**安康市物业服务企业信用评价管理实施细则（试行）**

**第一章 总 则**

**第一条** 为加强物业服务行业信用体系建设，构建诚实信用的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展，根据住房和城乡建设部等十部委《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《陕西省物业服务管理条例》《陕西省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》《安康市物业服务与管理条例》等相关规定，结合本市实际，制定本细则。

**第二条** 本细则适用于本市行政区域内从事物业服务管理活动的物业服务企业（含本市以外注册的物业服务企业）的信用评价及其管理。

**第三条** 本细则所称物业服务企业信用评价是指住房和城乡建设主管部门对物业服务企业从事物业活动中形成的信用信息进行采集、记分、评价，评定其信用等级、建立信用档案的活动。

**第四条** 物业服务企业信用信息评价的建立和管理，应当遵循公开、公平、公正的原则，实行政府主导、社会参与。

**第五条** 市住房和城乡建设主管部门负责全市物业服务企业的信用管理，指导县（市、区）住房和城乡建设主管部门开展物业服务企业的信用评价活动，建立全市物业服务企业信用评价系统，公布物业服务企业信用评价结果。

各县（市、区）住房和城乡建设主管部门具体负责本行政区域内物业服务企业的信用管理，对物业服务企业进行信用评价和等级评定。

街道办事处或者镇人民政府、村（居）民委员会应当协助开展辖区内物业服务企业信用信息的征集、核查工作。

市物业行业协会配合物业主管部门建立健全信用信息档案。

物业服务企业应当确定专人负责对本企业信用信息进行填报、提交工作。

**第二章 信用信息的组成及采集**

**第六条** 物业服务企业信用信息包括基本信用信息、良好信用信息、不良信用信息三类。

**第七条** 基本信用信息。基本信用信息由物业服务企业信息和物业服务项目信息组成。（详见附表一）

**第八条** 良好信用信息包括物业服务企业在从事物业服务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等信息。（详见附表二）

**第九条** 不良信用信息包括一般失信信息和严重失信信息。

一般失信信息包括物业服务企业在从事物业服务管理活动中违反法律、法规、规章、规范性文件以及物业行业自律规范或（前期）物业服务合同约定的行为，被住房和城乡建设主管部门或相关部门行政处罚、书面通报批评、经核实属实的媒体曝光、投诉举报等信息。（详见附表三）

严重失信信息包括在物业服务合同有效期内擅自退出服务管理项目、挪用专项维修资金、因物业服务企业责任引发重大群体或越级上访事件、发生重大安全责任事故、拒不参加或者逾期未参加企业信用评价等信息。（详见附表四）

**第十条** 信用信息的采集，是指对物业服务企业的信用信息进行采集、分类、记录、存储的活动。

信用信息采集渠道主要包括企业自行申报，住房和城乡建设主管部门、相关部门主动收集和社会提供。

**第十一条** 信用信息的采集应当遵守下列原则：

（一）信用信息采集应当客观、公正、严谨、及时，保守国家秘密、保护商业秘密和个人隐私。

（二）物业服务企业应当如实、及时申报基本信息，并对信息的真实性、有效性负责；对已提供和申报的信用信息发生变更或失效的，应当在信用信息变更或失效之日起7日内及时修改并完成报送。

（三）经住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府、村（居）民委员会等单位调解，物业服务企业在规定期限内已妥善解决的投诉问题，且未造成社会负面影响的，可不记入企业信用信息。

**第十二条** 基本信用信息的采集由物业服务企业通过“物业服务企业信用信息评价系统”主动向项目所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门申报，同时提供纸质文档，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门负责审核。

基本信用信息发生变更的，物业企业应当自变更之日起30日内书面提出信息变更申请，受理申请的县（市、区）住房和城乡建设主管部门予以确认。

**第十三条** 良好信用信息由物业服务企业向所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门申报，并提供相应佐证资料，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门审核。

**第十四条** 不良信用信息由县（市、区）住房和城乡建设主管部门、相关部门、街道办事处或者镇人民政府、村（居）民委员会、物业行业协会等按照职能职责和管理范围征集获取。县（市、区）住房和城乡建设主管部门对征集的物业服务企业不良信用信息，进行核实后，直接填报确认。项目所在地住房和城乡建设主管部门作出的处罚，直接填报确认。

**第十五条** 物业服务企业对其信用评价有异议的，应向审核的县（市、区）住房和城乡建设主管部门提出书面申请，并附相关佐证材料。经核实有误的，应在5日内予以更正。

**第三章 信用等级评定**

**第十六条** 物业服务企业信用等级评定按照企业信用得分确定。物业服务企业的信用得分=企业信用基准分值+企业良好信用信息分值-企业不良信用信息分值。企业信用基准分值为60分，加减分按照良好信用信息分值表和不良信用信息分值表计分标准执行。

**第十七条** 物业服务企业的信用等级分为A级、B级、C级、D级、E级、F级六个等级。

（一）A级：特优物业服务企业，年度信用得分100分（含100分）以上；

（二）B级：优秀物业服务企业，年度信用得分90分至99分；

（三）C级：良好物业服务企业，年度信用得分80分至89分；

（四）D级：一般物业服务企业，年度信用得分60分至79分；

（五）E级：较差物业服务企业，年度信用得分50分至59分；

（六）F级：失信物业服务企业，年度信用得分50分以下和存在第九条所列的严重失信信息的。

**第十八条** 物业服务企业信用得分为实时动态管理，即物业服务企业随时申报企业信用信息，县（市、区）住房和城乡建设主管部门及时予以核查、确认和记录。信用等级评定为年度定期评定，即县（市、区）住房和城乡建设主管部门每年12月份对本年度物业服务企业信用等级进行评定，将企业信用得分情况进行排序，面向社会公开公示，公示期为30天。

**第四章 信用信息的运用和管理**

**第十九条** 物业服务企业信用等级评定结果是物业服务企业服务水平、经营实力、业绩能力的重要体现依据。各相关部门、开发建设单位、业主大会及业委会在创先评优、示范项目考评、项目招标投标、银行贷款、业务审批和日常监管等方面，应当将物业服务企业的信用等级作为重要参考依据。

**第二十条** 市住房和城乡建设主管部门依据物业企业信用等级实施分级分类管理，按照“守信激励、失信惩戒”的原则，实行以下措施。

（一）对于信用等级为A级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）减少对企业的日常检查频次；

（2）对企业申报的信用信息材料实行随机抽查；

（3）在市级物业服务管理示范（优秀）项目评审总分基础上加5分；

（4）参与物业项目投标时给予5分的信用加分；

（5）倡导业主大会选聘物业服务企业时优先考虑；

（6）中、省、市相关优惠扶持政策，予以优先考虑；

（7）中、省、市相关评优评先活动，予以优先推荐。

（二）对于信用等级为B级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）减少对企业的日常检查频次；

（2）对企业申报的信用信息材料实行随机抽查；

（3）在市级物业服务管理示范（优秀）项目评审总分基础上加2分；

（4）参与物业项目投标时给予2分的信用加分；

（5）中、省、市相关优惠扶持政策，予以优先考虑。

（三）对于信用等级为C级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）住房和城乡建设主管部门应加强对其业务的指导和监督；

（2）实施一般性监管，增加检查频次；

（3）对企业申报的信用信息材料实行重点核查；

（4）参与物业项目招标时建议招标人注意企业信用情况。

（四）对于信用等级为D级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）住房和城乡建设主管部门应加强对其业务的指导和监督；

（2）实施重点监管，加大日常监督检查频次；

（3）对企业申报的信用信息材料实行全面检查；

（4）取消行业各类奖励评比资格；

（5）参与物业项目投标时给予减2分的信用减分。

（五）对于信用等级为E级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）住房和城乡建设主管部门约谈物业服务企业法定代表人，责令整改提升；

（2）实施重点监管，加大日常监督检查频次；

（3）对企业申报的信用信息材料实行全面检查；

（4）取消行业各类奖励评比资格；

（5）参与物业项目投标时给予减5分的信用减分。

（六）对于信用等级为F级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（1）住房和城乡建设主管部门对该级别企业进行通报批评，向街道办事处或者镇人民政府、村（居）民委员会、业主组织等提示信用风险；

（2）列入行业重点监管对象；

（3）不得参与物业服务项目招投标，不得承接新的物业服务项目；

（4）企业连续两年被评为F级，由物业主管部门将不良信用信息推送市场监管部门给与相应处理；

（5）依法可以采取的其他惩戒措施。

**第二十二条** 单位或个人对物业服务企业信用信息内容有异议的，可以向市住房和城乡建设主管部门提出异议申请，并提供具有法律效力的证据材料。

市住房和城乡建设主管部门在接到异议申请后，应及时组织核查和反馈。经核查，异议信息属信用信息处理过程中造成的，应当立即更正；属信用信息提供单位引起的，应当立即通知相关提供单位核查并做出解答，信用信息提供单位应当在接到核查通知的5个工作日内做出书面答复，市住房和城乡建设主管部门根据答复情况及时处理，并书面反馈申请人。

**第二十三条** 各县（市、区）住房和城乡建设主管部门应督促物业服务企业在物业服务项目显著位置公示其信用等级标识，接受业主监督。提倡物业行业协会对高信用等级的物业服务企业予以表彰，对存在失信行为的企业予以通报批评。

**第五章 附 则**

**第二十四条** 信息提供单位因提供不真实信息侵害他人合法权益，造成经济损失的，依法承担相应的责任。

**第二十五条** 住房和城乡建设主管部门工作人员玩忽职守以及利用职务之便，违法公布、利用企业及其执（从）业人员信用信息，侵犯企业及其执（从）业人员合法权益，损害企业及其执（从）业人员信誉的，依法追究行政责任。

**第二十六条** 市住房和城乡建设主管部门可根据实际情况对信用信息的具体项目、范围和信用等级评定标准进行调整。

**第二十七条** 本意见自发布之日起执行。

**（一）《物业服务企业信用基准分评分表》**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **指标** | **备注** |
| 1 | **企业信息** | 企业名称 | 必须填报 |
| 2 | 统一社会信用代码 | 必须填报 |
| 3 | 营业执照 | 必须填报 |
| 4 | 营业期限 | 必须填报 |
| 5 | 注册资本 | 必须填报 |
| 6 | 注册地址 | 必须填报 |
| 7 | 注册日期 | 必须填报 |
| 8 | 法人联系电话 | 必须填报 |
| 9 | 企业联系人 | 必须填报 |
| 10 | 企业联系人电话 | 必须填报 |
| 11 | 企业电子邮箱 | 必须填报 |
| 12 | 企业简介 | 必须填报 |
| 13 | 办公地址 | 必须填报 |
| 14 | 邮政编码 | 必须填报 |
| 15 | **人员信息** | 法定代表人身份信息 | 必须填报 |
| 16 | 企业总经理身份信息及劳务合同 | 必须填报 |
| 17 | 项目经理身份信息及劳务合同 | 必须填报 |
| 18 | 其他管理人员身份信息及劳务合同 | 必须填报 |
| 19 | 专技人员身份信息、专技证书、劳务合同 | 必须填报 |
| 20 | **项目信息** | 物业项目名称 | 必须填报 |
| 21 | 项目详细地址 | 必须填报 |
| 22 | 项目类型 | 必须填报 |
| 23 | 开发建设单位 | 必须填报 |
| 24 | 招标单位 | 必须填报 |
| 25 | 项目经理 | 必须填报 |
| 26 | 项目经理是否在社区报到 | 必须填报 |
| 27 | 《物业服务合同》 | 必须填报 |
| 28 | 所属镇办社区 | 必须填报 |
| 29 | 建设年代 | 必须填报 |
| 30 | 建筑规模（多少栋、多少平方米） | 必须填报 |
| 31 | 居住户数和人口数量 | 必须填报 |
| 32 | 项目中党员、老人、幼儿、残疾人的数量 | 必须填报 |
| 33 | 停车位类型及数量 | 必须填报 |
| 34 | 是否建立专项维修资金 | 必须填报 |
| 35 | 是否选举产生业委会 | 必须填报 |
| 36 | 是否成立小区党组织 | 必须填报 |
| 37 | 社区包联人（联系方式） | 必须填报 |
| **总分** | | | **60** |

**（二）良好信用信息分值表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **信息内容** | **计分标准 （分）** | **备注** |
| 1 | 社会公益行为 | 慈善救助捐赠 | +1 |  |
| 2 | 安置困难人员就业 | +1 |
| 3 | 其他公益行为 | +1 |
| 4 | 三年内物业服务项目获得物业服务管理示范小区称号 | 国家级 | +4 | 同一项目以最高等级加分 |
| 5 | 省级 | +3 |
| 6 | 市级 | +2 |
| 7 | 县级 | +1 |
| 8 | 年度物业服务项目获得物业服务管理平安小区称号 | 国家级 | +4 | 同一项目以最高等级加分 |
| 9 | 省级 | +3 |
| 10 | 市级 | +2 |
| 11 | 县级 | +1 |
| 12 | 三年内企业获得各级各类表彰 | 企业先进典型当年被国家级新闻媒体宣传报道 | +4 | 同一先进典型以最高等级加分 |
| 13 | 企业先进典型当年被省级新闻媒体宣传报道 | +3 |
| 14 | 企业先进典型当年被市级新闻媒体宣传报道 | +2 |
| 15 | 企业先进典型当年被县级新闻媒体宣传报道 | +1 |
| 16 | 企业人员入选国家行业协会专家或在全国性报刊上发表专业文章 | +4 | 同一人员以最高等级加分 |
| 17 | 企业人员入选省级行业协会专家或在全省性报刊上发表专业文章 | +3 |
| 18 | 企业人员入选市级行业协会专家或在市级报刊上发表专业文章 | +2 |
| 19 | 企业或员工参与国家级物业行业标准编制 | +4 | 同一人员以最高等级加分 |
| 20 | 企业或员工参与省级物业行业标准编制 | +3 |
| 21 | 企业或员工参与市级物业行业标准编制 | +2 |
| 22 | 企业或员工参与国家级物业服务管理各类评比、比赛活动获得名次和荣誉称号 | +4 | 同一人员以最高等级加分 |
| 23 | 企业或员工参与省级物业服务管理各类评比、比赛活动获得名次和荣誉称号 | +3 |
| 24 | 企业或员工参与市级物业服务管理各类评比、比赛活动获得名次和荣誉称号 | +2 |
| 25 | 当年受到业主表扬的（以表扬信、锦旗等形式） | +1 |  |
| 26 | 当年受到镇办社区、行业协会、业主委员会、物业管理委员会表彰的（以文件、奖牌、表扬信、锦旗等形式） | +2 |
| 27 | 党建工作 | 重视党建工作，建立企业党组织 | +3 |  |
| 28 | 企业党组织成员在社区党组织交叉任职，企业党组织积极配合社区党组织开展党建工作 | +3 |  |
| 29 | 互动交流 | 当年组织业主开展社区公益活动累计达四次以上的 | +2 |  |
| 30 | 业主年度测评满意度达到90%、85%、75%以上的 | 分别加4、3、2分 |  |
| 31 | 规范服务 | 对物业项目管理、服务及收费情况，合同当事人没有提出违约投诉 | +2 |  |
| 32 | 承接查验资料齐全 | +2 |  |
| 33 | 档案建立完善规范 | +2 |  |
| 34 | 收费标准、服务内容、服务标准公示清楚明确 | +2 |  |
| 35 | 安全警示明显有效 | +2 |  |
| 36 | 项目未有私搭乱建 | +2 |  |
| 37 | 设施设备完好无损 | +3 |  |
| 38 | 车辆停放秩序井然 | +3 |  |
| 39 | 车辆充电安全规范 | +3 |  |
| 40 | 消防未有安全隐患 | +3 |  |
| 41 | 电梯能保安全使用 | +2 |  |
| 42 |  | 服从行业主管部门、行业协会管理（按照要求参会、培训，领取、报送相关文件资料及其他活动） | +4 |  |

**（三）不良信用信息分值表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **信息内容** | **计分标准 （分）** |
| 1 | 未按规定变更申报信息的 | -3 |
| 2 | 填报虚假基础信息或提供不实证明资料的 | -3 |
| 3 | 被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定的 | -3 |
| 4 | 未按要求及时报送统计报表、报告总结等相关资料，或者提供虚假资料的 | -3 |
| 5 | 未按规定公示管理、服务、收费信息，乱收费，经核实的 | -3 |
| 6 | 在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的 | -5 |
| 7 | 在物业服务质量检查、评价活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的物业服务合同履行等物业问题，拒不整改或整改不到位的 | -3 |
| 8 | 物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决 | -3 |
| 9 | 经物业主管部门、镇办、社区查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的 | -5 |
| 10 | 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生一般生产安全事故的 | -5 |
| 11 | 在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序 | -5 |
| 12 | 因物业企业责任引发上访事件的 | -5 |
| 13 | 实名举报较多，整改率较低的 | -5 |
| 14 | 未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务，业主投诉或主管部门核查后拒不整改的 | -5 |
| 15 | 违反物业服务合同约定，强制提供其他服务的 | -3 |
| 16 | 未按照合同约定履行公共秩序维护义务，导致小区秩序混乱的 | -3 |
| 17 | 未按相关规定办理承接查验手续的 | -3 |
| 18 | 未按照规定办理交接手续、移交资料，造成物业管理混乱的 | -3 |
| 19 | 擅自改变物业服务用房的用途的 | -3 |
| 20 | 擅自改变物业服务区域内公共建筑和共用设施用途的 | -3 |
| 21 | 擅自占用、挖掘物业服务区域内的公共道路及场地的 | -3 |
| 22 | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的 | -3 |
| 23 | 将一个物业服务区域内的全部服务业务委托给他人的 | -5 |
| 24 | 未建立安全生产应急预案的；建立预案但未进行定期演练和落实的；发生事故时，未及时启动应急处置工作的 | -5 |
| 25 | 因物业企业原因，导致物业共用部位损害严重或者共用设施设备停止运行24小时以上的 | -3 |
| 26 | 未按规定建立和保存物业服务管理档案资料的 | -3 |
| 27 | 未按要求落实公开公示制度的 | -3 |
| 28 | 相关部门日常监管中发现企业未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务的 | -3 |
| 29 | 经核实，年度内物业项目有效信访投诉5次以上的 | -3 |
| 30 | 通过停水、停电、停气等方式催交有关费用的 | -3 |
| 31 | 违反规定设立不正当收费项目、扩大收费范围、提高收费标准、重复收费，经核实的 | -5 |
| 32 | 与招标人或者其他投标人相互串通，以不正当手段谋取中标，以其他方式弄虚作假，骗取中标，经核实的 | -5 |
| 33 | 未依法通过招投标方式接管物业服务项目或者未经批准擅自采用协议方式接管物业服务项目的 | -5 |
| 34 | 在办理相关业务过程中弄虚作假或隐瞒真实情况，造成严重后果或恶劣影响的 | -5 |
| 35 | 未按规定及时办理相关物业备案手续的 | -3 |
| 36 | 拒不配合物业主管部门和其他管理部门开展检查、调查等工作的 | -5 |
| 37 | 其他违反法律、法规及政策规定或扰乱物业服务市场秩序的 | 视情节分别-10、-5、-3 |

**（四）严重失信信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **信息类容** | **计分标准** |
| 1 | 经相关部门认定因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的 | 不计分直 接评为F 级 |
| 2 | 物业服务合同有效期内擅自撤出物业服务项目的；物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业服务区域的 |
| 3 | 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大安全生产事故的 |
| 4 | 因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的 |
| 5 | 拒不参加或者逾期未参加企业信用评价，拒不上报或者逾期未上报信用信息的 |
| 6 | 挪用套取住宅专项维修资金，情节严重的 |
| 7 | 被各级物业主管部门公开通报后拒不整改，或者一年内累计被公开通报两次及以上的 |
| 8 | 物业企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的；司法机关、行政机关作出判决或决定后，拒不履行、逃避执行的 |
| 9 | 经物业主管部门认定的其他严重不良行为 |