**附件一**

**泰州市住宅装饰装修行业信用评价体系实施办法**

（试行）

为加强我市住宅装饰装修企业诚信建设，完善装饰装修行业信用体系，为市民选择装饰装修企业提供可信参考，特制定本办法。

第一章 总则

第一条 本办法适用于泰州市所有从事住宅装饰装修的企业和个人。

第二条 泰州市建筑装饰装修行业管理机构负责制定评价标准和管理制度，建立住宅装饰装修企业信用综合评价系统和运行平台，发布住宅装饰装修企业信用信息综合评价结果，负责全市住宅装饰装修企业信用信息综合评价的管理工作。

受泰州市装饰装修行业管理部门的委托，泰州市装饰装修行业协会具体负责住宅装饰装修企业和个人信用信息综合评价工作。

第三条 本办法所称装饰装修企业信用评价，是指对装饰装修企业和个人的基本情况、业绩、工程质量和安全、合同履约、社会投诉和违法行为等情况的综合评价。

第二章 纳入信用评价体系的条件

第四条 凡在本市从事装饰装修活动的企业和个人均纳入本评价体系。

第五条 参评企业应提供本企业营业执照正副本（企业）或居民身份证（个人），填写《泰州市装饰装修行业信用评价体系企业（个人）申请表》。

第六条 参评装饰装修企业包括在工商登记的企业和个体经营户，应当具有：1、一定的自有资金和设备；2、专业的设计与施工队伍；3、固定的经营场所。

参评装饰装修个人包括工长（项目经理）、木工、瓦工（镶贴工）、油漆工、管道工、电工、石艺工和设计师，应当具有：1、有一定的装饰装修技能和施工设备和工具；2、有从事装饰装修工程的经历；3、在本市有固定居所。

第三章 信息归集

第七条 装饰装修行业协会会员企业信用信息归集工作由协会统一进行。

第八条 非协会会员企业应主动申请填写《泰州市装饰装修行业信用评价体系企业（个人）申请表》，或由泰州市物业行业管理协会组织小区物业公司协助开展信息归集工作。未进行信息归集的企业（个人），物管人员有权制止进入小区施工。

第四章 评价流程

第九条 装饰装修行业协会成立信用评价小组，按照《泰州市装饰装修企业信用评价标准》进行打分做出初步评价，评审小组成员在行业专家库中随机抽选，对申报企业（个人）将所提供材料报送市装饰装修行业协会进行审查。

第十条 评价结束后，装饰装修行业协会信用评价小组将信用评价报告及通知受评企业（个人），受评企业自收到《意见反馈表》在5日内提出反馈意见。

第十一条 如受评企业（个人）对评价结果无异议，则视为接受评价结果；如受评企业（个人）对评价结果持不同意见，则受评企业（个人）应在7日内提交相应的补充资料，提出修改级别的充分理由。

第十二条 信用级别初评审结果在信用泰州网（www.credittaizhou.gov.cn）泰州装饰协会网（www.tzzsxh.com）公示10日，接受社会公众的评议和监督。公示期满无异议后，经泰州市住宅装修行业信用评价联席会议研讨确定后将评价结果进行备案，并在泰州装饰装修网和相关媒体上予以公告。

第十三条 评审工作完成后，装饰装修行业协会秘书处负责将全部评价资料以及其他相关资料整理、归档，录入信用泰州网—住宅装饰装修行业信用评价数据库。

第十四条 企业（个人）信用评价结果有效期为2年，有效期内每年对企业进行一次跟踪复评。

第十五条 在收到受评企业（个人）提供的资料后，装饰装修行业协会根据企业（个人）信用级别批复日期，分年度由装饰装修行业协会信用复评小组对资料审查进行并撰写《跟踪复评意见书》。如未发现任何足以影响现有信用级别的情况，则由复评小组将提出意见提交给受评企业（个人）；如发现受评企业的内外部因素发生了重大变化，以至于可能会影响现有信用级别，复评小组则应及时提出书面报告与处理意见，由装饰装修行业信用评价小组论证决定是否调整受评企业的信用级别。复评后企业信用级别如发生变更，将在信用泰州网（www.credittaizhou.gov.cn）、泰州装饰协会网（www.tzzsxh.com）、上予以公告。

第十六条 如企业（个人）拒绝配合跟踪复评，而有充分的证据表明发生了足以影响现有信用级别的重大情况，复评小组有权以书面形式向装饰装修行业协会信用评价小组做出根据公开资料进行复评的建议；或在公开资料不足、难以形成评估意见的情况下，做出撤回原评价等级的建议。

第五章 评价方式

第十七条 信用评价标准采用评分制，具体评分办法及提供资料详见泰州市住宅装饰装修行业信用评价标准。

第十八条 装饰装修企业的信用等级分为AAA、AA、A和B四个级别。

AAA级装饰装修企业：评价分数在90分（含90分）以上且该级别企业数量宜控制在装饰装修企业总量的15%以内；

AA级装饰装修企业：评价分数在80分（含80分）以上且该级别企业数量宜控制在装饰装修企业总量的60%以内；

A级装饰装修企业：评价分数在60分以上（含60分）且该级别企业数量宜控制在装饰装修企业总量的25%以内；

60分以下为B级。

第十九条 装饰装修个人的信用等级为五星、四星、三星和二星四个级别装饰装修个人。

第二十条 具有以下情况之一的装饰装修企业为无信用等级住宅装饰装修企业：

1、评价分数在60分以下（不含60分）的；

2、参评年度内在装饰装修活动中发生破坏建筑主体或承重结构等违规装修行为被行政处罚达的；

3、参评年度内企业所承揽的装饰装修项目发生较大及以上质量安全事故的；

4、参评年度内因拖欠工资等行为造成不良影响或造成群体事件的；

5、参评年度内企业法定代表人在装饰装修活动中重大违法行为受刑事处罚的；

6、参评年度内企业被工商、税务、住建局等行业主管或行政管理部门列入诚信黑名单的；

第二十一条 具有以下情况之一的装饰装修个人为无信用等级个人：

1、评价分数在60分以下（不含60分）的；

2、参评期内在装饰装修活动中发生破坏建筑主体或承重结构等违规装修行为被举报过的；

3、参评期内企业所承揽的装饰装修项目发生较大及以上质量安全事故的；

4、参评期内在装饰装修活动中重大违法行为受刑事处罚的；

5、参评期内列入本市因严重失信行业而被列入个人诚信黑名单的。

第二十二条 初始注册的企业（个人）的评价起评分为10分，具有建筑装饰装修专业承包资质和建筑装饰装修工程设计与施工资质的企业的评价起评分为40分。

第二十三条 参评企业（个人）在年度内被投诉3起（含3起），并经鉴定责任归属于参评企业（个人），且在规定时间内未进行整改的，将对其进行信用评价降级处理。

第二十四条 外地装饰装修企业在本市行政区域内设立的直营分支机构的信用等级评价工作，按照（附表）所规定的评价标准进行评价、定级，但企业业绩只计算其分支机构在本市行政区域内所承接的工程。

第六章 工作要求

第二十五条 参评企业对评审结果持有异议的，应当在5个工作日内向行业主管部门提出异议申请。

第二十六条 评审过程及结果接受装饰行业主管部门和社会各界的监督。

第二十七条 参评（企业）个人和评审人员注意事项：

1、评价过程中，装饰装修行业协会须严格执行信用评价工作纪律，不得接受受评企业（个人）宴请、不得接收钱物；不得干预其他评审人员的正常审查，影响评审结果的公正性；不得将评审意见对外透露；不得泄露受评企业（个人）的商业秘密，保证评价工作的公平、公正。

2.受评企业（个人）须保证申报材料的真实性和合法性，如发现申报材料主观有意造假，将取消参评资格并给予公示。

3.公开企业（个人）的信用信息，必须按评价程序和评价标准规定的范围和时限进行，不得超范围、超授权公开。公开涉及商业秘密和个人隐私的信息，必须取得权利人的授权。

第七章 评价结果的应用

第二十八条 完善信用信息管理办法，建立健全会员企业信用信息档案。严格执行有关信用信息的归集、分类、发布、联网与交换制度、要把信用信息的管理纳入法制化轨道，依法保障参评人员的合法权益。

第二十九条 住宅装饰装修企业（个人）信用综合评价，除可以登记企业的市场行为和现场行为，还可以记录相关从业人员的个人执业行为、绿色环保材料的使用情况以及企业对成品住宅工程的专业承包能力情况。

第三十条 信用评价小组将积极应用评价结果，及时向行业及其上下游行业（产业）、有关政府部门、金融机构提供会员企业的信用信息，推广应用信用评价的结果，增强装饰装修企业（个人）的市场开拓能力，服务政府的市场监管和宏观管理，促进行业市场秩序的规范和行业自身的发展。同时全面推进行业信用建设工作，建立本行业上下游交易伙伴的信用信息数据库，为行业提供防范风险的服务；帮助企业（个人）建立信用自律和信用风险防范制度，开展信用知识培训，提高企业（个人）信用水平。

第三十一条 完善企业失信行为的举报制度、对虚假信息的甄别制度和被惩戒者申诉及复核制度等信用信息管理制度。对一年内发生3次以上不良记录的企业，应视情节轻重对相关企业和责任人进行约谈、集中培训、媒体公示、向社会预警、取消评选先进资格等处理。

第三十二条 评价的最终结果分别提供给装饰装修行业主管部门及招投标等行政主管部门。

第八章 附则

第三十三条 本办法由泰州市装饰装修行业协会秘书处负责解释。

第三十四条 本办法自发布之日起施行。

**附件二**

**泰州市住宅装饰装修企业信用评价标准（试行）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **序号** | **评价内容** | **指标名称** | **评价标准及得分** | **提供资料（标准中证明材料不需重复提供，须提供的原件均为验证所用，复印件装订成册）** | **自评**  **得分** |
| **一、企业综合素质评价** | 1 | 企业  规模  20分 | 企业经营年限  （7分） | 企业连续经营1年计基本分4分，连续经营年限每增加满一年加1分，最多得7分。 | 1、营业执照；2、组织机构代码证；3、税务登记证。  （以上证件提供正、副本原件及复印件） |  |
| 注册资本  （5分） | 企业注册资本金达10万元计基本分2分，注册资本金每增加10万加1分，最高得5分。 | 营业执照 |  |
| 年度工程结算收入  （8分） | 以参评企业上年度全年工程结算500万元为基准线5分，每增加100万元加1分，最高分8分。 | 1、申报前一年度统计表（包括《企业基本情况表》、《财务状况表》、《建筑业企业生产情况表》；  2、申报前一年度的财务报表、经审计的《审计报告》 |  |
| 年度纳税情况  （3分） | 以参评企业中上年度全年纳税额最高的企业为基准线得最高分3分，其他企业分值按照纳税额占基准线比例计算分值。 | 纳税证明材料 |  |
| 企业经营场所  （2分） | 企业具有固定的办公场所计2分。 | 房产证或房屋租赁合同。 |  |
| **一、企业综合素质评价** | 2 | 人员素质40分 | 企业技术负责人资历  （4分） | 企业技术负责人具有工程类初级职称的计2分；企业技术负责人具有工程类中级职称的计3分；企业技术负责人具有高级职称的计4分。 | 提供相关人员劳动合同、职称证书。  （提供原件及复印件） |  |
| 管理人员结构  （7分） | 企业具有专科以上学历或工程类职称的工程技术和经营管理人员、设计师不少于5人计基本分5分，在此基础上，每少一人扣1分，得分上线不超过7分。 | 提供相关人员花名册、劳动合同、职称证书、学历证书。  （需提供原件及复印件） |  |
| 项目负责人  （6分） | 企业具有中级职称（或以上）或二级建造师（或以上），每增加一人加2分，得分不超过6分 | 提供相关人员花名册、劳动合同、职称证书、学历证书。  （需提供原件及复印件） |  |
| 特种作业人员  （18分） | 企业具有持证上岗木工、瓦工、油漆工、电工、水暖工各不少于2人计基本分10分，每增加一名具有相应从业资格的工人加2分。得分上限不超过18分. | 提供相关人员花名册、社保证明、劳动合同、岗位技能证书。  （提供原件及复印件） |  |
| 职工社保缴纳情况  （5分） | 以上企业提供人员社保缴纳达80%以上得5分，每降低10%减0.5分。 | 提供人员花名册及社保缴纳证明  （原件及复印件）。 |  |
| **项目** | **序号** | **评价内容** | **指标名称** | **评价标准及得分** | **提供资料** |  |
| **二、企业经营管理水平** | 3 | 制度建设10分 | 制度建设  （5分） | 具有质量控制体系、安全责任管理体系、人事财务管理制度、售后与服务管理体系。  以上制度完善得5分，缺少一项减2分。 | 1. 质量控制体系应包括设计、施工交底、图纸会审、施工中的质量管理措施等内容。 2. 安全责任制应包括部门、岗位人员责任制。 3. 相关制度文件及培训记录。 |  |
| 机构健全  （5分） | 设置具有技术管理、材料、财务、设计、经营等职能的部门。  上述机构健全得5分，缺少一项减1分。 | 1. 机构、人员岗位设置文件 2. 各部门履职记录资料 |  |
| 4 | 制度执行10分 | 管理体系认证  （5分） | 每取得质量、环境、安全健康管理体系中一项得2分，最高不超过5分 | 认证证书（提供原件及复印件） |  |
| 过程控制  （5分） | 建立施工告知制度；建立图纸会审制度；建立施工技术交底制度；现场文明施工制度；建立材料进场验收制度；建立质量验收制度；建立质量问题处理制度；现场质量安全管理制度；设计变更审核制度及进度控制制度；售后服务制度，以上制度健全且落实记录完善得5分，缺少一项制度落实记录扣1分。 | 根据制度查看执行记录等资料或随机抽查一个施工现场质量安全管理（或合同执行情况、售后服务记录、维修记录）等情况查看 |  |
| **三、**  **公共信用评价记录** | 5 | 社会评价10分 | 表彰、奖励 | 参评年度获得上级主管部门及省市级以上部门表彰、奖励的，每项加分5分，加分上限为10分。民间性质的奖励只包括中装协、省装协、泰装协等行业协会颁发的奖励，其它民间性质的奖励不计分。 | 奖励证明文件（当年内有效）。 |  |
| 处罚 | 在经营活动中提供虚假企业信息、业绩证明、授权证明材料、使用伪造印章等弄虚作假的行为，1次扣10分，有效期一年。  向装饰装修人提供虚假资质证书的，取消该企业信用信息综合评价资格，该企业信用信息综合评价计为0分，并在系统中登记相关责任人信息。 | 由相关住宅装饰装修人、评价实施单位举报、核实认定及投诉受理单或相关处罚文件 |  |
| 因施工企业原因引起的质量投诉以及对质量投诉不及时进行处理。一次扣5分，有效期一年。在规定期限对质量投诉不予处理或对处理情况不予回复的；不按约定的期限处理完毕的。 | 由相关住宅装饰装修人、评价实施单位举报、核实认定及投诉受理单或相关处罚文件 |  |
| 客户评价  10分 | 业主满意率 | 按照业主满意率综合评分，满意率100%计10分，每降低1%扣1分。 | 1、企业提供上年度所有工程的回访记录，自评满意率；  2、评审小组随机电话回访客户，计算满意率； |  |
| **四、附加分值及扣分项** | 6 | 知识产权及获奖  （加分上限为20分） | 国家专利 | 上年度内获得国家专利1项加5分 | 提供国家专利证书。 |  |
| 工法 | 获得一项获奖国家级工法加5分、省级工法加3分；作为参编单位获得1项国家级工法加5分，省级工法及市级工法加2分。 | 提供已获得的国家级或省级工法证书。 |  |
| 工程获奖 | 上年度内获得国家级奖项每项加5分、省级奖项每项加3分及市级奖项每项加2分。 | 提供工程获奖文件。 |  |
| 参与行业政策研究工作 | 上年度内参与市级及以上行业政策研究工作一次加2分 | 相关证明资料。 |  |
| 7 | 社会责任  （加分上限为10分） | 参与慈善捐助、见义勇为、扶贫济困等公益活动 | 参与此类公益活动1次加5分，年度捐款超过5万元另加2分。 | 提供相关证明，如相关新闻报道，捐赠证书或捐赠发票。 |  |
| 8 | 合同  信用 | 施工单位违背施工合同中所约定的合同内容，不得拒绝履行保修义务，被投诉且证实情况属实的 | 根据协会上年度接到的投诉情况，每次扣3分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息资料 |  |
| 在施工过程中，恶意增项被投诉且证实情况属实的 | 根据协会上年度接到的投诉情况，每次扣3分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息资料 |  |
| 工程质量方面 | 使用超过国家有关建筑装饰装修材料有害物质限量标准的规定的材料的，被投诉且证实情况属实的 | 根据协会上年度接到的投诉情况，每次扣3分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息资料 |  |
| 使用假冒伪劣或质量不合格材料的被投诉且证实情况属实的 | 根据协会上年度接到的投诉情况，每次扣3分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息资料 |  |
| 出现工程质量问题被投诉且证实情况属实的 | 根据协会上年度接到的投诉情况，每次扣3分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息资料 |  |
| 安全生产方面 | 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位出具变更设计方案，且未经施工图设计审查机构及公安消防部门审查同意，不得擅自改动建筑主体和承重结构 | 根据市装饰办投诉处理情况每次扣10分。本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 | 投诉信息和处罚文件 |  |
| 发生质量安全事故，收到行政处罚或通报批评的 | 根据通报情况每次扣10分，本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 |  |  |
| 其他违规装饰装修行为，被通报或行政处罚的 | 根据通报情况每次扣10分，本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 |  |  |
| 投诉处理方面 | 不妥善处理协会转交的投诉或对投诉协商结果不履行的。 | 根据协会投诉处理情况每次扣5分，本年度发生此类情况3次以上，对该企业信用等级作出降级处理。 |  |  |

**附件三**

**泰州市住宅装饰装修个人信用评价标准（试行）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **序号** | **评价内容** | **指标名称** | **评价标准及得分** | **提供资料（证明材料不需重复提供，须提供的原件均为验证所用，复印件装订成册）** | **自评得分** |
| **一、从业者综合素质评价** | 1 | 从业情况  40分 | 从业年限  （10分） | 从业1年计基本分4分，连续从业年限每增加满一年加1分，最多得10分。 | 从业年限包括在装饰工作或相关单位的工作年限，提供工作证或与业主签订的工程协议等（提供原件及复印件） |  |
| 个人资本  （10分） | 个人存款达5万元计基本分4分，每增加5万加1分，最高得10分。 | 提供银行存款证明 |  |
| 年度施工收入  （10分） | 以参评者上年度全年工程结算6万元为基准线5分，每增加2万元加1分，最高分10分。 | 提供收入证明（协议书等）  （提供原件及复印件） |  |
| 固定居所  （10分） | 具有固定居80平方米以上基础分为4分，每增加20平方米加1分，最高10分。 | 房产证或房屋租赁合同。（提供原件及复印件） |  |
| **二**  **、从业者业务素质评价** | 2 | 专业素质45分 | 专业水平  （20分） | 基础分为8分，具有有效专业证书者一项者加8分，每增加一项证书加2分，最高20分 | 提供专业上岗证书或职称证书。  （提供原件及复印件） |  |
| 获奖情况  （10分） | 基础分为2分，获得相关部门业务或学会协会奖励每项加分4分，最高分为10分 | （需提供获奖证书原件及复印件） |  |
| 参加培训  （7分） | 基础分为2分，每参加一项培训加3分，最高分为7分 | 培训结业证书（原件及复印件） |  |
| 社保缴纳情况  （8分） | 参加社保人员得8分 | 提供社保缴纳证明（原件及复印件） |  |
| **三、从业者服务质量** | **3** | 服务质量  （15分） | 服务态度  （7.5分） | 基础分为2.5分，提供业务表扬每一项加一分，总分为7.5分，有纠纷和投诉每一项减2分 | 业主有效评价，表扬信或感谢信（原件及复印件） |  |
| 服务质量  （7.5分） | 基础分为2.5分，提供业务表扬每一项加一分，总分为7.5分，提供口碑推荐业主者，有一项加1分，最高加5分（不受本项总分限制） | 业主有效评价，被推荐业主证明（原件及复印件） |  |