集会员的意见建议，建立完善服务满意度调查、服务效果反馈、服务投诉处理等制度，提高会员服务质量。

**第四章 会员联络与信息管理**

**第十四条** 协会建立会员档案，记录会员的基本情况。每个会员应安排一人作为协会工作对接人，负责协会与会员之间信息联络工作。有下列情况之一的，会员应在10个工作日内，向协会秘书处提交相关书面证明材料：

(一)单位名称、单位性质、注册地、联系方式等基本信息发生变更的；

(二)法定代表人或负责人发生变更的；

(三)协会工作对接人发生变更的。

**第十五条** 协会以广西物业服务行业信用信息管理系统（http://dn5.gxcic.net:8041/login/），录入信息为基础，对会员档案实行动态管理，企业相关信息发生变化，应及时在系统中进行变更。

**第十六条** 会员应指定专人(原则上为协会工作对接人)保管会员服务系统的登录名和密码，确保信息安全。

**第十七条** 协会可以通过官方网站向社会披露会员名录，根据相关法律法规或政策规定向政府部门报告或提供本会会员的相关信息。

**第五章 会员积分管理**

**第十八条** 协会实行会员积分管理制度，根据会员履行义务、参与协会工作、参加协会活动，为协会建设和行业发展作出的贡献等情况，按照会员积分管理办法予以加分或减分。

**第十九条** 会员积分坚持全面、客观、公正、及时的原则，秘书处每月公布一次上月会员积分获得情况，对积分有异议的，可以向协会秘书处提出复核。会员积分复核有争议的，由协会监事会调解。

**第二十条**会员本年度12月至下年度11月为一个记分年度周期，每年12月开始重新记录分值当年度积分。新入会会员自入会之日起开始记分。

**第二十一条** 会员积分情况与协会相关职务选举，表彰年度优秀会员、年度突出贡献会员以及实施行业自律管理挂钩，并作为推荐创先评优、树立示范标杆的重要依据。

**第二十二条** 会员积分复核有争议的，由协会监事会调解。

**第六章 自律管理**

**第二十三条** 协会实行行业自律管理。协会会员应严格遵守协会的章程、会员服务管理办法及行业诚信自律公约。

**第二十四条** 行业诚信自律公约经协会理事会审议通过后生效施行，对全体会员具有约束力。

**第二十五条** 协会对违反法律法规、协会章程及有关自律管理制度的会员实施约谈劝诫、内部通报、公开谴责、开除会籍等惩戒措施。

**第二十六条** 有下列情形之一的，协会予以约谈劝诫：

(一)违反行业诚信自律公约，但尚未造成不良影响的；

(二)因会员在经营服务过程中存在过错，引发负面舆情和矛盾纠纷，但尚未造成不良影响的；

(三)会员积分出现负分的；

(四)政府部门责成协会实施约谈劝诫的；

(五)法律法规、协会章程及相关自律管理制度规定的其他情形。

**第二十七条** 有下列情形之一的，协会予以内部通报：

(一)违反行业诚信自律公约，造成不良影响或经约谈劝诫拒不改正的；

(二)因会员在经营服务过程中存在过错，引发负面舆情和矛盾纠纷，造成不良影响或经约谈劝诫拒不改正的；

(三)政府部门责成协会实施内部通报的；

(四)法律法规、协会章程及相关自律管理制度规定的其他情形。

**第二十八条** 有下列情形之一的，经常务理事会会议同意，予以公开谴责：

(一)违反行业诚信自律公约，造成严重后果或经内部通报拒不改正的；

(二)因会员在经营服务过程中存在过错，引发重大负面舆情和重大矛盾纠纷，已造成严重后果或经内部通报拒不改正的；

(三)政府部门责成协会实施公开谴责的；

(四)法律法规、协会章程及相关自律管理制度规定的其他情形。

**第二十九条** 被约谈劝诫的，一年内不享有理事、常务理事、副秘书长、负责人的被选举权。被内部通报的，两年内不享有被选举权。理事以上职务的，由理事会按程序作降职处理。被公开谴责的，三年内不享有被选举权，理事以上职务的，由理事会按程序罢免职务。

情节严重，对行业声誉和协会形象造成严重不良影响的，或协会章程规定应开除会籍的其他情形的，经协会理事会批准同意，予以开除会籍。

被开除会籍的，三年内不得再申请加入协会。

**第三十条** 前述惩戒措施可以单独适用，也可以合并适用。

**第七章 会员证管理**

**第三十一条** 会员证由协会秘书处统一印制、颁发和管理。会员证仅作为协会会员身份证明，并不具备其他身份证明或法律用途。

**第三十二条** 会员不得转让、出借、涂改、故意损毁会员证。

**第三十三条** 会员按规定缴纳会费的，由秘书处在会员证上加盖财务章，并注明缴费时间。

**第三十四条** 会员证盖章已满或者登记内容有变更、更正或者证书严重损坏不能辨认时，应当向协会秘书处申报换领新证;丢失会员证的，应当申报补领。

**第三十五条** 会员参与物业管理相关业务活动应按相关方要求出示会员证，自觉接受协会以及相关方的监督。

**第三十六条** 终止会员资格的，应主动交回会员证。

**第八章 附则**

**第四十三条** 本办法由桂林市物业服务行业协会负责解释。

附件一：桂林市物业服务行业协会会员积分管理办法

附件二：桂林市物业服务行业协会会员诚信自律公约

**桂林市物业服务行业协会积分管理办法**

**第一章 总则**

1. 为促进桂林市物业服务行业的健康发展，增强协会的凝聚力和向心力，鼓励会员单位主动、积极参与桂林市物业服务行业协会（以下简称“协会”）工作，协会将通过积分管理的方式，对会员企业在经营管理、参与行业活动和履行社会责任等方面情况进行量化，为会员评价、诚信建设和行业表彰提供依据，特制定《桂林市物业服务行业协会积分管理办法》（以下简称“本办法”）。

**第二章 积分管理**

1. 协会积分统计年度为当年12月1日至第二年11月30日。秘书处根据本办法设定的条件及相应分值对会员单位进行积分统计，每月进行一次公示，一周内若无异议，为最终积分。
2. 会员积分采用定量积分累计和特殊事项申报相结合的模式。特殊事项指会员企业在建立完善社会责任文化体系、履行社会责任等方面，为行业发展创新作出突出贡献，起到良好社会影响，并获得相关机构表彰或奖励的事。特殊事项企业可自行申报并做特别说明。
3. 会员积分将列入会员评价、诚信建设和行业表彰等活动综合评价的重点考核因素。
4. **积分奖励**
5. 本会年终按照会员单位积分排名，结合会员单位年度诚信档案情况，按会员数量15%-25%的比例取值，评选出优秀会员单位。
6. 协会为获得优秀会员单位颁发荣誉证书和牌匾，并给予通报表彰，在协会订阅号上进行企业风采宣传。
7. 获奖会员单位可优先获得理事单位或常务理事单位推荐资格；
8. 获奖会员单位可优先参加下年度免费培训，收费培训视情况可享受九折优惠。
9. 获奖会员单位可免费享受一次专家委员会提供的法律咨询、技术支持等专项服务。
10. **积分评分标准**
11. 积分评分标准详见《桂林市物业服务行业协会会员积分评分细则》

**第五章 其他**

1. 本《办法》经2020年12月2日第五届理事会第二次会议表决通过并实施。
2. 本《办法》最终解释权属桂林市物业服务行业协会。

**附件：**

**《桂林市物业服务行业协会会员积分评分细则》**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **计分标准** | **满分** |
| **一** | **基础打分项目（由秘书处统计）** | |  |
| 1 | 模范遵守协会章程，认真履行会员义务，按期缴纳会费 | 每年1-6月缴纳当年会费的计5分  7-11月缴纳当年会费的计2分  新入会缴纳当年会费的计5分 | 10 |
| 2 | 积极参加协会、党委、工会、主管部门举办的各类活动。如：论坛会、培训会、讲座、展览会、研讨会、宣贯会、座谈会、征询意见会、调研、考察、主题活动等。 | 以协会下发的活动通知中规定的加分标准计分 | 60 |
| 3 | 参加市优、区优、国优等优秀项目考评，并获得表彰的。 | 国家级计10分，区级计5分，市级计2分，优秀奖计1分； | 40 |
| 4 | 参加评优、技能比武等竞赛活动，取得优异成绩并获表彰奖项的。 | 40 |
| 5 | 积极向协会投稿、配合协会开展行业宣传的 | 每次计1分 | 20 |
| 6 | 协办、承办协会主题活动 | 每次计10分 | 20 |
| 7 | 积极支持协会工作，为协会开展活动提供会务人员、会议场所等。 | 每次计5分 | 20 |
| 8 | 配合协会业务接待，提供接待用车等。 | 每次计5分。 | 20 |
| 9 | 想协会捐赠办公经费或办公物资、出资资助协会中大活动及其他赞助。 | 每捐赠现金1000元计2分，捐赠物资按采购价计算金额，每1000元计1分，以此类推。 | 20 |
| 10 | 提供积极宣传，推动协会会员队伍壮大的 | 推荐一个普通会员入会计5分，推荐一个供应商会员入会计10分。 | 40 |
|  | 积极参与协会组织的招商采购活动 | 参加活动计2分；与供应商个会员达成采购协议的每次及5分。 | 40 |
| **二** | **奖励加分项目** |  |  |
| 1 | 代表企业对行业或社会做出杰出贡献的，可自行申报做特殊说明， | 需提交特殊事项上报材料，有评审委员会评定。 | |
| 2 | 获市级以上政府相关部门专项表彰的； |
| 3 | 热心慈善事业，现有协会号召捐款捐物自愿灾区、贫困地区的 |
| **三** | **扣分项目** |  | |
| 1 | 缺席协会组织召开的各类会议、且未安排委托人参加会议的 | 缺席会员大会一次扣5分，缺席常务理事会、理事会每次扣2分，有秘书处统计。 | |
| 2 | 出现重大投诉，并被处罚的。 | 由评审委员会根据投诉事项，决定扣分分值，或取消参评资格。 | |
| 3 | 有违反行业诚信自律公约合会员管理制度的不良行为，并经查实的 |

**桂林市物业服务行业协会会员诚信自律公约**

**第一章 总 则**

**第一条** 为规范桂林市物业服务行业协会（以下简称“桂林市物协”）会员单位管理服务行为，增强诚信守法、公平竞争的意识，建立健全诚信自律机制，维护行业整体利益，促进行业持续健康发展，根据国家相关法律法规和《桂林市物业服务行业协会章程》，结合行业实际，制定本公约。

**第二条** 本公约由桂林市物协全体会员单位共同约定，是全体会员单位在管理服务活动中共同遵守的行为准则。加入桂林市物协的会员，应当在入会申请中提交履行本公约的书面承诺。

**第三条** 桂林市物协倡导从事物业管理服务活动的企业和机构遵守本公约，推进行业诚信自律建设，共同创造良好的行业发展环境。

**第二章 自律条款**

**第四条** 自觉遵守国家的法律法规、政策和行业发布的团体标准，依法经营，诚实守信，不从事违法违规活动。

在物业管理活动中，认真履行法定义务，配合有关部门工作。

**第五条** 坚持公开、公平、公正的市场原则，自觉维护正常的市场秩序，依法参与市场竞争，坚决抵制不正当竞争行为和恶性价格竞争。认真做好物业管理项目承接查验和交接工作，努力营造健康有序的市场环境。

**第六条** 严格按照国家关于收费信息公开的有关规定要求，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，。做到守法经营、诚信自律、证照齐全、制度健全、做好物业管理专业服务。

做到在物业管理区域依法定期按照物业服务合同约定公布酬金制或包干制物业服务费用的收支情况、物业专项维修资金使用情况、公共区域收益收支情况以及水电等公共能耗总量、明细及费用分摊等信息，自觉接受业主和社会的监督。

**第七条** 遵守信息保密原则，不利用业主的信息，侵犯业主的合法权益和公共利益。

**第八条** 积极参与行业内外的合作与交流，互尊互助，共同提高行业服务水准，维护行业声誉。

**第九条** 积极参与、配合行业内开展的调查研究和相关数据的采集等工作，对行业的建设、发展和管理建言献策，共同推动行业的健康发展。

**第十条** 加强对员工业务水平和职业能力培训，提升员工的专业素质和服务水平，切实提高物业服务质量和效益。

**第十一条** 自觉接受政府主管部门的指导和监督，不断完善服务，改进工作。

自觉接受社会各界的监督，共同抵制和纠正行业不正之风。

1. 自觉接受协会自律管理，会员单位之间在业务活动中发生争议时，争议各方应从维护行业利益出发，本着互谅互让的原则，妥善解决争议，自觉维护行业团结。

**第三章 公约的执行**

**第十三条** 桂林市物协是本公约的执行机构，负责组织实施本公约。

**第十四条** 桂林市物协理事会授权秘书处负责本公约执行的日常工作，向会员单位传递国家相关法律法规、政策及行业诚信自律信息，及时向政府主管部门反映会员单位的意愿和诉求，维护会员单位的正当利益。

**第十五条** 任何组织和个人发现会员单位有违反本公约自律条款的行为，均有权向公约执行机构进行投诉和举报。

**第十六条** 会员单位有违反本公约自律条款的行为，经查证属实，由公约执行机构视情节轻重，按照《桂林市物业服务行业协会章程》、《广西物业服务行业信用信息管理办法》、桂林市物业服行业协会评优表彰管理办法》等相关规定，采取记录企业诚信档案、通报批评、公开谴责和取消会员单位资格等惩罚措施。

**第十七条** 会员单位有权对公约执行机构和工作人员执行本公约的公开性和公正性进行监督。

**第四章 附 则**

**第十八条** 本公约经桂林市物协第四届理事会第六次会议表决通过后生效，自2019年3月9日起施行。

**第十九条** 本公约生效期间，经公约执行机构或十分之一以上会员单位提议，并经三分之二以上会员单位同意，可以对本公约进行修改。

**第二十条** 本公约由桂林市物业服务行业协会负责解释。

**承 诺 书**

**桂林市物业服务行业协会：**

经认真研读《桂林市物业服务行业协会会员诚信自律公约》（以下称“本公约”）全文，我单位已知晓本公约全部内容并完全理解其含义，并承诺如下：

1. 完全接受本公约的约定，积极配合协会工作参与行业活动；
2. 自愿接受本公约执行机构桂林市物协的监督和管理；
3. 如有违反愿依据本公约第十六条规定接受行业惩戒。

承诺企业（盖章）：

法定代表人（签字）：

年 月 日