

成都市物业管理协会会员服务管理办法

(征求意见稿)

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《成都市物业管理协会章程》有关规定，制定本办法。

第二条 办法适用于成都市物业管理协会（以下简称协会）单位会员。

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 协会欢迎物业管理及相关产业、领域的企业事业单位、社会团体加入协会。

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) 拥护协会章程；
- (二) 有加入协会的意愿；

(三) 在相关业务领域内具有一定的影响;

(四) 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：

(一) 登陆成都物业网(<http://www.cdpma.cn/>)点击首页“入会申请”进入会员服务系统。

(二) 按相应提示和操作指引填报基本信息，并上传相关资料；

(三) 协会秘书处对入会申请及相关信息资料进行审核；

(四) 入会申请经审核通过后，按规定缴纳会费，并携带《入会申请表》（下载打印并加盖单位公章）、会费缴纳凭证至协会秘书处领取会员证牌及相关资料。

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。退会后两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：

（一）获得协会编印的文集汇编、学习资料、经验成果交流材料、宣传资料等；

（二）在协会宣传平台上宣传报道本单位的发展动态、经验成果、重要活动；

（三）获取协会形成的行业和市场相关数据统计分析、指数研究等可公开成果；

（四）参加协会组织的创先评优、示范标杆培育建设活动；

（五）参加协会组织的经验技术、发展成果交流及各类研讨、论坛等活动；

（六）参加协会组织的各类学习、交流、培训等活动，并享受收费培训项目的会员优惠价格；

（七）参加协会组织的各类交流考察活动，获得对外交流、外出考察学习的协调联络支持；

（八）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；

（九）参加协会组织的社会公共服务和社会公益活动；

（十）按程序推荐优秀人才进入行业培训师队伍，获得协会培训资源支持；

（十一）举办重大活动、发布重要产品成果时，获得协会指导支持；

（十二）协会提供的监测、评估、咨询、顾问等服务的价格优惠政策；

(十三) 通过协会向政府部门和相关单位组织反映问题和诉求；

(十四) 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 协会实行会员信息联络员制度。会员应推荐确定一名本单位职工作为信息联络员，负责协会与会员之间信息联络工作。

信息联络员应遵守信息联络员工作规则，保持相对稳定。

第十五条 协会建立会员档案，记录会员的基本情况。协会通过会员服务系统对会员档案实行动态管理。

第十六条 协会每年对会员的从业人员情况、年度经营情况、项目情况等更新一次。会员应按相关工作要求，通过会员服务系统及时、如实完善或更新信息。

有下列情况之一的，会员应在 10 个工作日内，通过会员服务系统变更相关信息，并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）信息联络员发生变更的。

第十七条 会员应指定专人（原则上为信息联络员）保管会员服务系统的登录名和密码，确保信息安全。

第十八条 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

第十九条 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，按照会员记分标准予以加分或减分。

第二十条 会员积分坚持全面、客观、公正、及时的原则。

第二十一条 会员的基础分值为100分。记分以自然年为周期，每一自然年从基础分值开始记分。新入会会员自入会之日起开始记分。

上一年度累计积分情况按相应标准在次年予以相应加分、减分。

第二十二条 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。

第二十三条 会员积分可以兑换协会相关活动名额，抵扣相关服务费用。

第二十四条 有记分情形的，原则上应在发生记分情形之日起 15 个工作日内记分。

第二十五条 会员可通过会员服务系统查询积分情况。对积分有异议的，可以向协会秘书处提出复核。

第二十六条 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

第二十七条 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自律公约。

第二十八条 行业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。

第二十九条 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。

第三十条 有下列情形之一的，协会予以约谈劝诫：

- （一）违反行业自律公约，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）会员积分低于 90 分（不含）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。

第三十一条 有下列情形之一的，协会予以内部通报：

（一）违反行业自律公约，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）会员积分低于80分（不含）的；

（四）政府部门责成协会实施内部通报的；

（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。

第三十二条 有下列情形之一的，经协会会长办公会议同意，予以公开谴责：

（一）违反行业自律公约，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）会员积分低于70分（不含）的；

（四）政府部门责成协会实施公开谴责的；

（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。

第三十三条 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。

第三十四条 出现本办法第三十二条第（一）（二）（五）规定情形之一，情节严重，对行业声誉和协会形象造成严重不良影响的，或会员积分低于60分（不含）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。

第三十五条 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

第三十六条 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。

第三十七条 会员证登记信息包括单位名称、入会时间、年度签注、协会职务任免情况。

第三十八条 会员不得转让、出借、涂改、故意损毁会员证。

第三十九条 会员按规定缴纳会费的，发给年度签注标识。年度签注标识应粘贴在会员证相应位置。

未取得上一年度签注标识的，会员证无效。

第四十条 会员证年度签注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，应当按向协会秘书处申报换领新证；丢失会员证的，应当申报补领。

第四十一条 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。

第四十二条 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 本办法由成都市物业管理协会负责解释。

第四十四条 本办法自协会第四届理事会第三次会议审议通过之日起施行。

附件：成都市物业管理协会会员记分标准

附件

成都市物业管理协会会员记分标准

一、加分记分标准

(一) 下列情形之一的，记加分 5 分：

1. 承担并完成协会委托的政策研究、标准起草、课题研究任务的；
2. 承办协会组织的重要会议、重大活动的；
3. 参加协会组织的社会公共服务和社会公益活动，成绩突出的；
4. 参展协会组织的相关展会、推介会等资源对接活动的；
5. 上一年度会员积分超过 140 分（含），且无扣分记录的。

(二) 下列情形之一的，记加分 3 分：

6. 为协会组织的重要会议、重大活动提供场地、人员、服务保障等支持的；
7. 参与协会的政策研究、标准起草、课题研究任务的；
8. 完成协会委托交办的参观交流接待任务的；
9. 为协会发展新会员的（按发展会员数量计）；
10. 参与协会组织的行业集中采购活动的；
11. 为协会秘书处开展工作提供人员支持的；
12. 上一年度会员积分超过 130 分（含），且无扣分记录的。

(三) 下列情形之一的，记加分 2 分：

13.按规定参加协会会员（代表）大会会议的；

14.为协会政策研究、标准起草、课题研究任务提供协助支持的；

15.参加协会组织的各类收费培训项目的（按参与人数计，每次累计加分不超过6分）；

16.参加协会组织的创先评优、示范标杆培育建设活动，获得表彰的（一个单位多个项目参与的按1次计）；

17.按规定在会员服务系统中完成会员信息年度更新的；

18.按规定及时足额缴纳会费的；

19.上一年度会员积分超过120分（含），且无扣分记录的。

（四）下列情形之一的，记加分1分：

20.按规定参加协会常务理事会、理事会、会长办公会等会议的；

21.参加协会组织的研讨、调研、论证相关会议或活动的；

22.参加协会组织的各类免费学习、交流、培训等活动的（按次计）；

23.向协会提出有关协会建设和行业发展的意见建议并经采纳的；

24.参与协会组织的意见征集、问卷调查的；

25.及时准确向协会报送相关数据、信息的；

26.为协会提供行业宣传素材并经采用的；

27.完成协会统一组织的行业宣传工作任务任务的；

28.上一年度会员积分超过110分(含),且无扣分记录的。

二、减分记分标准

(一)下列情形之一的,扣减当年度全部加分分值,并记减分5分:

1.未按规定及时足额缴纳会费,逾期一年以上的;

2.违反《成都市物业管理协会会员服务管理办法》第三十八条规定的;

3.被协会公开谴责的;

4.上一年度会员积分低于70分(不含)的。

(二)下列情形之一的,记减分3分:

5.未按规定及时足额缴纳会费,逾期半年以上的;

6.未按规定参加协会会员(代表)大会会议的;

7.被纳入行业学习交流点位,无故不完成协会委托交办的参观交流接待任务的;

8.被协会内部通报的;

9.上一年度会员积分低于80分(不含)的。

(三)下列情形之一的,记减分2分:

10.未按规定参加协会常务理事会、理事会、会长办公会等会议的;

11.未按《成都市物业管理协会会员服务管理办法》第十四条规定,确定信息联络员的;

12.未按《成都市物业管理协会会员服务管理办法》第十六

条规定，及时如实完善或变更相关信息的；

13.被协会约谈劝诫的；

14.报名参加协会相关活动无故缺席的；

15.上一年度会员积分低于 90 分（不含）的。

（四）下列情形之一的，记减分 1 分：

16.未按要求及时准确向协会报送相关数据、信息的；

17.参加协会相关活动无故迟到早退的；

18.上一年度会员积分低于 100 分（不含）的。