附件1：

宁夏回族自治区物业服务企业及物业

从业人员信用信息管理办法（试行）

**第一章  总  则**

第一条   为规范物业服务企业及物业从业人员行为，构建诚实信用的物业服务市场环境，建立多方监督机制，促进物业服务行业健康有序发展，根据有关规定，结合我区物业服务行业实际，制定本办法。

第二条  本办法适用于在自治区行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业、物业从业人员信用信息的采集、评价、发布、共享、使用和信用等级管理。

 第三条 本办法所称信用信息，是指物业服务企业及物业从业人员在物业服务活动中形成的能够用以分析、判断其执行有关法律、法规、规章、规范性文件或标准，履行物业服务合同及相关协议，遵守物业行业诚信自律等方面信用状况的相关信息。

本办法所称物业从业人员是指与物业服务企业签订劳务合同的工作人员及专项外包服务人员。

第四条 物业服务行业信用信息的采集、评价、发布、共享、使用及管理，应当遵循客观、公平、公正、公开和守信激励、失信惩戒的原则，尊重个人隐私，保守国家秘密、商业秘密，维护各方主体的合法权益和社会公共利益。

第五条   信用信息建设按照“互联互通、全区共享”的原则，全区统一信用信息标准，统一平台建设，统一信用信息的采集、量化分级、应用及监督管理等相关工作。

第六条 自治区住房和城乡建设厅（以下简称住建厅），负责制定物业服务企业信用评价标准，统筹建设和维护物业管理信用监管系统（以下简称信用监管系统），监督各地级市建立物业服务企业初始信用档案及各地级市、县（区）物业服务行业信用信息管理工作， 发布全区物业服务企业信用等级。

各地级市物业行政主管部门负责本辖区物业服务行业信用信息的监督管理，制定信用信息管理的相关规范性文件；建立物业服务企业初始信用档案，指导、监督辖区物业管理行政主管部门开展物业服务行业信用信息日常管理工作。

各县（区）及开发区物业行政主管部门应指定专门人员，具体负责本辖区内物业服务企业日常管理中的信用信息采集和使用等工作。

街道办事处、乡（镇）人民政府在物业行政主管部门的指导下，履行属地管理责任，协助开展本辖区内物业行业信用评价有关工作，社区（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府做好相关工作。

自治区、地级市、县（区）物业行政主管部门可以委托有关行业协会或者第三方机构开展物业服务企业信用信息管理的有关具体工作。

第七条 各级物业行政主管部门应当加强与发改、公安、人力资源、自然资源、应急管理、市场监管、民政、税务、消防、综合执法、法院、司法、环境保护等相关部门的联动，构建齐抓共管的工作格局，实现物业服务企业信用信息共享，实行联合奖惩制度。

第八条 房地产、物业管理行业协会及物业服务企业应强化行业自律，主动配合做好信用评价工作。

**第二章 信息采集**

第九条 信用信息的采集是指对物业服务企业、物业从业人员的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价物业服务企业经营情况和物业从业人员执业情况的信息档案。

第十条 物业服务企业的信用信息由基础信息、业绩信息和警示信息组成。  
　　第十一条 基础信息是指物业服务企业从事物业服务活动时需登记的相关信息，包括企业注册、服务项目、企业人员及其他信息，具体为：

1.企业注册信息：包括企业名称、企业住所、统一社会信用代码、法定代表人、注册资本、成立日期、营业期限、登记机关、联系方式及企业二维码等信息。

2.服务项目信息：包括项目名称、项目地址、办公地点、占地面积、建筑面积、容积率、项目类型、小区户数、开发单位、委托单位、委托期限、项目经理、合同期限、收费标准等信息。

3.企业人员信息：包括法定代表人、企业总经理、项目经理、企业其他高级管理人员等的姓名、身份证、联系电话、学历、继续教育等信息。  
 4.其他相关信息：包括填报日期、填报人员、联系电话等。  
　　第十二条 业绩信息是指物业服务企业在物业服务活动中自觉遵守有关法律、法规、规章规定或强制性标准，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到辖区街道办及以上行政机关或法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰奖励等信息，包括各级表彰和荣誉 、取得相应的业绩 、新闻媒体正面报道及完成各级党委政府开展的红色物业党建引领、垃圾分类、老旧小区接管等重点工作情况。

第十三条 警示信息是指物业服务企业在物业服务活动中违反《宁夏回族自治区物业服务企业及物业从业人员不良行为认定标准》，具体为：

1.收到各级物业行政主管部门或相关部门的行政处罚决定书、书面通报、整改通知书等行政文书的；

2.各级物业行政主管部门或相关部门的行政执法、日常检查、巡查等活动，对存在问题下发整改通知书，责令限期整改未按时整改或整改不到位的；

3.政府相关行政管理部门、社会公众和媒体通报、投诉，且查证属实的；

4.被人民法院列为失信被执行人名单的；

5.其他违法、违规以及违反合同约定的行为。

第十四条   基础信息应当由物业服务企业申报，新设立的物业服务企业应当自领取营业执照之日起30日内申报，基础信息变更的，物业服务企业应当于变更之日起15日内申报。业绩信息应当由物业服务企业通过信用监管系统动态更新。警示信息应当由项目所在地物业行政主管部门在系统中录入，且当事人（物业企业负责人、项目负责人）签字确认后3个工作日内未向主管部门提出复议的，警示信息生效。

第十五条 企业基础信息上报时，企业法定代表人、项目经理或委托人应持相关文件或劳动合同，到企业注册地地级市物业行政主管部门确认相关信息，企业法定代表人或项目经理发生变更时，应及时办理变更确认，并对填报信息的真实性、有效性、合法性负责。

第十六条    行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构出具的生效法律文书产生的警示信息，由发起部门发出联合惩戒，并由同级物业行政主管部门录入归档；信用信息经采集按规定记入信用监管系统后，任何单位和个人未经规定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第十七条   物业服务企业及物业从业人员对信用信息存在异议的，可以向项目所在地的物业行政主管部门提出书面复核申请，并提交相关证明资料。物业行政主管部门应当及时组织核实，并自受理之日起10个工作日内提出审核意见，并报项目所在地地级市物业行政主管部门审定后作出处理决定。

第十八条 物业从业人员的信用信息包括基础信息、业绩信息和警示信息。

基础信息为第十一条企业人员相关信息。

业绩信息包括各级表彰和荣誉、新闻报道、发表文章及其他良好行为。

警示信息为物业从业人员在物业服务过程中违反相关政策法规、行业规范，不执行行业行政管理指导意见以及物业行政主管部门、政府其他行政主管部门认定的其他违法违规或者扰乱物业管理市场秩序不良行为。

**第三章   信息管理**

1. 物业服务企业及物业从业人员信用信息等级评价根据《物业服务企业及物业从业人员良好、不良行为认定标准》《宁夏回族自治区物业从业人员（项目经理人）信用信息记分标准》（详见附表）执行，信用基准分均为100分，采取计分制的方式进行综合评定信用等级，记分周期为3年。周期届满后，该信息不再公示、不再纳入积分范围，存档备查。

第二十条 各级物业行政主管部门和信用信息共享单位，对物业企业的商业秘密负有保密义务，不得披露法律、法规禁止披露的信息。

第二十一条 在我区开展物业服务活动的物业服务企业，因客观需要在宁注册成立子（分）公司，或者与其他企业联合成立独立法人的分支机构，开展物业服务活动的，其所有子（分）公司、分支机构在宁夏范围内的加、减分行为，计入同一家公司名下。该公司应当在各子（分）公司、分支机构设立后，及时向属地地级市物业行政主管部门书面报备各分支机构设立情况、单个项目积分归属并确认最终报备企业，以便做好在信用监管系统的信息维护和信用管理工作。

第二十二条 物业服务企业及物业从业人员（项目经理）信用得分实行动态更新管理，并按照由高到低量化分为AAA级、AA级、A级、B级、C级五个等级，分别代表优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等级，具体信用等级按照下列标准确定：

（一）信用得分在140分以上且比例不超过建立信用档案企业总数5%的企业（项目经理），为示范物业服务企业（项目经理），优秀，信用等级为AAA；

（二）未进入优秀的140分以上的企业（项目经理）及信用得分在120分（含）以上及企业（项目经理），良好，信用等级为AA；

（三）信用得分在90分（含）至119分之间的企业（项目经理），合格，信用等级为A；

（四）信用得分在70分（含）至89分之间的企业（项目经理），为基本合格，信用等级为B；

（五）信用得分低于70分的企业（项目经理），为诚信需提升的物业服务企业，为不合格，信用等级为C。

（六）新注册成立的物业服务企业，在没有承接服务项目期间，信用等级为M，不纳入评比管理序列。

第二十三条   物业服务企业存在下列行为之一的，由项目所在地物业行政主管部门核实，地级市物业行政主管部门认定，报自治区住建厅备案后，直接纳入C级管理，且在信用信息等级公布时予以说明：

（一）物业服务企业或企业主要负责人、企业从业人员因不履行物业服务责任等，被人民法院列为失信被执行人的；

（二）经司法机关或行政机关确认，所发生重大安全责任事故由物业服务企业负主要责任或全部责任的；或一年内累计发生两起较大安全责任事故的；或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的安全责任事故的；  
　　（三）经行政机关确认因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的；

（四）经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；

（五）新聘物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业管理区域，经项目所在地物业行政主管部门责令改正，拒不改正的；

（六）物业服务企业拒不退出物业管理区域，经项目所在地物业行政主管部门依法责令限期退出，逾期仍不退出的；

（七）因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的；

（八）存在其他严重违法违规、严重损害人民群众身体健康和生命安全、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序行为的；

（九）企业提供虚假信息，一经查实的；

（十）经政府行政主管部门依法认定的其他严重不良行为。

第二十四条   房地产企业存在重大及质量安全责任事故、违法发包造成严重后果、自身原因发生烂尾项目、造成群体上访等，对物业日常经营造成严重影响的，经主管部门核实，确不属物业企业责任的，按照《宁夏回族自治区房地产开发企业信用信息管理办法（试行）》和《房地产开发企业良好、不良行为认定标准》，扣除房地产开发企业相应信用分。

第二十五条 物业服务企业在承接建设方或政府委托聘请前，双方应对承接区域做好承接查验，接收项目建设规定资料，详细记录存在问题。若开发企业不能在规定时限内完成承接查验中遗留问题的整改，按照《宁夏回族自治区房地产开发企业信用信息管理办法（试行）》和《房地产开发企业良好、不良行为认定标准》，扣除房地产开发企业相应信用分。

第二十六条 房地产开发企业违反《宁夏回族自治区房地产开发企业信用信息管理办法（试行）》和《房地产开发企业良好、不良行为认定标准》（宁建规发[2020]5号）中关于物业管理有关要求的，扣除房地产开发企业相应信用分。

**第四章  信用等级使用**

第二十七条    信用评价结果主要用于以下管理方面：

（一）作为产权单位（人）、业主大会、业主等选聘物业服务企业的参考依据；

（二）作为各类评选表彰、创先评优的考评内容；

（四）作为政府采购物业服务（含国有资产项目）招投标的评标权重；

（五）作为前期物业管理招投标的评标权重；

（六）作为其他物业管理招投标参考的依据；

（七）作为物业管理行业专家选聘的参考依据；

（八）作为出具企业诚信意见的参考依据；

（九）作为行业守信激励和失信惩戒的参考依据；

（十）作为物业行政主管部门对物业服务企业实施其他行政监管工作的重要参考依据。

第二十八条   各级物业行政主管部门实行差别化监管。

（一）AAA级物业服务企业，在行业内予以表彰，在媒体上予以宣传、公示；作为参加物业管理项目投标、物业项目达标评审、物业管理示范项目评审的权重和参考依据；实施简化监督和较低频率的日常检查；在有关评优或选聘物业服务企业时予以加分；地级市或县（区）物业行政主管部门组织实施有关财政资金补贴等政策扶持时优先考虑或推荐；鼓励相关单位实施前期物业服务招投标时给予加分，鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑；法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

（二）AA级物业服务企业，实施常规监督和适度频率的日常检查；在评先选优或选聘物业服务企业时予以加分；法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

（三）A级物业服务企业，实施正常监督和日常检查；地级市、县（区）物业行政主管部门应加强对其业务指导监督。

（四）B级物业服务企业，列为警示企业。实施强化监督和较高频率的日常检查；项目所在地物业行政主管部门约谈物业服务企业法定代表人（企业负责人），责令限期整改，并告知相关街道办事处（乡镇人民政府）、社区（村）居民委员会和业主委员会。

（五）C级物业服务企业，列为整改企业。实施重点监督和高频率的日常检查；通过媒体向社会公布，各级物业行政主管部门作为惩戒对象予以重点监管，项目所在地地级市物业行政主管部门约谈物业服务企业法定代表人（企业负责人），责令限期整改；并告知相关街道办事处、乡镇人民政府、社区（村）居民委员会和业主委员会提示信用风险；在评先选优或选聘物业服务企业时予以减分。

外地来宁从事物业服务的企业，信用信息为B级或者C级的，自治区物业行政主管部门将信用结果书面函告外地来宁物业服务企业总公司及注册所在地物业行政主管部门。

第二十九条    物业从业人员（项目经理）根据信用信息等级也实行差别化监管，采取以下相应措施：

（一）AAA级项目经理人：

1.全区物业行业内进行通报表彰；

2.在各类创先评优活动、选聘行业专家时，符合条件的给予优先考虑或推荐。

（二）AA级项目经理人：

1.可在地级市、县（区）物业行业进行通报表彰；

2.可参加符合条件的各类创先评优、行业专家聘任等活动。

（三）A级项目经理人：

1.物业服务企业可正常委派担任物业项目经理人（负责人）；

2.可正常参加物业招投标、符合条件的评先选优等活动。

（四）B级项目经理人：

1.在项目所在地地级市、县（区）物业行业公开通报信用信息状况，并通报所在企业列为重点关注项目经理人；

2.企业应加强对其业务培训与考核，提高业务素养，督促当事人进行信用修复；

3.负责的项目及本人不得参与评先选优；

（五）C级项目经理人：

1.在全区物业行业公开通报信用信息状况；

2.地级市、县（区）物业行业主管部门负责告知所辖街道办事处（乡镇人民政府）、社区（村）居民委员会、业主委员会和物业服务企业，提示信用风险；

3.自成为C级之日起，6个月内应当重新参加项目经理人综合业务能力测试或评估，合格后方可继续担任项目经理人；超过6个月未参加项目经理人综合业务能力测试或评估，当事人项目经理信用编号失效，2年后可重新参加项目经理人综合业务能力测试；

4.所负责物业项目发生重大责任事故、有扰乱行业正常秩序、拒不配合相关行政主管部门工作及其他严重不良行为，经物业主管部门核定后，当事人项目经理人信用编号失效且3年内不得参加项目经理人综合业务能力测试。

第三十条 已向地级市物业主管部门书面报备子（分）公司、分支机构，且完成在信息平台分级设置的物业服务企业，该公司和各完成报备的子（分）公司、分支机构享受同一信用评级情况下的同等待遇。

**第五章  附则**

第三十一条 自治区物业行政主管部门根据实际应用情况，定期对本办法附件中的良好行为和不良行为标准指标作增减和修订，并及时抄送相关厅局和各地级市、县（区）相关部门。

第三十二条各级物业行政主管部门及相关单位工作人员在信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、收受贿赂、徇私舞弊的，视其情节轻重，追究其责任；涉嫌违法违纪的，移交有关部门依法处理。

第三十三条 本办法自2021年9月1日起施行，有效期到2024年9月1日，由宁夏回族自治区住房和城乡建设厅负责解释。