

内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协（2021）35号

关于颁布《内蒙古自治区物业管理协会物业企业信用评价管理办法（试行）》的通知

各会员单位：

为加强行业诚信体系建设，构建以信用为基础的市场自律行为，规范协会物业服务企业经营活动，促进物业服务行业健康有序发展，依据国务院《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《内蒙古自治区公共信用信息管理条例》、《内蒙古自治区物业管理协会章程》等相关规定，结合协会实际情况，广泛征求协会专家库专家意见，制定了《内蒙古自治区物业管理协会物业企业信用评价管理办法（试行）》，现予以颁布，请结合实际贯彻落实。

附件：《内蒙古自治区物业管理协会物业企业信用评价
管理办法（试行）》

内蒙古自治区物业管理协会

2021年10月13日



内蒙古自治区物业管理协会物业服务企业信用 评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范本协会物业服务企业经营活动，构建以信用为核心的市场自律，促进物业服务行业健康有序发展，依据国务院《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《内蒙古自治区公共信用信息管理条例》、《内蒙古自治区物业管理协会章程》等相关规定要求，结合本协会实际情况制定本办法。

第二条 本协会内所有入会的企业进行企业信用评价，实行信用管理，适用本办法。

第三条 本办法所称信用信息，是指物业服务企业在协会内履行义务和物业管理服务相关活动中形成的能够用以评价其信用信息的信息。

本办法所称信用评价是物业管理协会依据本办法规定，对物业服务企业从事物业管理活动中形成的信用信息进行采集、评价，确定其信用等级的活动。

第四条 信用信息的征集，应当坚持客观、准确、公正、及时的原则；信用信息的评价，应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则。

第二章 信用信息征集

第五条 企业信用信息的征集是指通过申报、采集、甄

别、分类、记录、储存等方式，形成客观反映物业服务企业在本协会内形成的信用相关信息的活动。

第六条 企业的信用信息，主要包括基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息，具体内容在协会网站进行公示。

（一）基础信用信息

1. 企业注册信息：企业名称、统一社会信用代码、住所、法定代表人、联系方式（通讯地址、邮编、联系电话、联系人、电子邮箱）等。

2. 企业银行征信报告：法定代表人个人银行信用报告、企业银行信用报告。

3. 国家企业信用信息公示系统（内蒙古）：信息公告。

4. 法定代表人无犯罪记录证明、法定代表人司法案件情况和检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函。

5. “信用中国”、“信用内蒙古”的企业信用情况：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）违法违规行为的纪录的查询、“信用内蒙古”网站（www.nmgcredit.gov.cn）违法违规行为的纪录的查询。

（二）良好信用信息

企业诚信经营，努力提升服务水平，获得政府、行业协会等部门的表彰及取得的成果等信息。主要包括：

1. 自治区、盟市各级党委、政府的表彰；

2. 各级物业管理行政主管部门、物业管理行业协会的表

彰；

3. 企业经营管理创新、创优等；
4. 在管理项目的贯标、创优等；
5. 在各级政府部门确定的重点工作、重要创建工作中积极配合落实受到表扬、表彰等；
6. 作为正面典型在县级及以上官方新闻媒体宣传报导的；
7. 其他能作为良好信用依据并被自治区物业管理行业协会认可的信息。

（三）不良信用信息

物业服务企业不良信息主要包括下列内容：

1. 已生效的人民法院判决书、裁定书或仲裁机构裁决书确认企业在从事物业管理活动中因违法、违约而承担责任的；
2. 物业管理行政主管部门通过开展监督检查、各类执法检查及督查活动发现的违规、违法行为；
3. 各级物业管理行政主管部门或相关部门的行政处罚决定书等；
4. 各级物业管理行政主管部门或其他职能监管部门的行政执法检查发出的书面通报、整改通知书；行业协会发出的行业内通报；
5. 媒体通报、批评有关企业服务的不良行为，经旗、县、

区级物业管理行政主管部门查证属实，且在规定期限内未妥善处理的；

6. 业主在 12345 热线投诉物业管理有关的不良行为，且经旗、县、区级物业管理行政主管部门查证属实，在规定期限内未妥善处理的；

7. 本办法规定的其它情形。

第七条 基础信用信息和良好信用信息、不良信用信息的征集实行企业自行申报，由协会负责核实。基础信用信息发生变更的，企业应当及时向协会申报变更。

第八条 协会应将企业符合本办法规定的良好信用信息及不良信用信息记入征信记录，企业可通过协会官网查询。

第九条 人民法院、人力资源和社会保障、市场监督管理、公安、应急管理、城市管理综合执法、安全监管等相关部门以及街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会可向协会提供企业的不良信用信息。采取适当的联合惩戒措施，对失信物业服务企业予以约束和限制。

第十条 协会记录企业不良信用信息的，应当通过书面通知告知相关企业。企业对不良信用信息记录有异议的，可在收到通知后 10 日内向协会提出书面异议申请，并提供相应证据；逾期视为无异议。

协会应当于收到书面异议申请之日起 15 日内完成核查，经核查确属失误的，应当及时更正；若确属无误的，维持原

结果，核查结果应当反馈到申请企业。

第十一条 信用信息经征集按规定记入征信后，任何部门和个人未经规定程序，不得擅自修改、增减和删除。

第三章 信用评价

第十二条 本协会企业实行信用评价制度。

信用评价是对企业日常监督管理，开展经营管理等业务的重要参考依据。

第十三条 企业信用实行年度评分和年度评级。

（一）年度评分。企业应当如实上报企业及项目基础信用信息和良好信用信息、不良信用信息。协会及时做好基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息的核实及确认工作，实行年度管理。根据信用信息收集的信息年度评分，于每年1月份公布上年度评分情况。

（二）年度评级。协会在审核申报企业信用年度评分后依据分值评价企业年度信用等级，完成企业信用等级评定，并通过网站公示，公示期为7日。

在公示期内，对企业信用示范级有异议的，协会进行查证核实，并根据确认后的事实重新评定；公示期满如无异议的，正式发布年度信用示范级。

第十四条 企业信用评分采取信用分值综合评分制，信用基准初值为70分，实行加减分制，按照年度评定。信用分值=信用基准初值+基础信用信息分值+良好信用信息分

值-不良信用信息分值。评分周期为 12 个月，从上年的 12 月 1 日起至当年 11 月 30 日止，评分周期届满，次年重新评分。

具体加减分条款详见附件《企业信用信息评价标准》。

第十五条 信用信息的加减分计算周期，按照信息的有效时限同步计算，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。

涉及到重大不良行为的，依据信用评价及记分标准中的具体条款予以确定时效，具体条款未说明的可视企业整改情况来确定计算周期。

第十六条 同一良好信用信息以最高荣誉为准，不再重复记分。

同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。

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。

第十七条 企业信用等级按照信用评分分值由高至低划分为四个等级，分别采用信用示范、守信、无、失信标示：

（一）信用评价总分值在 110 分（含）以上的，信用等级为信用示范，为诚信优良的物业服务企业；

（二）信用评价总分值在 80 分（含）至 110 分（不含）

的，信用等级为守信，为诚信较好的物业服务企业；

（三）信用评价总分值在 60 分（含）至 80 分（不含）的，信用等级为无，为诚信较差的物业服务企业；

（四）信用评价总分值在 60 分（不含）以下的，信用等级为失信；

（五）涉及重大违规违法行为的，信用等级直接评定为失信。

列为失信的物业服务企业，在 6 个月内仍未出作整改的，将列入协会企业“黑名单”。

未参加信用评价的，信用等级标识为缺失。

未承接物业服务项目的，信用等级后标示（无项目）。
已参与信用等级评价的物业服务企业无在管项目后，信用等级在守信及以上的，保持一年。

第四章 信用分级管理

第十八条 企业信用等级评价结果作为物业管理示范项目考评、评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标等物业管理活动的重要依据。

第十九条 根据企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

信用和评级结果主要用于以下方面：

（一）扶持企业发展，列入扶持对象的参考；

（二）业主选聘物业服务企业；

- (三) 前期物业管理招标、政府采购的评标;
- (四) 物业管理项目评优的考评内容;
- (五) 出具企业诚信意见;
- (六) 物业行政主管部门对企业实施事中事后监管活动;
- (七) 其他经协会认可的方面。

第二十条 信用等级达到示范以上的企业给予一定激励:

- (一) 推荐内蒙古自治区社会信用管理中心守信示范企业, 协会网站公开推介;
- (二) 在评定表彰、评比竞赛中, 予以优先推荐;
- (三) 在日常检查、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;
- (四) 规定可以采取的其他激励措施。

第二十一条 信用等级为无的企业, 实施以下措施:

- (一) 对其申报的信用信息材料全面检查;
- (二) 列为行业主要监管对象, 增加对该企业的监督检查; 约谈督促企业进一步强化诚信意识和改进服务;
- (三) 限制行业各类奖励评比资格;
- (四) 在前期物业管理或业主委员会(物业管理委员会、居委会) 招投标时, 向招标方建议作为报名资格审查优先次序的依据。

对于尚未参加信用评价的，信用标识为缺失的企业，凡是有项目在管的，督促其完善信用信息申报，按上述条款实施监管。

第二十二条 信用等级为失信的企业给予以下处理：

- （一）列入行业重要监管对象；进行约谈，明确整改措施；
- （二）取消其申报各类物业服务示范项目的资格；
- （三）取消其参加行业各类评优评先活动的资格；
- （四）在政府采购等公共资源交易活动中，建议政府采购部门限制其参与和删除采购目录企业名称；
- （五）实施强化监管、检查；
- （六）其他方面的防范性措施；
- （七）在前期物业管理或业主委员会（物业管理委员会、居委会）招投标时，向招标方建议限制其参与。

第二十三条 对于尚未承接项目的或参加信用评价后无项目在管的企业，只对其信用信息进行核实。鼓励企业及时完善、更新企业信用信息。

第五章 监督管理

第二十四条 协会从事信用信息评定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，违者依法追究相关责任。

第二十五条 企业弄虚作假、伪造信用信息，影响信用

等级评定结果的，记入不良行为并限期整改。

第二十六条 信息提供单位因提供不真实信息侵害企业和业主等他人合法权益的，被侵害人可依法追究其相应的责任。

第六章 附 则

第二十七条 本办法由协会负责解释。

第二十八条 自治区协会可根据实际情况对信用评价及记分标准的具体项目、范围和标准进行调整。

第二十九条 本办法自 2021 年 11 月 1 日起实行。

附件：《企业信用信息评价标准》

企业信用信息评价标准

项目	信用信息内容		记分标准（分）	备注
基础 信用 信息	企业信息	申报信用信息评价时，完整、准确填报相关信息	按照信用信息平台的要求，完整填写信息并提供相关附件的，加1分	
		定期更新信用信息，保持信息及时、完整、有效	每年对企业信用信息进行有效信息维护的，加0.5分	
		按时缴纳会费，积极参加协会活动	按时缴纳会费，积极参加协会活动，加2分	
		鼓励企业人员参加行政主管部门或协会组织的业务培训	参加培训的每次加0.5分	
	经营信息	企业在自治区范围纳税总额达到一定规模	达50万元的加0.5分，达200万元的加1分，达300万的加1.5分，达500万的加2分，达800万以上的加3分	
		在自治区范围参与保障性住房及老旧小区物业服务（老旧小区应为列入整治项目名单的）	管理保障性住房及老旧小区总建筑面积达2万m ² 加0.5分，达5万m ² 加1分，达10万m ² 加2分，达30万m ² 加3分，不累计加分	
		企业在管理项目申报	企业在管理项目申报每申报一个，加0.1分	
良好 信用 信息	荣誉信息	自治区范围的项目获得优秀示范项目称号的	国家级一个加3分，自治区级一个加2分，市级一个加1分，最多加6分	同一项目以最高等级加分
		企业获得自治区范围各级党委、政府表彰，各级主管部门表彰及行业协会表彰的（注1）	国家级主管部门或协会表彰一个加3分，自治区级主管部门或协会表彰一个加2分，盟市级党委、政府、主管部门或协会表彰一个加1分，县区级党委、政府、主管部门或协会表彰一个加0.5分，最多加6分	
		在开展满意度测评活动中成绩优秀的	优秀以上的，加1分；排名前十的，加2分，不累计加分	
		服务科技创新	获得国家级物业主管部门认定并推广成果的加3分，自治区级的加2分，盟市级的加1分，最多加3分	同一项目以最高等级加分

		企业通过项目贯标、创优的	企业每通过一个项目贯标、创优的，加 2 分	
	先进典型	自治区、盟市物业行政主管部门确定的重点工作、主体活动等，企业积极配合落实	根据自治区、盟市 物业行政主管部门评定得分，最多加 2 分	
		作为正面典型在各级官方新闻媒体宣传报道	国家级加 3 分，自治区级加 2 分，市级加 1 分，最多加 3 分	同一先进典型以最高等级加分
	其他良好信息	项目经理产生的加分	按照项目经理得分的 1/10 比例进行加分	
不良信息	信访投诉	确因物业管理有关问题造成 10 人及以上集体上访	1 件扣 5 分	
		不按照规定时间处理投诉	1 件扣 3 分	
		有效投诉，经整改后回访评价为较不满意及以下	1 件扣 3 分	
	违规违法行为	企业骗取、挪用或侵占专项维修资金	直接评定为失信	有效期 2 年
		未按规定缴纳税款及履行相应义务	直接评定为失信	有效期 2 年
		投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标	直接评定为失信	有效期 2 年
		企业与物业服务招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标	直接评定为失信	有效期 2 年
		物业服务合同终止后，经主管部门协调后仍拒不撤出，造成物业管理状况混乱、社会影响恶劣的	直接评定为失信	有效期 2 年
		在物业管理活动中，以企业名义发生行贿或商业贿赂行为，数额较大的（5 万元以上），经法院、纪检部门确认的	直接评定为失信	有效期 2 年
		在物业管理活动中，以企业名义发生行贿或商业贿赂行为，数额在 5 万元（含 5 万元）以下，经法院、纪检部门确认的	扣 20 分	
		物业服务期间发生严重责任事故，造成物业管理区域安全责任事故	扣 20 分	
		申请专项维修资金手续中发生的违规情况	经专项维修资金管理部门查证属实的，1 起扣 15 分	
		企业将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人	扣 15 分	
		擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途	扣 15 分	
擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；	扣 15 分			

	拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定	扣 15 分	
	合同未到期，单方面终止合同履行	扣 15 分	
	擅自改变物业管理用房用途	扣 15 分	
	未办理退出交接手续，擅自撤离物业管理区域停止物业服务的	扣 10 分	同一个项目的不同违规事项可叠加扣分，最多扣 30 分
	物业服务合同终止后，不按照规定移交物业管理用房的	扣 10 分	
	物业服务合同终止后，未按规定完全移交物业档案、物业服务档案等资料的	扣 10 分	
	物业服务合同终止后，未按规定结算、清退预收、代收的有关费用的	扣 10 分	
	未按规定进行物业承接查验并备案的	每起扣 10 分	
	未建立物业服务应急预案；或发生事件后，未按应急预案做好应急处置工作、未及时报告相关部门的	扣 10 分	
	未依照相关规定或约定将公共收益单独建账的	每起扣 5 分	
	相关行政主管部门下发行政处罚决定书的	每起扣 5 分	
	企业终止合同，未按规定提前三个月书面告知业主委员会、物业所在地的县区级物业管理行政主管部门和街道办事处（镇人民政府）的	每起扣 3 分	
	物业行政管理部门或行业协会通报批评的	1 起扣 3 分	
	经区局确认违反招投标规定，影响物业管理招投标程序正常进行的	扣 3 分	
	未尽对物业共有部位及设施设备管养维修之责，导致其不能正常使用的	扣 3 分	
	电梯运行中因故障引起人员被困时，物业公司电梯维修人员或委托的电梯维修专业单位未能在半小时内赶到现场进行处理的	1 起扣 3 分	
	装饰装修未有效实施管理的	未与业主、使用人签定装饰装修管理协议；未将装饰装修禁止行为告知业主、使用人；不巡查装饰装修现场，对其违规行为未劝阻的；未建立装饰装修管理台账，导致业主装饰装修行为违规，造成不良后果的；对业主、使用人在装饰装	

			修中的违规行为未及时向相关行政主管部门上报的；符合以上情形之一的，1起扣3分	
		除装饰装修活动外，发现业主、使用人在物业使用过程中发生其他损害公共利益的禁止行为时，未有效实施管理的	未及时劝阻、制止的；或对劝阻、制止无效的，未及时报告业委会和有关行政部门的；或未做好相关取证和记录工作的，1起扣3分	
		未按规定建立、保存在物业服务活动中形成的与业主、使用人利益相关的档案资料的	扣3分	
		未按规定公开信息的	未在物业管理区域内显著位置公示物业承接查验情况、物业服务企业信用等级、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的，1项扣2分	
其他不良行为		物业服务企业聘请失信的物业企业法定代表人或总经理的	信用等级在守信及以上的，直接降为无	
		企业在信用等级评价中有虚报、瞒报或者其他不正当行为的	扣15分	
		在开展的满意度测评活动中成绩差	扣10分	
		经沟通后仍无故拒绝配合第三方满意度测评的	扣3分	

注：1、该项所称表彰指针对企业的表彰或针对自治区行政区域内项目的表彰；表彰由企业自行申报通过审核后记入档案。