

内蒙古自治区物业服务企业信用信息 管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为推进我区物业管理行业信用体系建设，构建以信用为基础的新型市场监管体制，营造公平诚信的市场环境，促进物业管理行业健康有序发展。以铸牢中华民族共同体意识为主线，持续提升人民群众满意度和幸福感。根据《物业管理条例》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、《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）、《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条例》等有关法规、规范性文件的规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 自治区行政区域内从事物业服务的企业信用信息的采集、认定、评价、发布、使用和管理适用本办法。

第三条 本办法所称信用信息，是指物业服务企业在物业管理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，履行物业服务合同及相关协议，遵守物业管理行业诚信自律准则等方面信用状况的相关信息。

第四条 物业服务企业信用信息的采集、认定、评价、

发布、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 自治区住房和城乡建设厅负责指导、监督、管理全区物业服务企业信用信息工作，建立全区统一的监管诚信平台，发布全区物业服务企业信用评价结果，建立联合奖惩机制，推进评价结果在各领域、各部门的应用。

盟（市）物业行政主管部门负责监督、管理、组织本行政区域内物业服务企业信用信息工作，指导旗县（市、区）物业行政主管部门信用信息各项工作的具体实施。

旗县（市、区）物业行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息的采集、认定、评价、核查和日常管理等工作。

苏木乡镇人民政府（街道办事处）按照法定职责协助物业行政主管部门对信用主体的信用信息进行采集、推送和应用。

物业管理行业协会应当加强自身信用管理，遵守法律法规、行业规约和职业道德准则，主动参与行业信用建设，承担社会责任。

第六条 盟（市）和旗县（市、区）物业行政主管部门应通过监管诚信平台建立属地物业服务企业信用信息库，负责信用信息的日常维护管理。

第七条 各级物业行政主管部门应当加强与所在地发

展改革、市场监管、税务、应急管理、法院、政务服务、仲裁机构等部门和单位的联动，及时共享物业服务企业信用信息，实施守信激励和失信联合惩戒。

第二章 信用信息采集、认定和核查

第八条 信用信息的采集，是指对物业服务企业在物业管理活动中的各类信息进行征集、分类、记录、存储，并形成反映、评价物业服务企业信用状况的记录活动。

信用信息的采集，应当遵循“谁监管、谁负责，谁采集、谁负责”的原则进行。物业服务企业的信用信息由企业自主诚信申报信息和物业行政主管部门采集的信息组成。

自治区行政区域内注册的物业服务企业在自治区外设立的分支机构（子公司），所取得的信用信息不记入母公司。自治区行政区域外注册的物业服务企业只限采集其在我区经营管理中形成的信用信息。

物业服务企业应当如实、及时申报信用信息，并对信息的真实性、有效性负责。

第九条 信用信息包含基本信息、增信信息和不良信息。

第十条 基本信息主要包括：

（一）企业备案信息：企业名称、地址、法定代表人、总经理、统一社会信用代码、经营范围。

（二）项目信息：项目名称、项目地址、建筑面积、项

目类型、开发建设单位名称。

第十一条 增信信息是指物业服务企业在物业管理活动中严格执行有关法律、法规、规章等规定或标准，认真履行物业服务合同及相关协议，自觉遵守物业管理行业诚信自律准则，维护物业管理市场秩序，提升物业服务质量，获得各级党委政府、相关部门（单位）、行业组织、服务对象、社会公众的表彰奖励及对社会、行业做出的贡献和取得的成果等信息。主要包括：

（一）各级党委、政府的表彰信息；

（二）各级物业行政主管部门和相关部门的表彰信息；

（三）物业服务企业在街道办事处、社区（居委会）监督指导下的相关工作信息；

（四）物业服务企业履行物业服务合同约定情况的相关信息；

（五）业主投票服务评价信息；

（六）支持物业管理行业工作，对行业发展作出贡献的信息；

（七）法律法规规定的其他增信信息。

第十二条 不良信息是指物业服务企业在物业管理活动中违反法律、法规、规章规定，违反物业管理行业诚信自律规范，不履行物业服务合同及相关协议，违反承诺，扰乱物业管理市场秩序，被行政处罚的信息。不良信息分为严重不良信息和一般不良信息。主要包括：

(一) 严重不良信息

1. 经有关部门确认因企业主要责任或全部责任造成的重大安全生产事故、群体性事件的信息；
2. 法律法规规定或其他可被认定为严重不良行为的信息。

(二) 一般不良信息

1. 被各级物业行政主管部门或相关部门行政处罚的信息；
2. 人民法院、仲裁机构生效的判决书或裁决书，确认物业服务企业因过错承担责任的信息；
3. 其他违反法律、法规、规章的一般不良行为信息。

第十三条 基本信息的采集、认定

物业服务企业通过监管诚信平台申请企业备案，录入企业备案信息、项目信息等企业基本信息，上传《内蒙古自治区物业服务企业备案承诺书》(附件1)，提交备案。

旗县(市、区)物业行政主管部门应于15日完成对企业基本信息认定审核工作；基本信息认定审核通过的，基本信息采集生效，认定审核未通过的，退回企业并说明原因。

第十四条 增信信息的采集、认定

物业服务企业应当通过监管诚信平台申报增信信息，并提交相关证明材料。

旗县(市、区)物业行政主管部门应于5个工作日内完成认定审核工作，认定审核通过的增信信息，增信信息生效，

经认定确认不属于增信信息，退回企业并说明原因。

第十五条 不良信息的采集、认定

各级物业行政主管部门、苏木乡镇人民政府（街道办事处）将自行掌握或其他单位主动推送的不良信用信息，通过物业信用信息系统录入。

物业行政主管部门、苏木乡镇人民政府（街道办事处）应充分利用“12345 政务服务平台”、信访等渠道，通过信息共享方式，采集不良信息录入系统，具体由各地根据工作实际确定，并通过平台、短信或书面通知相关企业。

第十六条 不良信息核查

相关企业对不良信息记录有异议的，可向采集录入不良信息的单位提出书面异议，并提供相应证据。

采集录入不良信息的单位应当于收到书面异议之日起 5 日内对异议进行核查。经核查异议成立的，应当撤销不良信息记录；异议不成立的，维持原结果。核查结果应当反馈异议申请企业。

第十七条 信用信息实施动态管理，按照“谁认定、谁维护的原则”，物业服务企业因基本信息发生变化、增信信息依据被取消、不良信息修复导致信用信息发生变化的，物业服务企业应当及时在监管诚信平台申请变更并上传相关证明材料，信用信息采集、认定单位应当在 5 个工作日内进行重新认定审核。

第十八条 信用信息经采集录入监管诚信平台后，任何单位和个人未经规定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第三章 信用等级的评定

第十九条 物业服务企业信用等级由监管诚信平台根据采集的企业信用信息进行评分，按照分值确定企业信用状况，并生成信用评价报告。

信用评价报告主要内容包含：企业基本信息、增信信息、不良信息、信用状况、报告有效期等内容。

信用状况评定实行动态管理，监管诚信平台根据企业信用信息的变化定期更新企业信用状况和信用报告内容。

第二十条 物业服务企业信用信息评分按照《内蒙古自治区物业服务企业信用信息评分标准》（附件2）执行，实行加分减分制。

物业服务企业信用分值=基本信息分值+增信信息分值-不良信息分值。

第二十一条 增信信息的记录周期

明确标明有效期的，在有效期内记分；未标明有效期的，按照三年有效期记分；在有效期内被增信信息发布单位发文取消的，增信信息失效；企业、项目和从业人员同一类型的增信信息只记录该增信信息的最高记分内容。

第二十二条 不良信息的记录周期

不良信息的记分周期最长为三年，最短公示期为三个月，涉及食品、药品、特种设备、安全生产、消防领域行政处罚信息，最短公示期为一年。记分期内已主动纠正不良行为，社会和行业不良影响消除修复的，在收到信用修复申请10个工作日内删除不良信息。

第二十三条 物业服务企业信用状况按分数排名，排名分数按物业服务企业信用分值=基本信息分值+增信信息分值-不良信息分值进行计算。物业服务企业信用信息分数按照《内蒙古自治区物业服务企业信用信息评分标准》(附件2)进行赋值。

监管诚信平台核定物业服务企业信用状况时，信用分值按照四舍五入保留小数点后一位的方法确定最终分值。

第四章 信用评价的发布和使用

第二十四条 全区物业服务企业信用评价结果将通过发布平台和相关网站、微信公众号向社会公开发布。

物业服务企业可通过监管诚信平台生成信用评价报告二维码或打印信用评价报告书。有关部门、企业和个人都可通过相关网站和微信公众号查询企业信用评价信息。

第二十五条 信用评价结果作为物业行政主管部门实施行政监管、评优评先表彰、行业自律、出具企业诚信意见等工作的重要依据。

鼓励业主（开发建设单位）在选聘物业服务企业、协商物业服务收费、物业管理招标时，将信用评价结果作为参考依据。

各级物业行政主管部门根据物业服务企业不同信用评价结果，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

第二十六条 对信用状况为 90（含）分值以上的物业服务企业，扶持其加快发展，做大做强，可采取以下激励措施：

（一）减少或降低对企业的检查频次，对企业上报的各种材料进行随机检查；

（二）在各类创先评优活动中予以优先考虑或推荐；

（三）参加物业管理项目投标和政府采购等公共资源交易活动时，鼓励采取信用加分等措施；

（四）优先享受国家或地方有关优惠扶持政策；

（五）规定可以采取的其他激励措施。

第二十七条 对信用状况为 60 分（含）至 69 分值的物业服务企业，可以采取以下惩戒措施：

（一）列入行业重点监管对象，加强日常监督检查，对企业申报的各类材料，实行全面严格检查；

（二）限制参评各类创先评优活动；

（三）在业主（甲方）续聘企业时提醒业主（甲方）注意企业信用情况；

（四）参加物业管理项目投标和政府采购等公共资源交

易活动时，列为慎重选择对象，依法采取信用减分等措施；

（五）按照规定可以采取的其他惩戒措施。

第二十八条 对信用状况为 60 分值以下的物业服务企业，除可以采取本办法第二十七条规定的惩戒措施外，还可以采取以下措施：

（一）撤销企业已获得的行业荣誉称号；

（二）限制参加物业管理项目招标投标和政府采购等公共资源交易活动；

（三）视情节向业主大会提出解除物业服务合同或者不再续约的书面建议。

第五章 附 则

第二十九条 苏木乡镇人民政府（街道办事处），各级物业行政主管部门在信用管理工作中应当依法履职，接受社会监督。对于录入、推送、公布虚假信用信息，篡改信用评级结果的，依法追究相关单位及责任人的责任。

第三十条 本办法由自治区住房和城乡建设厅负责解释，并根据国家政策导向、行业发展需要适时调整。

第三十一条 本办法自 2024 年 12 月 15 日起施行。

附件：1. 内蒙古自治区物业服务企业备案承诺书

2. 内蒙古自治区物业服务企业信用信息评分标准

附件 1

内蒙古自治区物业服务企业备案承诺书

按照《内蒙古自治区物业管理条例》第五十条第二款“物业服务企业应当自领取法人营业执照之日起 30 日内，到旗县级人民政府物业行政主管部门备案”的规定，我公司郑重承诺：

一、保证备案信息、材料真实、准确，并及时更新，如有虚假或不实，本单位愿承担相应责任；

二、遵守法律法规，诚信经营，文明服务，按照合同约定提供服务；

三、排除各种安全隐患，切实做好物业管理区域内的安全防范工作。

法定代表人（签字）：

承诺单位（签章）：

年 月 日

附件 2

内蒙古自治区物业服务企业信用信息评分标准

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
1	基本信息	内蒙古自治区物业服务企业备案承诺书	上传加盖单位公章的企业备案承诺书, 加 10 分	诚实守信原则	审核认定上传承诺内容及是否加盖公章, 审核通过后系统自动记分
2		企业备案信息	按照系统设置完成企业注册信息、人员统计信息、项目统计信息、经营统计信息录入, 加 30 分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十条, 行业信息化发展、动态监测需求	审核认定信息填写完整性、真实性, 审核通过后系统自动记分
3		项目信息	按照系统设置完成所有项目信息的录入, 加 30 分	行业信息化发展、动态监测需求	审核认定信息填写完整性、真实性, 审核通过后系统自动记分
4	增信信息	获得各级党委、政府表彰	企业: 国家级加 5 分, 自治区级加 4 分, 盟市级加 3 分, 旗县级加 2 分, 个人: 分数减半	表彰文件	审核认定表彰文件, 通过后, 系统自动记分
5		获得各级政府职能部门表彰	企业: 国家级加 4 分, 自治区级加 3 分, 盟市级加 2 分, 旗县级加 1 分, 个人: 分数减半	表彰文件	审核认定表彰文件, 通过后, 系统自动记分
6		物业服务企业在街道办事处、社区(居委会)监督指导下工作响应配合度	积极响应配合工作的加 5 分, 基本响应配合工作的加 2 分	内蒙古自治区住房和城乡建设厅等十四部门印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的》的要求	经所在街道办事处、社区(居委会)审核认定结果通过后, 系统自动记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
7	增信信息	物业服务企业履行合同约定情况的相关信息	完整履行合同的加5分，较好的加3分，一般的加2分	《内蒙古自治区物业管理条例》	经物业主管部门审核认定结果通过后，系统自动记分
8		业主投票服务评价信息	业主投票评价服务效果（投票业主占全体业主三分之二以上），通过投票综合满意度达85%（含85%）以上的加10分；综合满意度在85%以下、60%以上的加5分	服务质量、响应速度、沟通效果、公共设施、设备维护、物业费用支出、社区环境治理、解决问题能力等信息	经所在街道办事处、社区居委会核实后，报物业主管部门审核认定，通过后，系统自动记分
9		基层党建及社区治理	企业或项目建立各类党组织的加2分；企业积极参与社区物业党建联建工作的加1分；积极配合社区治理工作，经相关行政主管部门、苏木乡镇人民政府（街道办事处）党组织认定的加1分	中共中央办公印发《关于全面加强和改进城市基层党建工作的意见》和内蒙古自治区住房和城乡建设厅等四部门印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的》的要求	经所在街道办事处、社区居委会审核认定通过后，系统自动记分
10		支持物业行业重要工作信息	积极参与自治区级重要文件、标准起草，重大活动的组织承办，每次加2分，积极参与盟市级每次加1分，积极参与旗县级每次加0.5分	承担行业责任，推动行业发展工作激励	审核认定企业录入的证明材料，通过后，系统自动记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
11	增信信息	企业管理老旧小区（保障房）面积	50 万平方米以上加 3 分，20 万平方米以上加 2 分，20 万平方米以下加 1 分	企业承担行业责任激励	根据企业填报项目信息自动记分
12		与业主大会授权机构签订物业服务合同率	签订率 100%加 4 分，签订率 90%（含）-99%加 3 分，签订率 80%（含）-89%加 2 分，签订率 70%（含）-79%加 1 分；服务合同应至少包含基本情况、服务事项、服务标准或质量、服务费用的标准和收取办法、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、双方的权利义务、违约责任等要素	行业规范健康发展需求	根据企业合同备案情况，经审核符合标准后记分
13		项目办理承接查验率	办理率 100%加 4 分，办理率 90%（含）-99%加 3 分，办理率 80%（含）-89%加 2 分，办理率 70%（含）-79%加 1 分；承接查验至少应包含基本情况、存在的问题、双方的权利义务、违约责任、共用部位承接查验记录、共用设施设备承接查验记录表、移交资料清单等要素	行业规范健康发展需求	根据企业承接查验备案情况，经审核符合标准后记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
14		项目应公示信息公示率	公示率 100%加 4 分，公示率 90%（含）-99%加 3 分，公示率 80%（含）-89%加 2 分，公示率 70%（含）-79%加 1 分；在物业管理区域内显著位置公示内蒙古自治区物业管理条例第五十五条所列信息	行业规范健康发展需求	企业上传项目公示信息情况，经审核符合标准后记分
15		其他增信信息	法律法规规定的其他增信信息，一条加 1 分，最多加 5 条（5 分）	相关法律法规	审核认定企业录入的证明材料，通过后，系统自动记分
16	不良信息	严重不良信息	经有关部门确认因企业主要责任或全部责任造成的重大安全生产事故、群体性事件的，列入黑名单	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
17		严重不良信息	法律法规规定或其他可被认定为严重不良行为的信息，列入黑名单	相关法律法规、部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
18		一般不良信息	在物业项目招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的，一次扣 10 分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
19	不良信息	一般不良信息	对业主、业主委员会委员进行恐吓、威胁或者打击报复的，一次扣 10 分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
20		一般不良信息	物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域，撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定移交资料，造成物业服务混乱的，一次扣 10 分	《物业管理条例》第二十九条，《内蒙古自治区物业管理条例》第五十六条、五十七条及相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
21		一般不良信息	接管项目时未对物业共用部位、共用设施设备进行查验并备案的，一次扣 10 分	《物业管理条例》第二十八条、第三十六条，《内蒙古自治区物业管理条例》第四十七条，《住建部物业承接查验办法》第二十九条、第四十五条及相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
22		一般不良信息	将物业管理区域内的全部物业一并委托给他人，或者将全部物业服务拆分后分别转委托给第三人的，一次扣 8 分	《民法典》第九百四十一条，《物业管理条例》第三十九条，《内蒙古自治区物业管理条例》第五十二条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
23	不良信息	一般不良信息	违法泄露业主信息的，一次扣6分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
24		一般不良行为	物业服务合同签订或者变更之日起三十日内，未将物业服务合同报物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门备案的，一次扣5分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十一条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
25		一般不良信息	擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，一次扣5分	《内蒙古自治区物业管理条例》第六十九条、七十条及相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
26		一般不良信息	擅自改变物业管理用房用途的，每个项目扣5分，	《物业管理条例》第三十七条，《内蒙古自治区物业管理条例》第四十八条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
27		一般不良信息	将物业服务费、公共水电分摊费、车辆停放费捆绑收取的，采取停止供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户等方式催交或者变相催交物业服务费的，一次扣5分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十四条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	记分依据	评分说明
28	不良信息	一般不良信息	在物业保修期限和保修范围内发生质量问题的，物业服务企业未及时通知建设单位，并督促建设单位按时完成保修的，一次扣3分	《内蒙古自治区物业管理条例》第四十九条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
29		一般不良信息	未对物业管理区域内违法违规和禁止行为进行制止报告的，一次扣3分	《物业管理条例》第四十五条，《内蒙古自治区物业管理条例》第六十二条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
30		一般不良信息	物业服务企业不配合协助业主大会筹备组工作的，一次扣2分	《内蒙古自治区物业管理条例》第十九条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
31		一般不良信息	未按照内蒙古自治区物业管理条例第五十三条履行义务的，一次扣2分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
32		一般不良信息	未在物业管理区域内显著位置公示内蒙古自治区物业管理条例第五十五条所列信息的，一次扣2分	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十五条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分
33		一般不良信息	代收水、电、气、暖等费用时，向业主收取手续费等额外费用，一次扣2分	《物业管理条例》第四十四条、《内蒙古自治区物业管理条例》第六十一条、相关部门文件	录入、规定期限企业无异议，系统自动记分

