**河北省物业服务企业信用信息管理办法**

**（征求意见稿）**

第一章 总 则

**第一条** 为推进全省物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，构建以信用为基础的新型监管机制，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）、《住房城乡建设部办公厅关于印发失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设分工方案的通知》（建办厅〔2017〕32号）《河北省社会信用信息条例》等相关规定，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在本省行政区域内依法设立、实际从事物业服务活动的企业实施信用信息管理。

信用信息管理以独立法人为单位实施，物业服务企业（含在我省开展业务的外埠物业服务企业）有分支机构的，信用信息统一记入设立该分支机构的企业。

**第三条** 本办法所称信用信息，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。

**第四条**  本办法所称外埠物业服务企业指的是在我省境内开展物业服务经营行为，但注册地未在我省境内的物业服务企业(不含在我省境内设立的分公司）。

第二章 信用信息分类

**第五条** 信用信息分为基础信息、良好行为信息和不良行为信息。

**第六条** 基础信息包括企业基础信息、从业人员信息、服务项目信息等反映物业服务企业基本状况的信息和企业及项目负责人基础信息。

企业基础信息包括：

（一）物业服务企业注册信息：企业名称、统一社会信用代码、注册地、企业法定代表人、企业性质、经营范围、成立时间依法登记的其他有关企业身份的情况、联系方式(网站、电子信箱、邮政编码、通讯地址、联系电话和联系人)等。

（二）物业服务企业人员信息：主要包括各类从业人员基本情况等。

（三）物业服务项目信息：

1.主要包括签订的物业服务合同、物业服务项目名称、类型、地址、建筑面积、服务标准、收费标准、设立的监管办法和企业管理制度等。

2.物业服务企业经营状况：主要是盈利状况指标及项目收费率情况。

**第七条** 良好行为信息

良好行为信息是指物业服务企业在从事物业服务活动及参与建设行业其他活动时，自觉遵守有关法律法规或行业相关标准，认真履行物业服务合同，行为规范，诚信经营，积极提升服务水平，自觉维护物业服务市场秩序，积极配合社会基层治理、履行社会义务等相关正面信息和企业在从事物业服务活动中受到县级以上行政管理部门、物业管理协会的奖励、表彰信息。

**第八条** 不良行为信息是指物业服务企业从事物业服务活动及参与建设行业其他活动时，未执行或者违反有关法律法规或强制性标准，对其信用状况构成负面影响的信息，以及受到行政机关处罚或其他行政处理、经司法机关认定违法的行为信息。

第三章 信用信息的采集和记录

**第九条**  信用信息管理的基本原则：

（一）信用信息的采集应当遵循“谁监管、谁采集”的原则。物业服务企业的信用信息由企业自主诚信申报信息和房地产行政主管部门采集信息组成。

（二）信用信息采集应当坚持合法、客观、公正、审慎、准确、及时的原则。

（三）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。

**第十条** 基础信用信息采集和记录：

本省物业服务企业，由企业注册地县（市、区）房地产行政主管部门根据企业在省物业系统内主动登记的信息、开展物业项目所在地的县级以上房地产行政主管部门掌握的信息进行记录；外埠物业服务企业，由省住房城乡建设厅根据全省物业服务行业管理信息系统（以下简称物业管理系统）内登记的信息和在我省开展物业服务项目所在地的县级以上房地产行政主管部门根据掌握的相关信息予以记录。

基础信用信息实行动态管理。信用信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起15个工作日内向记录基础信息的企业注册地的房地产行政主管部门（外埠物业企业向省住房城乡建设厅）申请变更信用信息。新设立的省内物业服务企业，应当自营业执照颁发之日起15个工作日内，在注册地的房地产行政主管部门登记建立企业信用档案，及时、准确、完整填报录入企业信用信息省物业管理系统。外埠物业企业入冀信息采集由其向省住房城乡建设厅提交相关资料，由省住房城乡建设厅指导其将相关信息录入省物业管理系统。

**第十一条**  良好行为信息采集和记录：

物业服务企业应于信用信息产生15个工作日内通过省物业管理系统自行录入，县（区）房地产行政主管部门及时核实相关信息，符合要求的应于15个工作日内推送到省物业管理系统中的企业信用信息版块，不符合要求的应当将不录入的理由于审核后的15个工作日内通知相关企业。

省、市房地产行政主管部门也可根据自行掌握、行业协会推送以及信息共享获取的信用信息，直接按上述方式和流程录入省物业管理系统中的企业信用信息版块。

**第十二条** 不良行为信息采集和记录：

不良信息由企业注册所在地或管理项目所在地的县（区）住房城乡建设行政主管部门可以直接录入省物业管理系统中的企业信用信息版块。省、市级房地产行政主管部门在日常监管中自行掌握或其他单位推送共享的负面信息，应及时录入省物业管理系统中的企业信用信息版块，并通知物业服务企业。鼓励物业服务企业主动录入不良信用信息。

物业服务企业对不良信用信息有异议的，应在收到通知后15个工作日内向记录不良信息的房地产行政主管部门提出异议申请，并提供相关证据，逾期视为认可。

收到异议申请后的各级房地产行政主管部门，于15个工作日内作出是否采纳的决定，并告知物业服务企业和录入不良信息的房地产行政主管部门。物业服务企业对房地产行政主管部门的决定仍有异议的，应在收到决定的15个工作日内向上级主管部门提出异议申请。

**第十三条**  信用信息记录时，应对下列资料进行核实：

（一）行政审批（市场监督管理、工商行政管理）部门颁发的营业执照；

（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（如责令整改通知书、通报批评文件等相关文件资料）；

（五）行业协会相关文件；

（六）其他必要证明材料。

**第十四条** 行政处罚决定经行政复议、行政诉讼以及行政执法监督被变更或被撤销的，原不良信用信息录入部门应根据物业服务企业的告知，及时变更或者删除该不良行为记录。

**第十五条** 县级以上房地产行政主管部门应当建立信用信息管理制度，明确专人负责信用信息的记录。负责记录的人员应当以本办法规定的文件、文书、证书等资料为录入依据，不得对有关内容进行歪曲、篡改。

第四章 信用等级评定标准

**第十六条** 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础分值基础上，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

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》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。

**第十七条**  物业服务企业信用等级分为五级：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（信用优秀）：年度信用评估值在100分（含）以上，且无不良信息记录的；
2. AA级（信用良好）：年度信用评估值在90分（含）至100分（不含）之间，且无不良信息记录的；
3. A级（信用合格）：年度信用评估值在80分（含）至90分（不含）之间的；
4. B级（信用不合格）：年度信用评估值在70分（含）至80分（不含）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（信用较差）：年度信用评估值在70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。

**第十八条**  物业服务企业信用信息实行动态管理机制，信用信息时时推送到省住房城乡建设厅网站进行统一公示。各市房地产行政主管部门应当鼓励本行政区域内在组织物业项目招投标过程中积极应用物业服务企业信用等级。

第五章 “红黑名单”的认定和管理

**第十九条** “红黑名单”，是通过对物业服务企业从事物业服务经营活动的基础信息、良好行为信息和不良行为信息进行采集和年度信用评定的基础上，将诚实守信企业列入“红名单”，将严重失信企业列入“黑名单”，并向相关部门或单位通报并推送至“信用河北”门户网站，在一定时间内对纳入“红黑名单”企业进行相应激励或惩戒制度。

**第二十条** 省住房城乡建设厅负责做好河北省行政区域内物业服务企业“红黑名单”的筛选评定和公示公布工作；同时做好相关工作的监督和管理。

各市、县（市）房地产行政主管部门负责指导本辖区物业企业“红黑名单”的采集上报工作。

**第二十一条** “红黑名单”的管理应遵循依法、客观、及时、公开、公正的原则。

**第二十二条** 物业服务企业符合下列情形之一的，应当列入物业服务行业“红名单”认定范围：

1. 信用等级为AAA级和AA级的物业服务企业，且一年内未发生违法违规、违反物业服务行业规定行为的，同时未被其他政府部门、行业协会列入惩戒对象或“黑名单”的；
2. 信用等级为A级的物业服务企业，当年在紧急突发事件或各类创建等活动中表现出色，受到国家、省、市政府及市级（含市级）以上住房城乡建设主管部门表彰的，且一年内未发生违法违规、违反物业服务行业规定行为的，同时未被其他政府部门、行业协会列入惩戒对象或“黑名单”的。

**第二十三条** “红名单”管理按照下列程序实施：

1. 信息收集。各设区市、县（市）房地产行政主管部门在信用信息管理过程中，指导所属区域内符合“红名单”认定范围的企业组织从省物业管理系统内进行申报工作，形成初步名单并推送至企业信用信息版块。
2. 信息筛查。省住房城乡建设厅将初步名单与河北省信用信息共享平台中各领域“黑名单”进行交叉对比，确保已被列入“黑名单”的物业服务企业不被列入“红名单”。
3. 信息公示。将筛查后的初步名单在省住房城乡建设厅网站进行公示，公示期为15个工作日。

（四）信息通报。初步名单公示无异议的，在15个工作日内通过省住房城乡建设厅门户网站对外通报，并同时推送至“信用河北”门户网站。

**第二十四条** “黑名单”管理按照《河北省房地产市场主体严重失信名单管理办法》实施**。**各级房地产行政主管部门将所属区域内“黑名单”企业的记录和信用修复情况同步推送至物业管理系统企业信用信息版块。

第六章 信用信息的披露和使用

**第二十五条** 房地产行政主管部门可以通过信用信息管理系统或者省住房城乡建设厅门户网站查询物业服务企业信用信息。社会公众可以通过省住房城乡建设厅门户网站查询物业服务企业信用信息。

**第二十六条** 省住房城乡建设厅门户网站提供查询的信用信息应当包括物业服务企业的基本信息、良好行为信息和不良行为信息、“红名单”信息、“黑名单”信息等信用记录。

**第二十七条** 良好行为信息、不良行为信息、“红名单”信息、“黑名单”信息，永久保存并计入物业服务企业信用档案。

**第二十八条** 各级房地产行政主管部门和物业管理行业协会在日常监管中，应当建立行业信用奖惩机制，在行政许可、行政检查、政府采购、招标投标、政府性资金安排、社会保障、政策支持、评优评先等工作中使用信用信息，拓展信用等级及“红黑名单”认定结果的应用范围，提高公共管理、公共服务水平。

纳入“红黑名单”的物业服务企业，自纳入之日起，实施激励或惩戒期限原则上为一年。

**第二十九条** 对纳入“红名单”的物业服务企业采取以下激励、奖励措施：

（一）在行政管理和公共服务过程中给予优先办理等便利；

（二）在政府性资金安排和项目支持中，列为优先选择对象；

（三）在招投标管理、示范项目考核等工作中，采取信用加分等措施；

（四）在日常监管中，适当减少抽检和检查频次；

（五）依照国家和本省有关规定授予相关荣誉称号；

（六）省、市物业管理行业协会可采取重点推荐、提升会员级别等措施；

（七）法律、法规规定的可以采取的其他激励措施。

**第三十条** 对列入“黑名单”的物业服务企业应加强监督管理，并采取以下约束、惩戒措施：

（一）在日常监管中列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

（二）限制享受政府性资金安排等政策扶持；

（三）在行政管理中取消已享受的便利化措施；

（四）在招投标管理、示范项目考核等工作中，采取信用减分等措施；

（五）限制参加政府组织的表彰奖励活动；

（六）省、市物业管理行业协会可采取业内警告、通报批评、降低会员级别、取消会员资格等措施；

（七）法律、法规规定可以采取的其他措施。

第七章 责任义务

**第三十一条**  物业服务企业应当如实向信用信息采集部门提交有关信用信息及相关证明材料，并对所提交信用信息的真实性负责，并配合做好信息的确认和核实工作。物业服务企业提交虚假信用信息的，信用信息采集部门视情况严重程度将该行为记入不良行为或“黑名单”。

**第三十二条** 省住房城乡建设厅负责全省物业服务行业信用信息管理工作。主要履行以下职责：

1. 发布全省统一的信用信息管理办法和信用评价标准，并监督执行；
2. 建立和管理全省统一的信用信息系统和信用档案数据库；
3. 建立与“国家企业信用信息公示系统”“信用河北”等公共信用信息平台的互通共享机制；
4. 负责相关信用信息的采集、记录和使用；
5. 指导各市房地产行政主管部门的信用信息管理工作。

**第三十三条** 省住房城乡建设厅可委托省物业管理行业协会或其他第三方机构负责信用信息管理相关日常工作。被委托单位应定期向省住房城乡建设厅报告信用信息管理工作情况。

**第三十四条** 各市、县（市、区）房地产行政主管部门负责本行政区域内本行业信用信息管理工作。主要履行以下职责：

（一）负责本行政区域内物业服务企业信用信息的采集、认定、上报；

（二）负责核实本行政区域内物业服务企业及管理项目日常投诉受理及相关信用信息管理工作；

（三）积极与民政、发展和改革、市场监督、城管综合执法等部门协同，并加强与街道办事处（乡、镇人民政府）联系，拓宽信用信息的采集渠道。

**第三十五条** 街道办事处（乡、镇人民政府）、社区居民委员会，发现物业服务企业违反物业服务有关法律法规或强制性标准行为的，可以报送所在地县级房地产行政主管部门。房地产行政主管部门应当进行调查，经调查认定属实的，依照本办法纳入信用记录管理。

**第三十六条**  县级以上房地产行政主管部门和其委托的监督管理机构、信息技术服务机构及其工作人员，在信用信息管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依照有关规定给予处理。

第八章 附 则

**第三十七条**  物业服务企业自×年×月×日起产生的良好行为信息和不良行为信息，纳入本办法所称的信用信息采集和记录范围。

**第三十八条** 本办法由省住房城乡建设厅负责解释。

**第三十九条**  本办法自2020年×月×日起施行。

附件：河北省物业服务企业信用信息评分标准