

物业服务企业在住宅小区内 显著位置需公示的内容

(共八大项)

一、业主在物业管理活动中享有的权利

- (一) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；
- (二) 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (五) 选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- (六) 监督业主委员会的工作；
- (七) 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- (九) 监督房屋专项维修资金的管理和使用；
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

二、业主在物业管理活动中应履行的义务

- (一) 遵守业主大会议事规则、管理规约；

(二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫⽣的维护等⽅⾯的规章制度；

(三) 执⾏业主⼤会的决定和业主⼤会授权业主委员会作出的决定；

(四) 按照国家有关规定交纳房屋专项维修资金；

(五) 按时交纳物业服务费用；

(六) 法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

三、业主委员会应履行的职责

(一) 执⾏业主⼤会的决定，维护业主共同利益；

(二) 召集业主⼤会会议，报告物业管理实施情况；

(三) 与业主⼤会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(四) 及时了解业主、物业⽤⼈的意见和建议，监督和协助物业服务企业履⾏物业服务合同；

(五) 监督管理规约的实施；

(六) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

(七) 组织和监督房屋专项维修资金的筹集和使⽤；

(八) 调解业主之间因物业使⽤、维护和管理产生的纠纷；

(九) 业主⼤会赋予的其他职责。

四、物业服务企业享有的权利

(一) 依照物业服务合同和管理制度实⾏物业管理；

(二) 制定物业服务的⼯具措施；

- (三) 按照合同约定，收取物业服务费和其他相关费用；
- (四) 制止违反物业服务合同和业主公约的行为；
- (五) 有权要求业主委员会协助履行物业服务合同；
- (六) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

五、物业服务企业应履行的义务

- (一) 履行物业服务合同，执行物业管理行业规范和技术标准；
- (二) 接受有关行政管理部门的监督管理；
- (三) 接受业主和业主委员会的监督；
- (四) 重大物业管理措施提交业主委员会审议；
- (五) 每半年向业主委员会报告物业服务费收取和使用情况；
- (六) 发现违反规划、治安、消防、环境保护、物业装修、绿化等方面法律、法规规定的行为，应当及时制止，并向有关行政管理部门报告；
- (七) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

六、物业服务企业应当提供的物业服务内容

- (一) 共用部位、共用设施设备的正常运行和日常维护、管理；
- (二) 公共秩序维护、安全防范；
- (三) 共有绿地养护；
- (四) 物业管理区域的清扫、保洁；
- (五) 物业装饰装修管理服务；

(六) 物业档案资料管理；

(七) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

七、贯彻自治区颁布的物业管理服务标准物业服务企业需公示的内容（企业按项目的实际情况公示）

物业服务企业应当将企业基本情况、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费收取和使用情况、特约服务的收费项目和标准等在物业管理区域内显著位置公示，并将房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站的受理投诉电话一并公布。

同时公示：服务电话、投诉电话、维修电话。

八、《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、不得擅自改变公共建筑、共用设施和场地用途，不得擅自利用共用部位、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，为民着想，工完场清，住户签收，及时回访。

技术人员：坚守岗位，文明服务，操作规范，设备整洁，定期检修，备用随启，遇有故障，报修及时。

安全人员：举止文明，巡勤准时，记录完整，熟悉环境，维护秩序，措施落实，处理得当，防范到位。

环卫人员：按时保洁，日清垃圾，定期灭害，防鼠排污，杂物不见，贴画无踪，清洁卫生，环境整洁。

绿化人员：定期修整，配置得当，践损不现，用途不变，长势良好，不见虫害，花木宜人，绿化美化。