**绍兴市物业行业自律公约（2021年版）**

**第一章 总 则**

第一条 遵照“相互尊重、共同发展、加强合作、行业和谐、服务社会”的基本方针，为建立绍兴市物业行业自律机制，以规范行业从业者行为，促进和保障绍兴市物业行业健康发展，制定本公约。

1. 本公约对本行业全体物业服务企业具有约束力。
2. 绍兴市物业协会是本公约的执行和监督机构，协会常务理事会负责组织实施本公约并对遵守本公约的情况进行督促检查。

**第二章 自律条款**

1. 遵章守法
2. 自觉遵守国家的各项法律、法规和政策。在物业管理活动中，认真履行各项法定义务，杜绝禁止行为的发生；
3. 签署的物业服务合同，符合政府制定的合同示范文本要件，并按规定进行合同备案；
4. 提供的物业服务符合国家、省、市规定的技术标准和规范；
5. 严格按照合同约定收费标准或政府规定的价格标准收费，做到明码标价，运作规范。不巧立名目乱收费、多收费、重复收费。各项收费出具正规票据。
6. 规范服务
7. 自觉遵守物业服务公示制度。公示企业营业执照、服务项目、收费标准、服务及监督电话以及其他《绍兴市物业管理条例》规定应当进行公示的信息。
8. 自觉遵守行业规范，提倡规范着装、挂牌上岗、使用文明用语、文明服务。
9. 努力向业主提供性价比较强的物业服务品质，不得低于物业服务企业收费标准相对应的最低服务标准。
10. 公平竞争
11. 禁止恶性竞争，自觉遵守物业服务招投标法规，参与前期物业服务投标活动的，不对招标人做免（减）收空置房（未交付房）的物业服务费、额外承担开发企业应承担的责任等实质影响物业服务收费和加大物业服务企业责任的承诺。
12. 业主大会授权业主委员会选聘物业服务企业的，参加投标的企业应到项目所在地的街道办事处、属地物业管理部门核实业主委员会是否为有效备案，其选聘工作是否符合有关规定。若业主委员会未采取依法选聘程序，物业服务企业不单独与业主委员会洽谈物业招选事宜。原物业服务企业在与业主委员会商议合同续聘、调费期间，业主委员会尚未依法依规组织选聘物业服务企业期间，其他物业服务企业不介入谈判。
13. 自觉遵守商业操守，不向业主委员会采用贿赂手段，如送礼、送现金、承诺回报和免收业主委员会成员物业服务费用等违法、违规行为。
14. 业主委员会收取超规定保证金、限定低于原物业企业成本价的物业服务价格招选物业服务企业的，物业服务企业不得参与。
15. 物业服务企业参与业主单位依法组织的投标活动，投标价格不低于成本价格和原物业服务企业收费标准。
16. 互帮互助

（一）提倡同行之间互帮互助、团结协作、共谋发展、开展多种形式的合作。

（二）提倡行业开展经常性经验交流，省、市物业管理先进物业服务项目单位应为本行政区域内其他物业服务企业现场学习提供方便。

（三）提倡联动破解行业难题，对行业面对的物业服务合同谈判处于不公平地位、劳动用工处于高风险状况、拒交物业服务费用严重、配套设施不完善和遗留问题转嫁物业服务企业等行业难题，物业服务企业应联动响应，依法维护行业的共同利益。

（四）原物业服务企业退出与新物业服务企业入场时应按有关规定移交，新物业服务企业应协助原物业服务企业收取欠费，并对原物业服务企业收取欠费提供方便。

1. 接受监督

（一）自觉接受政府和相关部门、行业协会对物业管理活动的指导和监督。

（二）违反本自律公约的，自觉接受以下处理：

1. 协会通报批评或媒体公布；

2. 协会将违规行为报送相关主管部门，由相关主管部门依法做出相关行政处罚决定。

（三） 会员单位违反本公约的，任何其他单位均有权及时向所在市（区）物业协会进行检举，要求市（区）协会进行调查；市（区）协会也可以直接进行调查，并将调查结果上报至绍兴市物业协会，再由绍兴市物业协会审查后上报至主管部门，经主管部门核实后，将处理结果进行公布。

**第三章　附　 则**

第十条  本公约如有与有关法律、法规相抵触的，应按相关法律、法规执行。

第十一条  本公约由绍兴市物业协会秘书处负责解释。

第十二条  本公约于2021年6月10日起执行。非会员单位违反自律公约规定，任何会员单位有权提请协会对违规行为予以处理。

绍兴市物业协会秘书处

2021年6月10日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **绍兴市物业服务质量服务承诺** | | | |
| **服务项目** | **服务承诺** | **序号** | **服务标准** |
| 综合管理服务 | 1.服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；2.财务管理运作规范，账目清晰；3.有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；4.物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；5. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。 | 1 | 管理人员每日巡查小区一次以上，发现问题及时处理。 |
| 2 | 周一至周日在指定地点进行业务接待。 |
| 3 | 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在48小时内答复。 |
| 4 | 物业服务经理持有项目经理证。 |
| 5 | 节假日有专题布置。 |
| 公共设施设备维护保养服务 | 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；3.建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；4.共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；共用设施设备配有专人管理；5.共用设施设备配有专人管理；6.各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；7.小区道路、场地保持基本平整，不积水；8. 窖井不漫溢，保证排水管道通畅；9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。 | 1 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或维护设施，每月检查1次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。 |
| 2 | 发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录。 |
| 3 | 每季度1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等。 |
| 4 | 每季度1次巡查道路、路面、井盖等。 |
| 5 | 每周1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施。 |
| 6 | 每周1次巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，公共照明设备完好率在80%以上。 |
| 7 | 各类共用设施设备系统每月检查2次，每半年保养1次，设备房每半年清洁1次；其中消防泵启动每年不少于1次，每月检查1次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况15分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。 |
| 8 | 8小时受理业主或非业主使用人报修，急修5小时内到现场处理，一般修理4天内处理。 |
| 公共秩序维护 | 1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。 | 1 | 小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放。 |
| 2 | 每天不定时在小区内巡逻。 |
| 3 | 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。 |
| 4 | 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于30课时。 |
| 卫生保洁服务 | 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；4. 使用环保的清洁剂。 | 1 | 小区内设有垃圾收集点，居民自行投放垃圾，生活垃圾每天清运1次。 |
| 2 | 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁部分每天1次。 |
| 3 | 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养部分每天1次。 |
| 4 | 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 5 | 5-10月的灭四害消杀工作每月不少于1次。 |
| 绿化养护服务 | 1.有专业人员进行绿化养护管理；2.制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；3.草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；4.做好病虫害防治工作；5.使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；6.应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。 | 1 | 小区绿化完好率在80%及以上 |
| 2 | 乔、灌木、攀缘植物每年修剪1次以上，每年中耕除草3次以上，每年普施基肥1遍。 |
| 3 | 草坪每年修剪2遍以上，清除杂草3遍以上，杂草面积不大于10%。 |
| 4 | 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。 |

**承 诺 书**

绍兴市物业协会：

本单位承诺严格遵守《绍兴市物业行业自律公约》（2021年版）的全部内容，如有违反，自愿接受自律公约之相关规定，接受绍兴市物业管理行业主管部门及绍兴市物业协会的处理决定。

特立承诺！

承诺单位（盖章）：

代表签名：

2021年 月 日