内蒙古自治区物业服务企业行为准则

    为建立甲乙双方监督机制，便于相互监督，进一步规范全区物业服务企业从业行为，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物权法》、《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《关于加强物业管理促进物业服务业发展的意见》（内政发[2015]91号）、《关于规范我区物业服务收费管理工作的通知》（内发改[2015]1029号）等法律、法规、政策文件的规定，结合自治区物业管理工作的实际，制定本准则。

      一、物业服务企业内部管理准则

    1.企业营业执照、税务登记证、组织机构代码证、资质证书等证照齐全、合法有效。

    2.办公场所固定，设有客户服务中心，及时受理处理业主咨询、投诉。

    3.项目经理和重要技术岗位人员齐备并持证上岗、证与人相符，无出租、转借资质证书、借用职称岗位证书现象。

    4.依法用工并签订劳动合同，无违规辞退员工现象，不拖欠员工工资。

    5.财务管理制度健全完善。依法收取物业服务费用，不乱收费，不擅自提高、降低收费标准，并出具规范票据，做到依法纳税。

    6.物业管理区域内公示服务标准、收费标准，半年如实公布一次收支情况，收支情况应该明确到二级科目，主动接受监督。

    7.内部管理制度健全，激励机制明确，目标考核严格，奖惩措施到位。

    8.内部关系融洽，员工有较强的团队精神。

     二、物业服务企业接管退出服务项目准则

    1.落实接管退出项目备案、告知制度，不擅自弃管，不突然撤离。

    2.依法取得接管物业项目手续，并与开发建设单位或业主委员会签订物业服务合同。

    3.严格执行《承接验收管理办法》规定，查验接管项目，妥善保管相关资料，发现问题及时沟通处理。

    4.退出项目应及时按规定程序办理交接手续，移交物业管理用房及相关资料，退还预收费用差额。

    5.不擅自改变公共建筑、共用设施和场地用途，不擅自利用共用部位、共用设施设备、场地进行经营。

     6.严格住宅小区地上停车位管理，不得私自出售地上停车位。车位费租金按年向业主收取，收入用于弥补物业费不足。

    三、物业服务企业日常服务准则

    1.员工着装统一，佩戴标识，微笑服务，言行文明，举止端庄，态度和蔼。

    2.员工有较强的遵纪守法意识，无违纪行为，不打骂、侮辱、刁难或变相刁难业主；

    3.建立24小时值班制度，公开服务电话，保持通讯畅通，及时处理报修、求助、问询、投诉等并有回访制度和记录。

    4.应有完善的火灾、电梯故障、停水、停电等突发事件应急预案，有情况发生时应及时启动预案。

    5.全面建立新建住宅小区电子档案。对接管的住宅小区的相关图纸、资料等统一建档，并实行电子信息管理。

    6.与相关部门配合默契，与社区居委会、业主委员会关系融洽，与业主之间无重大纠纷和重大群体上访事件。

    7.每半年至少一次征求（以书面或信息系统方式）业主意见，勤与业主沟通，对存在的问题及时进行整改。

    8.注重法律、法规、政策学习、员工培训和宣传教育，无恶性事件，无负面报道。

    四、物业服务企业安全管理准则

    1.住宅小区出入口做到昼夜值班，24小时不间断巡更，安全通行标志明显，视频监控设备运转正常，记录完整。

    2.电梯运行标识健全，安全检测标识明显，做到每年检验、及时专业维保、登记建档。有完备的事故处置预案，发生故障，及时开展救援。

     3.不占用物业服务区域内的消防通道。消防设施设备完好，并能正常使用。

    4.物业服务区内，防雷防涝器材齐全可靠，每年检查、及时维修。

    5.机动车、非机动车车辆管理制度完善，责任明确，管理有序。

    6.二次供水（直饮水）设施设备符合供水标准，委托专业机构每半年进行水质检测，及时处理二次供水异味、变色，发生污染事故立即报告相关部门处理。

    7.每月排查，每季度冲洗排污管道、清掏化粪池，及时解决安全隐患。

    8.按照《特种设备安全法》，每小时至少巡视一次供配电运行、备用或停用情况，发现问题及时维修或上报相关部门处理。

    五、物业服务企业协管责任准则

    1.依法履行企业法定义务和责任，主动劝阻、警告业主私搭乱建行为，并及时报告相关管理部门进行处理。

    2.主动告知业主在住宅小区内不得饲养家禽、家畜。对饲养宠物的业主，督促采取安全措施避免伤害他人，告知其按规定到公安机关办理登记手续，进行登记备案。对擅自饲养的，有义务及时报告相关职能部门进行处理。

    六、物业服务企业员工行为准则

    管理人员：敬业爱岗，认真负责，勤于学习，了解政策，熟悉业务，办事公道，善于协调，管理有序。

    接待人员：热情主动，来信来访，登记准确，听取意见，记录完整，按章办事，处置及时，件件落实。

    维修人员：便民利民，约时不误，