内蒙古自治区物业服务企业

综合信用评价管理办法

第一章 总则

**第一条** 为推进我区物业服务行业信用体系建设，构建以信用为核心的新型市场监管体制，营造公平诚信的市场环境，促进物业服务市场规范有序发展，不断提升物业服务质量。根据《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、住建部等31部委联合印发的《关于对房地产领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》的通知（发改财金[2017]1206号）、《住房城乡建设部办公厅关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房[2017]75号）等有关法规和文件的规定，结合我区物业服务行业实际，制定本办法。

**第二条** 在自治区行政区域内依法设立、从事物业服务活动的物业服务企业，按照本办法规定参加综合信用评价。一般以独立法人为单位进行综合信用评价；有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业管理；外进物业服务企业在我区设立分支机构的，在分支机构所在地区参加综合信用评价。

**第三条** 本办法所称综合信用评价，是指各级物业行政主管部门或其委托的机构依据本办法规定，对物业服务企业在从服务活动中形成的综合信用信息进行采集、录入、认定、记分、评价，确定其综合信用等级的活动。

本办法所称综合信用信息，是指物业服务企业在物业管理服务活动中形成的能够用以评价其信用情况的信息，主要包括基本信息、经营信息、良好信息、不良信息。

**第四条** 自治区住房和城乡建设厅、自治区发展和改革委员会负责指导、监督、管理全区物业服务企业综合信用评价工作，建立全区物业服务企业监管和诚信一体化平台，评定、发布全区物业服务企业综合信用评价结果，建立联合奖惩机制，推进评价结果在各领域、各部门的应用。

各盟（市）、旗县（市区）物业行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业综合信用信息的采集、录入、认定、记分、核查、使用和日常管理等工作，加强与相关单位的联系，实现综合信用信息的互通和共享。

各苏木乡镇人民政府（街道办事处）、嘎查村民委员会（社区居委会）依据自治区物业管理条例的规定，协助旗县级物业行政主管部门做好本辖区内的物业服务企业综合信用信息的日常管理工作；

各物业服务企业应当及时做好企业基本信息、经营信息、良好信息、不良信息等综合信用信息的采集录入，配合各级物业行政主管部门对综合信用信息的认定、核查和评价工作。

**第五条** 自治区物业管理协会作为自治区发展和改革委员会认定的全区信用建设服务机构，应加强行业诚信自律管理，负责行业诚信自律信息的采集、录入、认定、评价等工作；同时协助自治区住房和城乡建设厅、自治区发展和改革委员会做好物业服务企业综合信用等级评定、信用报告编写发布、信用档案维护、诚信典型选树、信用宣传培训、联合奖惩、评级系统维护等信用管理工作。

第二章 监管和诚信一体化管理平台

**第六条** 自治区住房和城乡建设厅建设并运行全区统一的监管和诚信一体化平台（以下简称“监管诚信平台”）

监管诚信平台根据管理权限，分别为物业行政主管部门、行业协会、各苏木乡镇人民政府（街道办事处）、嘎查村民委员会（社区居委会）、物业服务企业等开通端口，实现综合信用信息的采集、录入、认定、记分、评价、管理、查询、发布、使用等功能。

**第七条** 各盟（市）、旗县（市区）物业行政主管部门应通过监管诚信平台建立属地物业企业综合信用信息库，确定专人负责综合信用信息的日常维护管理。

**第八条** 物业服务企业综合信用评价的日常管理工作实行属地管理，一般由物业服务企业工商注册地所在的旗县级物业行政主管部门负责。

企业跨盟市经营的，由企业工商注册地物业行政主管部门负责综合信用信息的归集、管理等工作。在工商注册地之外的项目，由项目所在地物业主管部门负责项目综合信用信息的认定、核查等工作，通过自治区监管诚信平台推送到企业注册地物业主管部门，形成最终的企业综合信用信息。具体管理权限，在自治区监管诚信平台中根据情况设置。

第三章 综合信用信息的采集

**第九条** 综合信用信息的采集，是指对物业服务企业的各类信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价物业服务企业经营情况信用信息记录的活动。

综合信用信息采集渠道主要包括企业自行申报，各级物业行政主管部门、相关部门主动采集和社会提供。

**第十条** 综合信用信息的采集、录入应当遵守下列原则：

（一）物业服务企业应当如实、及时申报综合信用信息，并对信息的真实性、有效性负责；

（二）综合信用信息采集应当客观、公正、严谨、及时，同时应当保守国家秘密、商业秘密。

（三）经旗县级物业行政主管部门、苏木乡镇人民政府（街道办事处）、嘎查村民委员会（社区居委会）调解，物业服务企业在规定期限内已妥善解决的投诉问题，不记入企业不良信用信息。

**第十一条** 物业企业信用综合信用信息包括：

**（一）基本信息**

1.企业备案统计信息：企业名称、地址、法定代表人、统一社会信用代码、经营范围、企业性质、联系方式等注册信息；企业从业人员数量及人员分类等人员统计信息；项目管理面积、项目个数、业主委员会成立个数等项目统计信息；企业营业总收入、总成本、利润等经营统计信息。

2.企业人员信息：姓名、性别、身份证号码、岗位、职务、学历、劳动合同、社保证明、专业技术证书、党员证书、征信报告及其他有关信息。

3.企业项目信息：项目名称、地址、项目负责人及联系方式、项目类型、项目占地面积、绿地面积、栋数、户数、车位数等其他有关信息。

**（二）经营信息**

1.管理服务信息：项目招投标信息，承接查验信息，按照示范文本签订合同信息，履行项目退出手续信息，业务和财务公示信息，智能化、标准化、精细化服务信息，党建、精神文明建设信息，各项规章制度、岗位职责、监督检查制度信息，岗位技能培训、职业道德培训信息，各项应急预案、安防措施信息，满意度调查信息、多种经营信息、宣传报道等其他有关信息。

2.经营业绩信息：管理总面积、管理项目个数、用工总人数、纳税总额等其他有关情况。

**（三）良好信息**

物业服务企业在从事物业管理活动中遵纪守法、诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及其相关部门（单位）的表彰奖励以及对社会公益事业做出贡献和取得的成果等信息。主要包括：

1.各级党委、政府、物业行政主管部门的表彰信息；

2.各级政府其他相关职能部门表彰信息；

3.各级物业管理协会的表彰信息（表彰前需制定表彰标准并进行备案）；

4.支持物业行业重大工作信息；

5.行业诚信自律承诺信息；

6.行业放心消费承诺信息；

7.作为正面典型被新闻媒体报道信息；

8.聘用下岗残疾人信息；

9.回报社会开展的扶贫等公益事业信息；

10.其他良好信息。

**（四）不良信息**

物业服务企业在从事物业管理活动中违反法律、行政法规、部门规章、政府规定、物业管理行业诚信自律规范或（前期）物业服务合同约定的行为，被行政处罚、通报批评以及经核实属实的媒体曝光、投诉举报等信息。不良信用信息分为严重不良信息和一般不良信息。主要包括：

**严重不良信息**

1.被公安机关认定为有涉黑涉恶行为的；

2.在信用等级评定中，大量弄虚作假的；

3.挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；

4.经有权机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任造成的重大安全生产事故、群体性事件、重大舆情的；

5.企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人等）因物业服务企业承担过错原因，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

6.存在重大安全隐患拒不整改的；

7.以盈利为目的的大量贩卖业主信息的；

**一般不良信息**

8.各级物业行政主管部门或相关部门的行政处罚决定书等法律文书；

9.各级物业行政主管部门或相关部门的行政执法检查书面通报、整改通知书；

10.经查证确属物业服务企业失职且在规定期限内未妥善解决的投诉举报、媒体曝光等违规情况；

11.人民法院、仲裁机构生效的判决书或裁决书，确认物业服务企业因过错承担责任的情况；

12.各级行业协会的书面通报文件（通报前进行备案）；

13.其他违反物业服务合同、职业道德、诚实信用原则，违反约定承诺的一般不良信息。

**第十二条** 基本信息和经营信息的采集

物业服务企业通过监管诚信平台备案或完善企业信息，监管诚信平台按照系统设置标准自动评分，注册地旗县级物业行政主管部门对企业录入的基本信息和经营信息进行日常核查，基本信息和经营信息实行动态管理，企业可根据实际情况的变化随时进行更新、修改。

基本信息和经营信息发生变更的，物业服务企业应当自变更之日起30日内登录监管诚信系统完成更新、修改。

各级物业行政主管部门、苏木乡政府（街道办事处）在日常随机检查或工作中发现企业超过30日内未对已变更的信息进行更新、修改或企业填报不实基本信息和经营信息的记入监管诚信平台给予减分。

**第十三条** 优良信息采集

由物业服务企业通过监管诚信系统分类录入优良信息，并提交相关证明材料，点击申报，旗县级物业主管部门认定后，按照计分标准予以记分，旗县级物业主管部门应于物业服务企业申报之日起7个工作日完成认定、记分。

我区物业服务企业在省外设立分支机构（子公司）的，在省外所取得的良好信用信息不记入母公司（或集团）。外进物业服务企业限采集其在我区的良好信用信息。

**第十四条** 不良信息的采集

由各级物业行政主管部门或其委托的机构将采集到的企业不良信息录入相关企业，在监管诚信平台进行公示，并书面或电话通知企业，公示期不少于5个工作日，公示期满企业无异议的，不良信息自动生效。

物业服务企业主动申报不良信息的，计分时可适当降低扣分分值。严重不良信息不在降低扣分之列。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的不良信息，物业主管部门无需通知物业服务企业，可直接录入扣分。

**第十五条** 不良信息核查

公示期间，物业服务企业对不良信息记录有异议的，可在公示期满之前向发布公示的实施单位提出书面异议申请，并提供相应证据，预期视为认可。

公示的实施单位应当于收到书面异议申请之日起15个工作日内对异议申请核查。经核查异议成立的，应当撤销不良信息记录；异议不成立的，维持原结果。核查结果应当反馈异议申请单位。

**第十六条** 不良信息复核

异议提出单位对核查结果仍存异议的，可向上一级物业行政主管部门提出书面异议复核申请，上一级物业行政主管部门应当自收到书面异议复核申请20个工作日内完成复核，经复核异议成立的，责成原核查单位撤销不良记录；经复核异议不成立的，维持原结果，复核结果应当反馈复核申请单位。

**第十七条** 因企业实际情况发生变化或者认定的良好信息、不良信息的依据被撤销或者变更导致综合信用信息发生变化的，物业服务企业应当及时在监管诚信平台申请变更并上传相关证明材料，旗县级物业行政主管部门应当在7个工作日内进行认定，并按照记分标准调整评分。

**第十八条** 各级物业主管部门应当加强与所在地自然资源、城市管理、公安、应急管理、民政、市场监管、环保、法院、仲裁机构、税务、人民银行、金融机构等相关部门之间的互联互动，构建齐抓共管工作格局，共享本辖区内物业服务企业综合信用评价信息，实施守信联合激励失信联合惩戒制度。

**第十九条** 综合信用信息经采集录入监管评价平台后，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第四章  综合信用等级评价

**第二十条** 物业服务企业综合信用等级评价由全区监管评价平台根据采集的企业综合信用评价信息自动得出企业信用分值，按照信用分值，确定企业综合信用等级，并生成企业综合信用评价报告。

综合信用评价报告主要内容包含：企业综合信用等级、企业人员信息、项目管理信息、经营信息、主要管理人员征信信息、企业良好信息、企业不良信息、报告有效期等内容。

综合信用等级评价实行动态管理，平台每月月初自动更新综合信用等级和信用报告内容。

**第二十一条** 全区物业服务企业信用分值计分按照《内蒙古自治区物业服务企业综合信用信息计分明细表》（详见附件），实行日常加分减分制。

物业服务企业综合信用分值=基本信息分值+经营信息分值+良好信息分值-不良信息分值。

**第二十二条** 良好信息的计分周期

原则上按照信息的有效时限同步计算，从发文年份开始计算，具体到年；没有有效年份的按照计分标准逐年减半的形式计算，低于0.5分的往年优良信息不计分。

**第二十三条** 不良信息的计分周期。

严重不良信息计分周期根据企业整改和信用修复情况确定，整改完成、社会和行业不良影响基本消除月份起计算，两年内无其他不良信息产生删除原严重不良信息。

一般不良信息计分周期根据企业整改和信用修复情况确定，整改完成、信用修复月份起计算，三个月内无其他不良信息产生删除原一般不良信息。

**第二十四条** 同一项目同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项记分；

同一不良行为涉及多个项目的，每个发生不良行为的项目都进行记分；

同一不良行为在整改期内不再重复记分；

同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，采取累进减分的方式进行记分。

**第二十五条** 物业服务企业综合信用等级分为AAA级（优秀）、AA级（良好）、A级（合格）、B级（基本合格）、C级（不合格）五个等级，具体标准如下：

（一）综合信用分值在120（含）分以上的，为优秀物业服务企业，信用等级为AAA级；

（二）综合信用分值在100分（含）至119分的，为良好物业服务企业，信用等级为AA级；

（三）综合信用分值在80分（含）至99分的，为合格物业服务企业，信用等级为A级；

（四）综合信用分值在60分（含）至79分的，为基本合格物业服务企业，信用等级为B级；

（五）综合信用分值在60分以下的，为不合格物业服务企业，信用等级为C级；

（六）未参加综合信用评价的，为不合格物业服务企业，信用等级为C级（缺失）。

（七）平台核定物业服务企业信用等级时，信用分值按照四舍五入保留小数点后一位的方法确定最终分值。

**第二十六条** 物业服务企业存在严重不良行为的，信用等级为C级，并直接列入黑名单。

第五章  综合信用评价的发布和使用

**第二十七条** 全区物业服务企业综合信用评价结果将通过发布平台和相关网站、微信公众号向社会公开发布。

物业服务企业可通过监管诚信平台打印本企业综合信用评价报告书。

有关部门、企业和个人都可通过相关网站和公众号查询企业的综合信用评价信息。

**第二十八条** 综合信用评价结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、行业评优评先评奖活动、物业管理行业专家选聘以及物业主管部门实施差异化管理等物业管理活动的重要依据，实行守信激励，失信惩戒。

**第二十九条** 对信用等级AA级（含）以上的物业服务企业，扶持其加快发展，做大做强，物业行政主管部门可以采取以下激励措施：

（一）在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑，加大扶持力度；

（二）参加物业服务项目投标的，在评标中综合信用等级为AA级可加2分，综合信用等级为AAA级可加4分；

（三）在各类创先评优活动中予以优先考虑或推荐；

（四）建议自治区、盟市、旗县公共资源交易机构和相应财政行政管理部门，依法依规给予信用加分等奖励；

（五）对其申报的综合信用信息核查时，按照“绿色”标准执行，对申报材料实行随机抽查；

（六）在日常检查、双随机检查、专项检查中减少检查频次，实施简化监督和低频率的日常检查；

（七）国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑;

（八）规定可以采取的其他激励措施。

**第三十条** 对信用等级为B级的物业服务企业，列入行业重点监管对象，加强日常监督检查，物业行政主管部门可以采取以下惩戒措施：

（一）对其申报的综合信用信息核查时，对申报材料实行全面检查；

（二）增加对该企业的日常检查、双随机检查、专项检查频次；

（三）在物业服务项目招投标时建议招标人注意企业信用情况；

（四）限制参评各类创先评优活动；

（五）限制申请担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；

（六）由注册所在地旗县级物业行政主管部门约谈该企业法定代表人；

（七）连续2年综合信用等级被评为B级的，由注册所在地盟市物业行政主管部门通报批评；

（八）连续3年综合信用等级被评为B级的，由注册所在地盟市物业主管部门通报批评，其信用等级降为C级。

**第三十一条** 对信用等级为C级、未参加信用评价的物业服务企业，物业行政主管部门可以采取以下惩戒措施：

（一）对其申报的综合信用信息核查时，按照“红色”标准执行，对申报材料实行全面的网上和现场纸质检查；

（二）在日常监管中对所管项目予以重点监管，增加检查频次，加强现场核查等；

（三）在物业服务项目招投标时建议招标人注意企业信用情况；

（四）建议业主大会启动物业服务企业退出程序，重新选聘物业服务企业；

（五）不得参评各类创先评优活动；

（六）不得申请担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位;

（七）告知自治区、盟市、旗县公共资源交易机构和相应财政行政管理部门，建议依法取消或者限制其参与政府采购资格；

（八）由注册所在地盟市物业主管部门通报批评，并告知相关行政管理部门，建议限制其申请财政性资金项目，限制参与基础设施和公用事业特许经营；

（九）按照规定可以采取的其他联合措施。

**第三十二条** 建立黑名单制度

对信用等级连续两年为C级或有严重不良信息的物业服务企业，列入行业黑名单。

对被列入黑名单的物业服务企业，自综合信用等级公布之日起两年内不予开展新的信用评价工作，禁止企业参加物业服务项目招投标、承接新项目，并由项目所在地物业行政主管部门，向物业服务项目业主大会提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

对被列入黑名单的企业法定代表人、总经理的有关情况，记入物业服务企业主要管理人员不良信用档案，存留期为三年，存留期内不得在自治区其他物业服务企业担任同类职务。同时，将失信主体列入住房城乡建设领域及社会个人信用失信联合惩戒名单。

**第三十三条** 在物业服务项目招投标活动过程中，物业管理招标投标监督管理部门、招标单位、招标代理机构应当将物业服务企业信用等级情况作为招投标的加减分项目。

建设单位、业主或业主大会授权的业主委员会选聘物业服务企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业服务企业综合信用评价情况。

第六章 附则

**第三十四条** 各级物业主管部门或其委托的机构从事信用评价管理的工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权、泄露商业秘密和个人隐私，违者依法追究相关责任。

**第三十五条** 本办法由自治区住房和城乡建设厅负责解释。 并根据国家政策导向、行业发展需要，合理调整《内蒙古自治区物业服务企业综合信用信息计分明细表》

**第三十六条** 本办法自2019年 月 日起施行。

附件：《内蒙古自治区物业服务企业综合信用信息计分明细表》