**鄂尔多斯市物业服务企业**

**信用管理办法**

第一章总则

　　第一条为进一步加强行业监管，规范物业服务市场秩序，提高行业诚信度和服务水平，促进物业服务市场健康有序发展，根据有关法律、法规和规定，结合我市实际，制定本办法。

　　第二条本办法所称信用档案，是指由物业主管部门建立，反映和评价物业服务企业及主要经营管理人员基本情况、良好行为记录和不良行为记录的档案资料。

　　第三条凡在本市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业（包括外地来鄂企业）均纳入信用档案管理。

　　第四条物业服务企业信用档案管理，应当遵循公开、公平、公正的原则，依法保守国家秘密和商业秘密，保护个人隐私。

　　第五条市物业主管部门负责本办法的组织实施工作。市、旗、区物业主管部门、物业行业协会、物业服务企业等根据各自管理权限，完成全市物业服务企业基本信息录入、归档、管理、查询和对物业企业的信用评级等功能，对全市物业服务行业进行动态监管。

第二章信用档案内容及评定

记分周期暂定一年，从每年的1月1日起至12月31日止，周期届满，次年重新计算，分值按照附件一、二、三标准执行。

物业服务企业信用得分=基础信用标准信息分值+优良信息分值-不良信息分值。市物业主管部门可根据国家政策导向、行业发展需要等，合理调整各项评价内容、评价依据、分值比例和标准等事项。

优良信息和不良信息积分计算周期，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；没有有效时限的，原则上当年有效，计算周期为一年。涉及列入黑名单事项的，计算周期根据企业整改情况确定。优良信息和不良信息发布到期后不再公开发布，转为企业信用档案长久保存。

第六条物业服务企业信用档案包括以下内容：

　　（一）基本信息。物业服务企业基本情况、项目基本情况、主要管理人员情况、物业管理专业人员情况、技术人员情况及量化考核等情况。

　　（二）良好行为信息。物业服务企业在从事物业服务活动中受到的奖励、表彰、认定等情况。

　　（三）不良行为信息。物业服务企业在从事物业服务活动中违反相关法律、法规、规章或者行业规范制度，被行政处罚、行业通报或者物业主管部门、行业协会认定应该记录的不良行为等情况。

　　第七条　系统根据政府主管部门制定的打分标准，各用户主体录入信息，提交成功，各级主管部门审核后，系统自动打分并生成信用分数，确定信用等级。分值在100分（含100分）以上为甲级，分值在99～90分（含90分）为乙级，分值在89～80分（含80分）为丙级，分值在80分以下为丁级。

　　第八条根据物业服务企业信用等级，作如下分类管理：

　　（一）甲级物业服务企业不重点监管，办理相关手续适当减少审查环节；创先评优时优先考虑；企业负责人优先入选物业管理专家库；作为重点培育对象，扶持其做大做强。

　　（二）乙级物业服务企业正常开展工作，适当减少日常检查频率。

　　（三）丙级物业服务企业重点监管，加强监督检查力度；取消创先评优资格；不允许承接５万平方米以上的住宅项目和１万平方米以上的非住宅项目。

　　（四）丁级物业服务企业重点监管，增加检查和抽查频率；取消创先评优资格；不允许承接新的物业管理项目。

　　第九条物业服务企业有下列情形的，直接按丁级企业处理：

　　（一）在物业服务合同有效期内无正当理由擅自退出物业管理项目的；

　　（二）挪用住宅专项维修资金的；

　　（三）物业服务过程中发生重大责任事故的；

　　（四）因企业责任引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的；

　　（五）同一不良行为发生两次以上的；

　　（六）在信用等级评定中，弄虚作假的；

　　（七）经物业主管部门认定的其他严重不良行为。

　　第十条物业主管部门根据日常计分情况，对物业服务企业进行实时处理：

　　（一）累计减分达到8分的，物业主管部门对其提出书面警示，责令限期整改，整改期间该企业不得参加物业管理招投标和创先评优活动。

　　（二）累计减分达到15分的，物业主管部门约谈企业法定代表人，责令限期整改，一年内该企业不得参加物业管理招投标和创先评优活动；已被评为甲、乙级企业的，取消资格，同时取消年底甲、乙级企业的评选资格。

　　（三）累计减分达到20分的，两年内不得参加物业管理招投标和创先评优活动，物业主管部门在行业内予以通报批评。

（四）累计减分达到25分的，清出物业服务市场。

第十一条　依法应当由上级物业主管部门作出处理决定的事项，在作出处理决定前，相关企业不得承接新的物业管理项目，物业主管部门停止办理其有关手续。

　　第三章信用信息的采集、认定和公布

　　第十二条信用档案资料采取物业服务企业自行申报，物业主管部门日常采集和社会提供的方式。

　　第十三条　物业服务企业的信用档案资料变更或者失效的，应当及时向旗区物业主管部门申报，予以变更或者删除。

　　第十四条物业服务企业行为认定程序如下：

（一）物业服务企业存在良好和不良行为的，由权限单位填报时一并提报佐证材料，供物业主管部门审核。

（二）市物业主管部门审查确认，记入企业信用档案。

　　第十五条物业服务企业应在规定时限内对不良行为进行整改。整改结果经旗区物业主管部门验收合格后，上报市物业主管部门。市物业主管部门审查后对不良记录予以修改，并视整改程度和整改时间，适当调整公示周期。

　　第十六条物业服务企业对信用信息内容和认定结果有异议的，可以向市物业主管部门提出书面申诉。市物业主管部门对申诉内容进行核实、处理，并答复物业服务企业。

　　第十七条市物业主管部门将物业服务企业的基本信息、良好和不良行为信息记入企业信用档案，并通过鄂尔多斯市住建局官网向社会公示，提供社会查询和网上投诉服务，接受社会监督。

　　第四章附则

　　第十八条本办法由鄂尔多斯市住房保障和房屋管理局负责解释。

第十九条本办法自发布之日起实施。

附件《物业服务企业信用评分标准》