

北京物业管理行业协会文件

北京物协文【2022】45号

关于发布《北京市物业管理行业自律惩戒规则》的通知

各有关单位：

《北京市物业管理行业自律惩戒规则》已于2022年6月23日经北京物业管理行业协会第五届会员代表大会第一次会议表决通过，现予以发布。

2022年6月24日



北京市物业管理行业自律惩戒规则

第一章 总则

第一条 为规范北京市物业管理行业自律惩戒工作，根据《北京市物业管理行业自律公约》(以下简称:《自律公约》)，制定本规则。

第二条 本规则适用于《自律公约》的成员单位及其从业人员。

第三条 自律惩戒的调查、实施由北京物业管理行业协会(以下简称“本会”)自律管理委员会负责。

第四条 自律惩戒遵循公开、公平、公正的原则，坚持惩戒和引导相结合，保障法律法规、本会章程、《自律公约》和其他有关规定得到贯彻执行。

第五条 自律惩戒遵循惩戒的轻重与违法违规行为的情节、社会危害程度和所造成的社会影响相适应原则。

第六条 自律管理对象对本会做出的自律惩戒，享有陈述权、申辩权。对惩戒不服的，有权要求复查。

第二章 惩戒的种类和适用

第七条 对《自律公约》成员单位自律惩戒的种类有：

(一) 约谈；

- (二) 警告;
- (三) 行业内通报;
- (四) 公开谴责。

第八条 约谈适用于违规行为如不及时纠正，可能对行业形象产生不良影响的情形。

第九条 警告适用于违规行为情节严重，已经对行业形象产生不良影响的情形。

第十条 行业内通报适用于违规行为情节恶劣，已经对行业形象产生严重不良影响的情形。

第十一条 公开谴责适用于违规行为情节非常恶劣，已经对行业形象产生恶劣影响的情形。

对于受到公开谴责惩戒的本会会员单位，自律管理委员会应向本会理事会建议取消其会员资格。

第十二条 对《自律公约》成员单位从业人员（以下简称：从业人员）的自律惩戒种类有：

- (一) 约谈;
- (二) 警告;
- (三) 列入不良行为从业人员名单。

第十三条 约谈适用于违规行为如不及时纠正，可能对行业形象产生不良影响的情形。

第十四条 警告适用于违规行为情节严重，已经对行业形象产生不良影响的情形。

第十五条 列入不良行为从业人员名单适用于违规行为情节恶劣，对行业形象产生严重不良影响的情形。

第十六条 及时终止违规行为并主动采取有效措施进行弥补的，可以从轻或免于惩戒。

第十七条 有下列情形之一的，可以从重惩戒：

- （一）一年内发生两次及两次以上须惩戒的违规行为；
- （二）违规行为发生后编造、隐匿、销毁证据的；
- （三）逃避、抵制和阻挠调查的；
- （四）对投诉人、举证人和查处人进行打击报复的；

第三章 投诉受理流程

第十八条 投诉人应通过邮件、信件和预约来访的方式进行实名投诉。

第十九条 严格控制投诉人的姓名、单位、电话、住址等个人信息的知晓范围，案件管理人员、调查人员应签署保密承诺书，并切实履行保密义务。

第二十条 投诉人应提供与投诉事项有关的证据材料。

第二十一条 受理投诉必须做到：

（一）当面投诉的，应当认真作好笔录，必要时征得投诉人同意可以录音、录像。投诉时，无关人员不得在场旁听和询问。对记录的主要内容须经投诉人确认无误后签字或盖章；

(二) 通过邮件、信件方式投诉的，应当做好收发、登记和存档等工作；

(三) 对行政机关委托本会调查的信访投诉案件，应当办理转办手续。

第二十二条 自律管理委员会应该在接到投诉后的 5 个工作日内做出是否受理的决定。

第二十三条 自律管理委员会对下列投诉不予受理：

(一) 虽有违法违规的事实，但不属于行业自律惩戒范围的；

(二) 证据不足的；

(三) 证据材料与投诉诉求没有直接或必然联系的；

(四) 匿名投诉的。

第二十四条 自律管理委员会对于不予受理的投诉应在 10 个工作日内向投诉人答复并说明理由，匿名投诉的除外。

第二十五条 自律管理委员会决定受理的，应于 10 个工作日内向被投诉人送达调查通知书，要求其做出书面说明并配合有关调查。

第四章 查办及惩戒流程

第二十六条 对于决定查办的案件，应成立专案调查组，组员由自律管理委员会主任指派，不少于 2 名调查员参加。

第二十七条 专案调查组必须全面、客观、公正的审查

有关证据。被投诉人应当如实回答调查人员的询问，并协助调查，不得阻挠。调查应当制作笔录。

第二十八条 专案调查组工作人员调查案情时，不得向被投诉人直接出示投诉材料及其复印件，但调查中确实需要当面核查的材料或投诉人同意的除外。

第二十九条 专案调查组不得私自摘录、复制或泄露投诉材料或转办的材料。严禁将投诉材料或转办的材料转给被投诉人。

第三十条 专案调查组根据案件调查情况，出具本次案件调查报告，报告中载明：案件情由、调查情况、调查结论，惩处决定的建议等，调查人员应在调查报告上签字。

第三十一条 惩戒结果由自律管理委员会按照少数服从多数的原则讨论决定。自律管理委员会讨论惩戒结果，须超过三分之二的委员出席。

第三十二条 决定进行自律惩戒的，应当制作书面决定书，决定书应当载明下列事项：

- （一）被投诉人的基本情况；
- （二）事实和证据；
- （三）结论；
- （四）申请复查的权利、期限；
- （五）做出决定的日期。

第三十三条 行业惩戒决定书由自律管理委员会主任签

发，决定书应当在签发后的 15 日内送达被惩戒人。

第三十四条 行业惩戒决定书采用直接或邮寄方式送达。

第五章 复查

第三十五条 被惩戒对象对惩戒决定不服的，可以在接到惩戒决定书 30 日内提交复查申请。

第三十六条 复查申请应以书面形式提出，内容包括：

- (一) 申请人的基本情况；
- (二) 申请复查的具体事实、理由、证据和诉求等；
- (三) 申请复查的日期；
- (四) 惩戒决定书。

第三十七条 自律管理委员会接到复查申请 10 个工作日内做出是否复查决定，并将决定结果通知申请人。

第三十八条 决定复查的，自律管理委员会须另行委派专人，原调查人员不得参与。

第三十九条 自律管理委员会做出复查决定后，需在 20 个工作日内开展复查，并做出复查决定：

(一) 维持原决定。认为原决定对事实认定清楚，适用证据正确，程序合法的，应当做出维持原决定的复查决定；

(二) 补正原决定。认为原决定在惩戒程序、证据和依据等方面有偏差的，应当作出补正决定。

(三) 撤销原决定。认为原决定不符合本规则规定，不符

合惩戒条件的，撤销原决定。

第四十条 自律管理委员会制作复查决定书，并送达申请人。

第四十一条 本会做出的惩戒决定应向社会公开，公开形式包括但不限于我会官方网站、微信公众号等。

约谈、警告惩戒决定公示有效期 1 年，行业内通报、公开谴责、列入不良行为从业人员名单惩戒决定公示有效期 2 年。

第六章 附则

第四十二条 本规则由本会第五届会员代表大会第一次会议通过后发布，自发布之日起执行。

本会第四届理事会第二次会议通过的《北京物业管理行业自律惩戒制度》同时废止。

第四十三条 本规则由本会负责解释。