# 昆山市物业服务管理协会
# 相关服务制度

物业服务行业应该在协会的领导下实行自律管理，充分发挥行业协会在为物业服务企业提供交流平台，促进行业自律，推动公平竞争，协调利益冲突和维护企业合法权益等方面的独特作用，要紧紧抓住协会规范行业行为、建立职业操守、维护行业权益、宣传行业形象、提高行业素质和加强行业交流六大基本职能，从协会自身建设上制订如下相关制度。

一、为加强协会的职能、提高协会服务水平，自 2014 年 1 月 1 日起执行值班制度等：

1、值班领导：协会常务理事以上成员轮流值班，每人一天。

2、值班时间：上午 9:00—11:30，下午 13：30--16：30。

3、值班人员要严格遵守作息时间，值班时间不得擅自离岗。无特殊情况不得请假。

4、值班人员的主要职责：

（1）处理协会当值日常事务；

（2）指导协会工作人员日常工作；

（3）按照协会工作制度，值班人员要对当日接触到的物业企业提出的问题，在职权范围内及时协调予以解决。超出职责权限或不能处理的问题要及时向会长或物业管理科进行请示和汇报，或由常务理事会议作出决定。

（4）值班领导要认真做好值班记录，填写好领导值班登记表，同时做好日常工作布置，认真处理协会每日工作。

（5）值班领导如遇重大事项或者突发事件应启动应急响应机制，及时进行处理并向会长、物业管理科进行汇报。

5、值班领导实行首问负责制，必须跟踪处理完值班日相关事项和发生的问题，不得推诿；遇有疑难问题不能解决，则向常务理事会议汇报。

6、值班领导相互之间必须经常沟通，便于相关问题得以协调与解决。

二、明确协会内部的分工；

1、协会秘书处主要职能为：行政与财务。

（1）行政事务

根据协会年度工作计划和协会理事会、常务理事会确定的工作任务，编制按月工作进度计划，并组织实施；

做好对外联系和交流工作，保持与协会顾问、政府行业办公室及相关联行业之间的信息畅通，为协会成员企业提供信息和服务；

安排好协会各类会议，做好会议记录，重要的会议应整理成会议纪要并分发有关企业或部门；

建立会员档案和协会文件资料保管制度；

做好协会来信来访接待工作，并将处理情况向有关人员反馈；

搞好协会年终总结和诚信评定工作；

编辑会刊，征集稿件，搞好协会临时性活动的协调工作。

（2）财务事务

主要负责协会经费的总账和各类专项资金明细账的管理。

2、根据 2014 年实际工作情况，重新设立和划分各工作组：

（1）法规培训组：邱大云、高金钟、蒋冬荣

（2）监督检查组：陈伯元、徐昆阳、丁文鹏

（3）纠纷调处组：李军、谭光华、翟爱民

（4）后勤保障组：严雪兵、潘玲玲、蒋正权