**包头市物业服务企业信用评价管理暂行办法(试行)**

**第一章总则**

**第一条**根据《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》、《包头市物业管理条例》和“内蒙古自治区物业管理服务标准”等相关法律、法规、规章、文件的规定，为推进物业服务企业信用体系建设，进一步规范物业服务企业行为，促进物业管理行业健康发展，认真贯彻执行《包头市人民政府办公室关于印发包头市社会法人失信惩戒办法(试行)的通知》(包府办发〔2019〕52号)文件精神，结合我

市物业服务行业实际，制定本办法。

**第二条**对包头市行政区域内依法设立，从事物业管理

活动的物业服务企业进行信用评价的管理，适用本办法。

**第三条**本办法所称信用评价是指各级住建行政主管部门或其委托的机构(包头市物业管理处)依据本办法规定，按照公开、公平、公正和守信奖励、失信惩戒的原则，对物业服务企业在从事物业服务活动中形成的综合信用信息进行采集、录入、认定、计分、评价、确定其信用等级、查询

并建立信用档案的活动。

**第四条**本办法所称综合信用信息，是指物业服务企业在物业管理服务活动中形成的能够用以评价其信用情况的信息，主要包括基本信息、经营业绩信息、良好行为信息、

业主满意度调查信息及不规范行为信息。

**第二章信用评价监督管理**

—3—

**第五条**包头市住房和城乡建设部门(以下简称市住建行政主管部门)组织实施本办法，负责制定全市物业服务企业信用评价标准，委托包头市物业管理处统筹建设、维护及运行全市物业管理信用评价系统(以下简称信用系统),建立全市物业服务企业信用档案，公开信用评价结果。负责全

市物业服务企业信用评价的监督管理工作。

信用系统根据管理权限，分别为市、旗县区住建行政主管部门、物业管理协会、物业服务企业等开通端口，实现综合信用信息的采集、录入、认定、记分、核查、使用和日常管理等工作，加强与相关单位的联系，实现综合信用信息的

互通和共享。

**第六条**旗县区住房和城乡建设局(以下简称旗县区住建行政主管部门)通过信用系统建立属地物业企业综合信用信息库，负责组织本辖区内街道办事处(镇人民政府)、居民委员会(社区服务站)、业主委员会开展并实施物业服务企业信用评价相关工作。街道办事处(镇人民政府)、居民委员会(社区服务站)、业主委员会应做好信用系统相关工

作的配合。

**第七条**发展和改革、工业和信息化部门、公安、民政、财政、自然资源、生态环境、水务、文化旅游广电、应急管理、市场监督管理、体育局、人防、城市管理综合执法等部门及供水、供热、燃气、供电、通信等专业经营单位，应当以函告的形式按照各自行业法律、法规、规章、规范性文件

及《包头市物业管理条例》相关规定等与住建行政主管部门

共享对物业服务企业的表彰、奖励、处理、处罚等与信用评

价的相关信息。

**第八条**旗县区级市场监督管理局应当与旗县区住建行政主管部门共享经营范围有物业管理服务的本市法人企业或未在本市登记法人企业但在本市登记分支机构(外埠企业)的营业执照基本信息。物业企业营业执照中取消物业管理服务经营范围的，旗县区级市场监督管理局应及时函告本

地区住建行政主管部门。

**第九条**市物业管理协会应当加强行业自律管理，对物业服务企业的物业管理服务行为、物业管理项目经理考核结

果及业主满意度调查等评价信息，上传信用系统。

**第十条**市、旗县区住建行政主管部门及市物业管理协会应配备独立的系统操作室、计算机及系统操作员，保证系统信息安全(物业服务企业参照执行),并将系统管理员、操作员名单及账号报市住建行政主管部门备案。旗县区住建行政主管部门负责做好本辖区物业服务企业系统操作员及相关信息安全的培训、监管工作，具体工作按照《包头市物业服务企业信用评价系统操作及管理工作规程(试行)》

执行。

**第十一条**物业服务企业应当自领取营业执照之日起30日内，在旗县区住建行政主管部门备案，并登录信用系统，及时、完整、准确填报企业的基础信息，有物业服务项目的企业同时填报经营业绩、良好行为及业主满意度等有关信用

信息，接受住建行政主管部门对企业的信用评价工作。

—5—

基本信息和经营业绩信息实行动态管理，企业可根据实际情况的变化随时进行更新、修改。基本信息和经营业绩信息发生变更的，物业服务企业应当自变更之日起10日内登录信用系统完成更新、修改，未及时更新、修改的记入信用

系统平台予以减分。

本市登记法人的物业服务企业在其他省市设立分支机构(子公司)的，在其他省市所取得的经营业绩、良好行为信用信息不记入母公司(或集团)。本市以外登记法人的物

业服务企业限采集其在本市的经营业绩、良好行为信用信息。

**第十二条**旗县区住建行政主管部门负责督促本地区未接管物业项目的物业企业，在备案后10日内录入企业基本信息，未接管物业项目的物业企业不进行信用评价，但应

在信用系统中无物业服务项目模块填报企业信息。

**第三章信用信息采集**

**第十三条**信用评价信息，由旗县区住建行政主管部门负责采集、审核，旗县区住建行政主管部门应自收到信用评价信息之日起7个工作日内完成审核、认定、计分并做好日常管理和相关解释工作，旗县区住建行政主管部门7个工作日未完成审核、认定、计分的，市住建行政主管部门应在对

其年度物业管理工作考核中予以扣分。

信用评价信息主要包括物业服务企业的基础信息、经营业绩、良好行为、不规范行为(包括一般不规范行为、严重

不规范行为)及业主满意度五个方面。

**第十四条基本信息采集**

——

**1.企业信息采集：**由物业服务企业录入企业名称、注册地址及经纬度、法定代表人个人基本信息、统一社会信用代码、经营范围、企业性质、联系方式等注册信息；企业简介、企业年度收支情况、财务报表信息；在管项目面积之和及个数、是否成立党组织、诚信网站(中国裁判文书网、全国企

业信用信息公示系统)等信息，

企业人员信息采集：企业从业人员个人基本信息、人数及岗位分类、劳动合同、社保证明、系统操作员、专业技术

人员、专业岗位持证类别及相关统计信息等。

**2.物业项目信息采集：**由物业服务企业录入项目所属地区住建行政主管部门、辖区街道办事处(镇人民政府)、居民委员会(社区服务站)的名称、地址及经纬度，已备案的(前期)物业服务合同及起止日期、委托方名称，项目名称、项目地址及经纬度、项目规划总建筑面积、占地面积、绿化面积、建设日期、建设工程竣工核实合格证、不动产首次登记日期，项目简介、总栋数、总户数、车库(位)个数及类型(地上或地下)、物业服务用房位置及面积、住宅及非住宅类型、管理模式、物业服务等级及星级，公示内容，各类应急预案，项目收费标准、年度总收入、总支出、入住率、收费率、项目是否经过审计，物业管理创优达标信息、业主

委员会成立信息等。

项目人员信息采集：项目经理基本信息及培训信息，各岗位配置人数及人员持证、培训信息，投诉电话及投诉受理

人员信息。

**第十五条经营业绩信息采集：**包括项目建筑物面积、

业绩评价、住宅小区服务标准评价三部分信息。

1.物业项目建筑面积信息采集，由物业企业分别将在管住宅、办公楼(写字楼)、商业、学校、医院、厂房等不同物业类型的物业项目信息及按照示范文本签订并在住建行政主管部门备案的(前期)物业服务合同上传信用系统，同时将该合同对应物业项目的建设工程规划许可证、或者建设工程竣工核实合格证等面积认定材料一并上传(因特殊原因无法提供的，需提供辖区街道办事处出具的物业项目面积证明)。

信用系统按照合同签订项目的建筑面积乘以相应系数计算：住宅系数为1、非住宅系数为0.8,系统按分值排名

设置不同档次的分值，上限分值为15分。

住宅配建商业的项目，不具备独立签订物业服务合同的按住宅面积计算；非住宅配建住宅的未签订独立物业服务合

同的按非住宅面积计算。

2.业绩评价信息采集包括以下三个部分：

(1)物业企业上传上一年度主营业务收入、入住率、

收费率(收费率以每个项目收费率之和进行平均)。

(2)物业企业按年自行推荐一个合同期一年以上、建成15年以上(含15年)的旧住宅小区，并且物业服务水平达到“内蒙古自治区居住物业管理服务标准”二级及以上的，经项目所在地旗县区住建行政主管部门会同辖区街道办事

处(镇人民政府)考核达标的，提交信用系统予以计分，市

住建行政主管部门对提交的物业项目进行抽查。

(3)市物业管理协会依据《包头市物业服务企业行业自律考核记分办法》、《包头市物业管理项目经理考核记分办法》对物业企业行业自律行为及项目经理进行考核，考核

结果提交信用系统予以计分。

3.住宅小区物业服务等级评价信息采集。由物业企业按年自荐一个合同期满一年及以上，并且物业服务水平达到“内蒙古自治区居住物业管理服务标准”的住宅小区，经项目所在地旗县区住建行政主管部门会同辖区街道办事处(镇人民政府)考核达标的，提交信用系统予以计分，市住建行

政主管部门对提交系统的物业项目进行抽查。

**第十六条良好行为信息采集**

由物业服务企业通过信用系统分类录入在物业管理活

动中遵纪守法、诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及其相关部门(单位)的表彰、奖励以及对社会公益事业做出贡献和取得的成果等良好行为信息，并提交相关证明材料，经旗县区住建行政主管部门认定后，按照计分标准予以

记分，良好行为信息采集主要包括以下内容：

1.各级党委、政府、住建行政主管部门的表彰、奖励

信息；

2.各级政府相关职能部门的表彰、奖励信息；

3.各级物业管理协会的表彰信息(表彰前需制定表彰标

准并进行备案);

4.承接建成15年及以上老旧住宅小区，并实施市场化

—9—

管理的信息；

5.支持物业行业重要工作信息；

6.作为正面典型被主流新闻媒体报道信息；

7.回报社会开展的扶贫等公益事业信息及拾金不昧行

为，聘用下岗残疾人等信息；

8.2015年及以后合同期内获得内蒙古自治区及包头市级物业管理优秀、示范项目的信息；(加分至由表彰单位核

验取消为止);

9.物业服务行业技能竞赛、知识竞赛等比赛表彰信息；

10.物业服务企业组建党组织的信息。

11.上年度公布的信用评价结果等级为AAA、AA的信息。

12.其他良好行为信息。

**第十七条业主满意度调查信息采集**

满意度调查主要采集物业企业在物业管理服务活动中按照物业服务标准中基本要求、共用部位及共用设施设备的

维修养护、房屋装饰装修管理、公共秩序维护、宠物管理、

保洁服务、绿化服务、投诉处理等8大项内容，业主可结合物业管理服务实际情况选择满意、基本满意和不满意，每个住宅项目每年应至少进行2次业主满意度调查，一级物业管理服务标准的调查覆盖率不低于50%、二级不低于40%、三级不低于30%;非住宅不少于入住率的80%,信息采集分为

以下两种方式：

1.市物业管理协会按年提取居民委员会(社区服务站)

或业主委员会组织的业主满意度调查结果；

2.物业服务企业上半年上传信用系统上年度下半年的

调查结果，下半年上传本年度上半年的调查结果，以此类推。

**第十八条不规范行为信息采集**

由各级住建行政主管部门将本部门或其他相关部门对物业服务企业在从事物业管理活动中违反物业服务合同(前期)约定内容的行为，违反法律、行政法规、部门规章、政府规定、物业管理行业自律规范等行为被行政处罚、通报批评以及经核查属实的主流媒体曝光、有效投诉举报等信息采集并录入信用系统中相关企业，同时在信用系统平台进行公示，公示期不少于5个工作日，公示期满企业无异议的，不

规范行为信息自动生效。

不规范行为信息采集分为一般不规范信息和严重不规

范信息：

**(一)一般不规范行为信息采集。**

1.各级住建行政主管部门或相关部门的行政处罚决定

书及法律文书等；

2.各级住建行政主管部门或相关部门的行政执法检查

书面通报、整改通知书；

3.经查证确属物业服务企业失职且在规定期限内未妥

善解决的投诉举报、媒体曝光等违规情况；

4.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民事责任的情况；

5.各级行业协会的书面通报文件(通报前进行相关检查

事项备案);

—11—

——

6.其他违反物业服务合同、职业道德、诚实信用原则

违反约定承诺的一般不规范行为。

**(二)严重不规范行为信息采集。**

1.被公安机关认定为有涉黑涉恶行为的；

2.在信用等级评定中，大量弄虚作假的；

3.挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；

4.经有权机关确认因物业服务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、重大舆情的；

5.企业或企业主要负责人(董事长、总经理、法定代表人等)因物业服务企业承担过错原因，通过人民法院司法程

序认定，被列入失信被执行人名单的；

6.存在重大安全隐患拒不整改的；

7.以盈利为目的的大量贩卖业主信息的；

8.其他违法行为。

**第十九条**物业服务企业主动申报不规范行为信息并积极整改的，按照扣分标准的80%计分。严重不规范行为信

息不在降低扣分之列。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的不规范行为信息，住建行政主管部门无

需通知物业服务企业，可直接录入信用系统扣分。

**第四章信用信息核查**

**第二十条**不规范行为信息核查。公示期间，物业服务

企业对不规范行为信息记录有异议的，可在公示期满之前向

——

发布公示的实施单位提出书面异议申请，并提供相应证据

逾期视为认可。

公示的实施单位应当于收到书面异议申请之日起15个工作日内对异议申请核查。经核查异议成立的，应当撤销不规范行为信息记录；异议不成立的，维持原结果。核查结果

应当反馈异议申请单位。

**第二十一条不规范行为信息复核。**异议提出单位对核查结果仍存异议的，可向公示信息审核单位上一级住建行政主管部门提出书面异议复核申请，上一级住建行政主管部门应当自收到书面异议复核申请20个工作日内完成复核，经复核异议成立的，责成原核查单位撤销该物业服务企业不规范行为记录；经复核异议不成立的，维持原结果，复核结果

应当反馈复核申请单位。

**第二十二条**因企业实际情况发生变化或者认定的良好行为信息、不规范行为信息的依据被撤销或者变更导致综合信用信息发生变化的，物业服务企业应当及时向信息上传部门或单位提出变更申请，信息上传部门或单位应当在7个工作日内进行认定，并函告市物业管理处按照记分标准调整

评分。

**第五章信用等级评价**

**第二十三条**物业服务企业综合信用等级评价由信用系统平台依据采集的企业综合信用评价信息，通过《包头市物业服务企业信用评价计分标准(试行)》(详见附件一)设

置内容、计分标准等自动统计分值，并按分值划分物业服务



企业信用等级的方式，分别对物业服务企业的基础信息、经营业绩、良好行为、业主满意度和不规范行为5大项内容进

行信用评价，主要计分规则如下

**(一)物业企业信用评价综合总分最高分值为100分，**

**由信用系统自动统计生成。**

物业企业信用评价综合总分值=基础信息分值+经营业绩分值+良好行为分值+业主满意度调查分值-不规范行为

分值。

**(二)物业服务企业在信用系统及时、完整、准确填报企业基础信息、在管物业项目等信息的，记固态基础分50**

**分，占信用评价综合总分的50%。**

**(三)信用评价动态加分项分为经营业绩最高分值33分、良好行为最高分值12分、业主满意度最高分值5分三部分内容，每个部分累计加分分值总数不超过设定的相应加分最高总分值(可根据工作实际进行调整)。**经营业绩、良好行为和业主满意度3个方面的最高总分值之和为50分，占

信用评价综合总分的50%。

**(四)信用评价动态扣分项为不规范行为，分为一般不**

**规范行为和严重不规范行为二种。**

1.一般不规范行为，设定扣分的最高总分值为20分，单个不规范行为设定对应分值。物业服务企业有一般不规范行为的，直接从信用评价综合总分中扣除其对应的分值，但

累计扣分分值总数不超过设定的扣分最高总分值；

2.严重不规范行为扣分项不设定最高扣分分值，相关行

为扣分从信用评价综合总分中累计扣除，扣分后企业信用评

价综合总分低于零分的，按照零分计算。

**(五)良好行为、不规范行为的每个具体信用评价内容分别设定相应的计分有效期。**物业管理优秀、示范项目表彰等良好行为设定检查核验取消程序的，加分截止到被相关单位取消之日；其他计分有效期以公布计分结果当日开始计算，计分有效期届满的，该计分分值不再计入信用评价综合

总分。

**第二十四条**良好行为信息及不规范行为信息计分周期。

**(一)良好行为信息的计分周期原则上按照信息的有效时限同步计算，从发文年份起算，一年为一个周期；没有有效年份的按照计分标准逐年减半的形式计算，低于0.5分(不含)的往年信息不予计分。**物业管理优秀、示范项目被取消

加分截止。

**(二)不规范行为信息的计分周期。**

1.一般不规范行为信息计分周期根据企业整改和信用修复情况确定，以整改完成之日起计算信用修复期，信用修复期满三个月且无同类不规范行为的，删除原一般不规范行为信息。整改到期之日起仍未整改的，在原扣分分值的基础

上累加相应扣分分值。

2.严重不规范行为信息计分周期根据企业整改和信用修复情况确定，以整改完成、社会和行业不良影响基本消除之日起计算两年的信用修复期，两年内无同类不规范行为

的，删除原严重不规范行为信息。

—15—



**第二十五条**同一项目同一不规范行为涉及多项减分

内容的，以减分最多的一项记分；

同一不规范行为涉及多个项目的，每个发生不规范行为

的项目都进行记分；

同一不规范行为在整改期内不再重复记分；

同一不规范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。

**第二十六条**物业服务企业信用等级分为AAA(优秀)、AA(良好)、A(合格)、B(不合格)四个等级，各等级的划

分标准分别为：

1.AAA级：信用评价综合总分在80分(含)-100分的

为优秀物业服务企业。

2.AA级：信用评价综合总分在60分(含)-80分的

为良好物业服务企业。

3.A级：信用评价综合总分在50分(含)-60分的，为

合格物业服务企业。

4.B级：信用评价综合总分在50分以下的，为不合格物

业服务企业。

5.未完整、准确填报信用评价信息的，为不合格物业服

务企业，信用等级为B级(评价信息缺失)。

6.信用系统按照保留小数点后二位数的方法确定最终

评价分值。

**第二十七条**物业服务企业已建立企业信用档案的，其

良好行为信息及不规范行为信息为旗县区级相关部门出具



的，旗县区级住建行政主管部门应予以认定并直接计分；其良好行为信息及不规范行为信息为市级及以上相关部门出

具的，市级住建行政主管部门应予以认定并直接计分。

**第二十八条**市住建行政主管部门应当对旗县区住建行政主管部门及市物业管理协会采集、审核、上传的物业服务企业信用系统信息进行随机抽查，每年的抽查率不少于企

业总数的10%。

**第二十九条**各级住建行政主管部门应当加强与所在

地自然资源、城市管理、公安、应急管理、民政、市场监管、环保、法院、仲裁机构、税务、人民银行、金融机构等相关部门之间的互联互动，构建齐抓共管工作格局，共享本辖区内物业服务企业综合信用评价信息，实施守信联合激励、失

信联合惩戒制度。

**第六章评价结果的公布和使用**

**第三十条**物业服务企业信用评价年度结果于次年的2月底前分别在市住建行政主管部门官方网站、微信公众号向社会公布。各旗县区住建行政主管部门、市物业管理协会的

网站及微信公众号应同时向社会公布。

相关部门、物业服务企业可按照《包头市物业服务企业信用评价系统操作及管理规程(试行)》(附件二)要求查询

物业服务企业综合信用评价信息。

**第三十一条**物业企业综合信用评价结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、行业评优评先评奖活动、

物业管理行业专家选聘以及物业主管部门实施差异化管理

—17—



等物业管理活动的重要依据，实行守信激励，失信惩戒

**第三十二条**对信用等级AA级(含)以上的物业服务企业，扶持其加快发展，做大做强，物业行政主管部门可以

采取以下激励措施：

1.在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，

优先考虑，加大扶持力度；

2.在参加物业管理服务项目招投标活动中，作为物业服

务企业诚信评分权重，予以加分；

3.在各类创先评优活动中予以优先考虑或推荐；

4.对其申报的综合信用信息核查时，按照“绿色”标准

执行，对申报材料实行随机抽查；

5.在日常检查、双随机检查、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；

6.国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑；

7.规定可以采取的其他激励措施。

**第三十三条**对信用等级为B级的、未参加信用评价的

物业服务企业，物业行政主管部门可以采取以下惩戒措施：

1.对其申报的综合信用信息核查时，按照“红色”标准

执行，对申报材料实行全面的网上和现场纸质检查；

2.在日常监管中对所管项目予以重点监管，增加检查频

次，加强现场核查等；

3.在物业服务项目招投标时建议招标人注意企业信用

情况；

5.建议业主大会启动物业服务企业退出程序，重新选聘

物业服务企业；

6.不得参评各类创先评优活动；

7.不得申请担任物业管理行业协会理事(含理事)以上

单位；

8.告知自治区、盟市、旗县公共资源交易机构和相应财政行政管理部门，建议依法取消或者限制其参与政府采购

资格；

9.由注册所在地旗县区住建行政主管部门通报批评，并告知相关行政管理部门，建议限制其申请财政性资金项目，

限制参与基础设施和公用事业特许经营；

10.按照规定可以采取的其他联合措施。

**第三十四条**建立黑名单制度。

**1.在有效期限内，连续二次信用评价结果等级为B级的、**

信用评价综合总分为零分的物业服务企业列入黑名单。

2.物业服务企业未在信用系统完整填报基础信息等信用评价信息或者不及时更新信息的，旗县区住建行政主管部门应书面督促其整改并要求在5个工作日内填报，逾期不填

报的，信用评价综合总分计为零分并列入黑名单。

**3.物业服务企业或人员有严重不规范行为被直接列入**

**黑名单的。**

**第三十五条**被列入黑名单的物业服务企业、企业法定

代表人、总经理，住建行政主管部门可以采取以下惩戒措施：



1.对被列入黑名单的失信物业服务企业，自综合信用等级公布之日起两年内不予开展新的信用评价工作，禁止企业参加物业服务项目招投标、承接新项目，并由项目所在地住建行政主管部门，向物业服务项目业主大会提交终止物业服

务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

2.对被列入黑名单的企业法定代表人、总经理的失信记录，记入物业服务企业主要管理人员失信信用档案，存留期为三年，存留期内不得在包头市其他物业服务企业担任同类职务。同时，将失信主体列入住房城乡建设领域及社会个人

信用失信联合惩戒名单。

**第三十六条**在物业服务项目招投标活动过程中，物业管理招标投标监督管理部门、招标单位、招标代理机构应当

将物业服务企业信用等级情况作为招投标的加减分项目。

建设单位、业主或业主大会授权的业主委员会选聘物业服务企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业服务

企业综合信用评价情况。

有在管物业项目未在信用系统填报信息的及无在管物业项目未在信用系统填报企业信息的，不允许参加物业服务

项目招投标活动及业主大会选聘物业服务企业活动。

**第七章附则**

**第三十七条**综合信用信息经采集录入信用评价平台后，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、

删除。

**第三十八条**市、旗县区住建行政主管部门及其委托机



构及信用系统管理、操作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、泄露商业秘密和个人隐私，不得随意更改、泄漏系统信息，发现上述行为构成犯罪的应依法追究法律责任，尚不构成犯罪的，由其所在单位或

有关机关依法给予行政处分。

**第三十九条**本办法由市住建行政主管部门负责解释。本办法依据的相关法律法规和政策发生变化，将结合实际情况依法进行评估修订，并根据国家政策导向、行业发展需要，

合理调整《包头市物业服务企业信用评价计分标准(试行)》。

**第四十条**本办法自印发之日起实行。

附件：1.《包头市物业服务企业信用评价计分标准(试

行)》

2.《包头市物业服务企业信用评价系统操作及管

理工作规程(试行)》

3.《包头市物业管理服务投诉热线管理工作规程》

—21—