**附件1**

**河北省物业服务企业信用信息管理办法**

**第一章 总 则**

  **第一条**  为完善全省物业服务行业信用体系建设，加强物业服务行业自律管理，进一步规范物业服务企业经营行为，构建公平有序、诚实守信的市场环境，促进物业服务行业健康稳定发展，依据《河北省社会信用信息条例》《河北省住房城乡建设行业信用信息管理办法》《河北省房地产企业严重失信名单管理暂行办法》等文件要求，结合我省实际，制订本办法。

   **第二条**  本省行政区域内从事物业管理服务活动的物业服务企业，有关信用信息的采集、记录、使用及其管理活动，适用本办法。

本办法所称物业服务企业，是指依法设立的本省和外埠在冀从事物业服务活动的企业。

 本办法所称信用信息是指物业服务企业在日常经营活动中形成的，能够用以判断其是否遵守物业管理相关法律法规、履行物业服务合同、企业管理经营能力、市场信誉等方面信用状况的相关信息。

**第三条**  物业服务企业信用信息的建立和管理，必须遵循全面、客观、公正、公开、公平的原则，维护物业服务活动各方主体的合法权益和社会公共利益，保护国家机密、商业秘密和个人隐私。

**第四条**  省住房城乡建设厅负责事中事后监管工作。

省物业管理行业协会负责物业服务企业信用信息管理工作。主要履行以下职责：制定物业服务企业信用信息管理办法及信用评价标准；负责信用信息系统及平台的建设、维护和管理工作；按照行业管理权限，负责相关信用信息的采集、记录和使用；定期向省住房城乡建设厅报告相关信息确保其事中事后监管工作的落实；指导各市物业管理协会进行信用信息管理工作。

各市物业管理协会负责组织、指导本市物业服务企业基本信息和信用信息的采集、确认和上报，并对企业相关资料进行初审。

物业服务企业有责任做好企业基础信息和信用信息的填报，并配合以上三方做好对信用信息的核实等工作。

**第二章  信用信息采集、记录、核实和公布**

       **第五条**  首次纳入河北省物业服务企业信用信息管理系统的企业，应按照《河北省物业服务企业信用登记指南》（附件3）办理信用登记。

 **第六条** 物业服务企业信用信息主要包括企业基本信息、良好行为信息、不良行为信息。

（一）基本信息采集和记录：由省物业管理行业协会从企业上报的《河北省物业服务企业信用登记表》（附件2）中提取。

1. 良好行为信息、不良行为信息采集和记录：各级政府职能部门市场监管信息，工商、税务、银行、纪检监察、劳动保障等机构反馈信息，企业上报信息，行业协会评价信息，主流媒体发布信息，业主及物业使用人反馈信息等，经核实真实有效的，记入信用信息系统。

**第七条** 物业服务企业信用信息的采集、记录应当遵守下列原则：
      （一）物业服务企业对申报的企业信息和项目管理信息的真实性承担责任；
      （二）经市、区县物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会调解，物业服务企业在规定期限内已妥善解决的投诉问题，不记入企业信用信息。

**第八条** 信用信息记录时，应当对以下资料进行核实：

（一）企业社会统一信用代码证；

（二）有关行政机关的审批文件、登记或者备案文书；

（三）表彰、奖励、授予称号的证书或者书面决定；

（四）行政机关作出的行政处罚决定书、行政强制执行决定书和其他有关书面决定（责令整改通知书、通报批评文件等）；

（五）行业协会的相关文件；

（六）本部门主管领导的书面确认文件。

**第九条** 物业服务企业信用信息采集实行年度填报确认制度。物业服务企业于每年3月底前，对上一年度信用信息进行确认和调整；每年6月底前，省物业管理行业协会及各市物业管理协会组织专家评审组对物业服务企业信用信息进行全面审核，确定各物业服务企业信用等级。评定结果将在省物业管理行业协会网站统一公示，公示期为七天。

**第十条**  公示期间，被征信物业服务企业及相关部门对信用信息存在异议的，可以向省物业管理行业协会提出书面异议申请，并提供相关证据材料。
       省物业管理行业协会接到异议申请后，应当及时进行核查。因信用信息系统处理过程中产生信息错误的，应当立即更正；因信用信息提供单位造成信息错误的，应当立即通知该单位核查并书面答复省物业管理行业协会。省物业管理行业协会应当在7个工作日内将异议处理结果告知异议申请人。
 **第十一条**  公示期结束后，省物业管理行业协会根据异议处理结果最终确定物业服务企业上一年度信用等级，并于每年8月底前向社会公布。

公布期限为3年，期满后由省物业管理行业协会转为档案保存。

**第三章 信用评分标准及等级划分**

**第十二条** 物业服务企业信用等级根据物业服务企业信用分值评定。

物业服务企业信用分值采用在信用基本分基础上，按照良好行为加分，不良行为减分的方法产生。即：

信用分值=基础分值+良好行为加分值-不良行为减分值

首次参与信用评价的物业服务企业，信用登记信息填写完整且真实有效的，获得100分信用基础分；非首次进行信用评价的，以上一次的信用分值作为基础分值。

物业服务企业信用评级按照《河北省物业服务企业信用信息评分标准》（附件4）进行。

物业服务企业的信用分值和信用等级随信用信息的变化而动态变化。

 **第十三条** 信用等级的划分：

物业服务企业信用等级分为：AAA级（信用优秀）、AA级（信用良好）、A级（信用合格）、B级（信用欠佳）、C（信用较差）

1. AAA级：年度信用评估值在120分以上（含120分），且无不良信息记录的；
2. AA级：年度信用评估值在100分至119分之间，且无不良信息记录的；
3. A级：年度信用评估值在90分（含90分）至99分之间的；
4. B级：年度信用评估值在80分（含80分）至89分之间，或出现《河北省物业服务行业信用信息评分标准》中严重不良行为之一的；
5. C：年度信用评估值在80分以下，或出现《河北省物业服务行业信用信息评分标准》中2条以上严重不良行为的。
6. **信用信息使用及管理**

**第十四条** 物业服务企业信用等级评定结果作为物业服务企业开具相关资信证明或诚信证明的依据，并作为物业招投标活动、行业达标创优、日常监管等工作的重要参考。

**第十五条** 省物业管理行业协会建立守信激励和失信惩戒机制，对不同信用等级的物业服务企业实行差别化管理。

（一）评定为AAA级物业服务企业，在行业内予以表彰，在媒体上予以宣传。企业参与先进单位、标准化项目、十佳项目考核时，可在考核总分基础上加5分。

（二）评定为AA级物业服务企业，在行业内予以表彰。企业参与先进单位、标准化项目、十佳项目考核时，可在考核总分基础上加2分。

（三）评定为A级物业服务企业，省物业管理行业协会、市物业管理协会应加强对其业务指导监督。物业服务企业要加强专业化、规范化管理, 进一步强化诚信意识，改进服务，不断提高物业服务质量和水平。
 （四）评定为B级物业服务企业，列为警示企业。省物业管理行业协会或市物业管理协会约谈物业服务企业法定代表人，责令限期整改，通报物业行政主管部门、相关街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会。整改期间，不得申报先进单位、标准化项目、十佳项目。

（五）评定为C级物业服务企业，列入整改企业。记入物业服务企业黑名单，作为重点监管企业。省物业管理行业协会或市物业管理协会约谈物业服务企业法定代表人，责令限期整改，通报物业行政主管部门、相关街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会。整改期间，不得申报先进单位、标准化项目、十佳项目。

**第五章 责任追究**

**第十六条** 信息提供单位应当保证申报和提供信息的真实、完整，并对申报和提供信息的真实性负责。

对于其他单位、组织或个人提供虚假信息，对物业服务企业和业主等他人合法权益造成侵害的，被侵害人可追究其相应责任。

  **第十七条** 从事信用信息录入和信用评定管理的工作人员，在审核、录入、评分等工作中，存在玩忽职守、徇私舞弊、弄虚作假、滥用职权的，追究相应责任。

**第六章 附 则**

**第十八条** 本办法解释权归省物业管理行业协会。

**第十九条** 省物业管理行业协会可根据工作实际对信用信息的具体评价内容、方式和信用等级评定标准进行适时调整。

**第二十条** 本办法经省物业管理行业协会第一届第七次理事通讯会议审议通过，自2019年9月10日起正式施行。