宿州市物业服务企业信用管理办法

第一章 总则

第一条 为健全物业服务企业信用管理体系，促进物业服务企业诚信自律，维护各方合法权益，促进物业服务行业健康发展，根据《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》《宿州市物业管理办法》《安徽省物业服务企业信用管理暂行办法》等信用管理有关规定, 结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务企业的信用管理。

本办法所称的信用管理，是指相关行政管理部门及机构依法采集记录和公开物业服务企业信用信息，建立物业服务企业信用档案，并对物业服务企业实施守信激励和失信惩戒的活动。

第三条 宿州市房产管理服务中心（以下简称市房管中心）负责全市物业服务行业信用管理的指导和监督。统筹建设物业管理信用信息系统，建立宿州市物业服务企业信用档案，公开物业服务企业的信用信息，评定发布物业服务企业的信用等级。

县区（园区）物业管理行政主管部门负责采集、认定、报送本辖区内物业服务企业信用信息，开展本辖区内物业服务企业守信联合激励、失信联合惩戒相关工作。

企业注册地的县区（园区）物业管理行政主管部门负责本地区注册的物业服务企业信息的录入审核。项目所在地的县区（园区）物业管理行政主管部门负责项目信息的录入审核工作。

街道办事处（乡镇人民政府）负责协助县区（园区）物业管理行政主管部门开展物业服务企业信用信息管理工作，督促物业服务企业进行信息填报。

第四条 信用信息的采集记录，应当坚持客观、准确、及时的原则；信用信息的评定和应用，应当坚持客观、公正、审慎原则。

第二章 信用信息组成和采集记录

第五条  物业服务企业的信用信息分为企业基本信息、物业服务企业考核信息、守信和失信行为信息。

第六条  物业服务企业的基本信息包括：物业服务企业注册信息、业绩信息。企业注册信息包括：物业服务企业的工商基本登记事项。业绩信息包括：在管项目名称、物业类型、地址、建筑物面积、收费标准、合同期限等信息。

第七条  物业服务企业的守信行为信息，是指物业服务企业在物业管理活动中自觉遵守有关法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，认真履行物业服务合同及物业管理相关约定，政府有关部门奖励或者表彰等信息。

第八条  物业服务企业的失信行为信息，是指物业服务企业在实施物业管理活动中服务行为不规范，违反有关法律、法规、规章、规范性文件或强制性标准等规定，行政机关依法作出行政处罚或其他行政处理决定，或经司法机关认定违法等信息。

第九条  企业基本信息的采集，由物业服务企业自行申报。物业服务企业基本信息的产生或者变更，应当在15日内通过市物业服务企业信用信息管理平台向县区（园区）物业行政管理部门申报，并同时提供相关证明文件。县区（园区）物业行政管理部门应当在5个工作日内对填报的信息进行认定。

物业服务企业考核信息的采集，由市房管中心采集录入。

守信行为信息的采集，由物业服务企业通过市物业服务企业信用信息管理平台自行申报，经县区（园区）物业行政管理部门认定。

失信行为信息的采集，由市、县区（园区）物业行政管理部门通过信息共享、自行掌握等多种方式主动采集；也可以由物业服务企业、行业协会、新闻媒体、业主和业主委员会等社会各界提供。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构出具的生效法律文书等产生的失信行为信息，县区（园区）物业行政管理部门可以直接采集认定。

本市物业服务企业在本市行政区域以外开展物业服务经营活动的信用信息，暂不纳入本市物业服务企业信用管理范围。

第十条  县区（园区）物业管理行政主管部门按照“谁处罚、谁记录，谁主管、谁负责”的原则，在信用信息系统中及时、完整、准确、规范地记录物业服务企业信用信息。

第十一条 县区（园区）物业行政主管部门及街道办事处要及时了解辖区内物业服务企业情况，督促物业服务企业自行申报相关信息。信用信息提供单位应当对信息内容的真实性、合法性、有效性负责。

1. 信用信息公开和管理

第十二条 市房管中心可以将履行监管职责中掌握的物业服务企业信息，按照信息公开规定予以公开：

（一）企业注册登记有关信息；

（二）企业在管项目信息；

（三）企业的守信行为信息；

（四）企业的失信行为信息；

（五）企业信用评定等级（公开期限为1年）；

（六）其他依法应当公开的企业信用信息。

第十三条  企业守信行为信息公开期限为1年。失信行为信息公开至主管部门认定已改正违法违规行为之日止。公开期限届满后，应当终止公开发布，转为信用档案保存。

第十四条  物业服务企业失信信息，由各县区（园区）物业行政主管部门向物业服务企业出具《宿州市物业服务企业失信行为信息记录通知书》（以下简称《通知书》）。企业自收到《通知书》之日起5个工作日内无异议的，市房管中心将通过门户网站进行公示，并录入信用信息系统。物业服务企业对减分有异议的，应自收到《通知书》之日起5个工作日内，向各县区（园区）物业行政主管部门提出书面申诉，并提供相关材料。各县区（园区）物业行政主管部门应在10个工作日内进行复查并将结果书面告知企业。

第十五条  对轻微失信行为，信息公开后，物业服务企业能够主动纠正失信行为、消除不良社会影响，经物业管理行政主管部门认定后，可以在信息有效期限届满前停止公开。

第十六条  物业服务企业对失信记录信息有异议的，可向作出记录的物业管理行政主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据，物业管理行政主管部门应当及时核查，经核查确属失误的，应当删除失信记录；确属无误的，维持原结果，核查结果应当反馈当事人。

第十七条  县区（园区)物业管理行政主管部门发现公开的物业服务企业信用信息存在错误或者遗漏的，应当主动及时更正或者补充。

第十八条  公民、法人或其他组织有证据证明已公开的失信信息存在错误或遗漏的，可以向物业管理行政主管部门提出书面异议申请，并提供相应的证据。物业管理行政主管部门应当自收到书面异议申请之日起20个工作日内进行核查和处理，并将处理结果书面告知异议人。经核查，物业管理行政主管部门发现信用信息确实存在错误或者遗漏的，应当在其影响范围内做出更正或者补充。异议人对核查结果仍有异议的，可以申请复核。

第十九条  经有效法律文书依法撤销对物业服务企业严重失信行为认定的，物业服务企业有权要求物业管理行政主管部门及时更正其失信信息。

1. 信用等级的评定和发布

**第二十条** 物业服务行业信用等级评定以各县区（园区）物业管理主管部门日常监管与考核为主，结合业主和社会各方评价，实行量化评分、综合评价、分类监管。具体加减分条款详见附件《宿州市物业服务行业信用等级评定评分细则》。

评分规则：物业服务企业信用综合评分=基本信息分值（50分）+物业服务企业考核信息分值（50分）+守信行为信息分值+失信行为信息分值。物业服务企业考核信息分值以每年度全市物业服务考核最终评分加权平均为准。

各县区（园区）物业行政主管部门应于每年2月底前完成物业服务企业信用信息的认定。市房管中心每年3月底前对上一年度物业服务企业信用等级进行评定，并向社会公开。

信用等级评定以上一年度（自1月1日起至12月31日止）认定的物业服务企业信用信息作为评定依据。物业服务企业上一年度未从事物业服务活动的，不作信用等级评定。上一年度新设立的物业服务企业，自首份物业服务合同签定之日起至上一年度12月31日不足6个月的，不作信用等级评定，上一年度认定的信用信息与下一年度认定的信用信息一并作为下一年度进行信用等级评定的依据。

市房管中心根据动态监管成效和结果分析，可定期对上述标准进行适时调整并发布。

第二十一条 信用信息的加减分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从发文年份开始计算，具体到年；没有有效时限的，原则上当年有效，计算周期为一年。

涉及重大失信行为的，依据信用评价及记分标准中的具体条款予以确定时效，具体条款未说明的可视企业整改情况来确定计算周期。

第二十二条 物业服务企业信用等级按照信用综合评分分值由高至低划分为**A**、**B**、**C**、**D**四个等级：

（一）信用评价总分值在**100**分（含）以上的，信用等级为**A**级，为信用优良的物业服务企业；

（二）信用评价总分值在**80**分（含）至**100**分的，信用等 级为**B**级，为信用较好的物业服务企业；

（三）信用评价总分值在**60**分（含）至**80**分的，信用等级为**C**级，为信用合格的物业服务企业；

（四）信用评价总分值在**60**分以下的，信用等级为**D**级， 为不合格的物业服务企业。

第二十三条 物业服务行业信用等级评定实行动态管理，经市、县区（园区）物业管理行政主管部门核实后的物业服务企业守信行为和失信行为信息将会即时录入宿州市物业服务企业信用档案，通过信用信息系统进行信用分值动态计算。

第五章 信用信息的应用

第二十四条 物业服务企业凭有效宿州市物业服务企业信用档案的信用等级信息，作为企业评先评优、参加物业服务项目投标等业务的重要参考依据。信用档案和等级结果主要用于以下方面：

（一）决定日常检查、专项检查中检查频次;

（二）为业主选聘物业服务企业提供参考；

（三）作为前期物业管理招标的评标参考；

（四）作为物业管理项目评先评优的考评内容；

（五）作为出具企业信用意见的重要依据；

（六）作为物业管理行政主管部门对物业服务企业实施监管的重要依据。

第二十五条 根据物业服务企业的信用等级，实行差别化监督管理，具体如下：

（一**）**信用等级达到**A**级的物业服务企业，在日常检查、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；在本市物业行业各类奖励或者评先评优中优先考虑；为其从业人员优先提供学习、交流、培训的机会；本市前期物业管理投标时，在评标总分基础上加6分。

（二）信用等级达到**B**级的物业服务企业，实施常规监督和适度频次的日常检查，并予以适度奖励和扶持；在评定表彰、评比竞赛中予以优先推荐；本市前期物业管理投标时，在评标总分基础上加3分。

（三）信用等级达到**C**级的物业服务企业，实行防范与监管并重机制，在日常检查、专项检查中增加检查频次；限制其参加表彰、评先评优活动；其他方面的防范性措施。

（四）信用等级为D级、失信情况特别严重、影响后果特别恶劣的物业服务企业，各县区（园区）物业行政主管部门将其列入重点监管对象，对其在本区域内的所有在管物业项目加大检查频次;对其法定代表人或者项目负责人进行提醒、约谈、告诫；取消各类评先评优资格，限制其参与本市前期物业管理招投标，建议业主大会不选聘或不再续聘。

第二十六条 市、县区（园区）物业管理行政主管部门要加强与法院、仲裁、发展改革、市场监督管理、公安、应急管理、自然资源和规划、税务、银行等物业管理相关部门以及物业服务行业协会之间的工作联动和信息共享，保证信息的完整性、准确性、实效性。

第六章 监督管理

第二十七条  各级物业管理行政主管部门公开物业服务企业信用信息应当符合法律法规规定，不得编造、篡改企业信用信息，不得收集、公开虚假信息，不得歪曲、篡改公开的物业服务企业信用信息。

第二十八条  物业管理行政主管部门依照有关法律、法规、规章规定，对拟公开的物业服务企业信用信息应及时进行审查，对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及法律、法规、规章规定不得公开的其他内容，应当采取保密措施，不得公开。

第二十九条  公民、法人和其他组织发现物业管理行政主管部门、其他相关单位及其工作人员在物业服务企业信用信息公开活动中存在不依法履行义务，或在物业服务企业信用信息公开活动中侵犯其合法权益等违法行为的，可以向监察机关或上一级行政主管部门投诉。

第七章 附则

第三十条 本办法由市房管中心负责解释。

第三十一条 本办法印发之日起施行，有效期三年。原《宿州市物业服务企业信用管理暂行办法》（市房〔2018〕166号）废止。

附件：1.《宿州市物业服务行业信用等级评定评分细则》

2.《宿州市物业服务企业失信行为信息记录通知书》

附件1

《宿州市物业服务行业信用等级评定评分细则》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息内容 | 计分标准 | 备注 |
| 守信行为 | 1.企业在本市服务项目获得优秀示范项目称号的。 | 国家级，加4分；省级，加3分：市级，加2分 | 同一项目以最 高级别加分 |
| 2.企业、从业人员获得各级主管部门及行业协会表彰的。 | 国家级，加4分；省级，加3分；市级，加2分 | 同一项目以最 高级别加分 |
| 3.企业釆取创新管理模式获得各级主管部门认可的。 | 国家级，加4分；省级，加3分：市级，加2分 | 同一项目以最 高级别加分 |
| 4.企业、从业人员作为正面典型在各级官方新闻媒体宣传报道的。 | 国家级，加4分；省级，加3分：市级，加2分 | 同一先进典型 以最高等级加分 |
| 5.三年内未有失信信息的。 | 加4分 |  |
| 合计 |  | 20分 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 信用信息内容 | 计分标准 |
| 失信  行为 | 轻微失信行为 | 1.不按照规定时间处理有效投诉的。 | 一次扣5分 |
| 2.被各级物业行政管理部门或行业协会通报批评责令整改的。 | 一次扣5分 |
| 3.因管理不当，造成10人及以上集体上访的。 | 一次扣5分 |
| 4.项目负责人未按规定到项目所在社区报道的。 | 一次扣5分 |
| 5.未按规定办理（前期）物业服务合同备案手续的。 | 一次扣5分 |
| 6.对业主或者使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未及时报告有关行政管理部门的。 | 一次扣5分 |
| 一般失信行为 | 1.擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共、建筑和共用设施用途的。 | 扣10分 |
| 2.违反招投标规定，影响物业管理招投标程序正进行的。 | 一次扣10分 |
| 3.未按合同约定内容和标准提供相应服务的。 | 扣10分 |
| 4.企业在信用等级评价中有虚报、瞒报信息的。 | 扣10分 |
| 5.利用共用部位、共用设施设备经营收益未按规定单独建账并定期公布收支情况的。 | 扣10分 |
| 6.被相关行政主管部门下发行政处罚决定书的。 | 扣10分 |
| 7.文明城市创建等重点工作执行不力。 | 扣10分 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 失信  行为 | 严重失信行为 | 1.服务期间因管理不当造成严重安全责任事故的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 2.企业骗取、挪用或侵占专项维修资金的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 3.对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复。 | 视情况  扣20-40分 |
| 4.投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 5.物业服务企业承接物业未进行查验，或未将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公示的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 6.企业将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 7.未办理退出交接手续，擅自撤离物业管理区域停止物业服务的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 8.经相关主管单位查实，未兑现在物业管理招投标过程中承诺的事项的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 9.拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 10.被多部门联合惩戒的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 11.被物价部门认定乱收费或者服务收费未实行明码标价，服务内容、收费标准及收费办法未在醒目位置公布且拒不整改的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 12.在物业管理活动中，以企业名义发生经法院、 纪检部门确认的行贿或商业贿赂行为的。 | 视情况  扣20-40分 |
| 13.连续三次在市、县区（园区）两级物业行政主管部门组织的考核中排名未三位。 | 视情况  扣20-40分 |

附件2

宿州市物业服务企业失信行为信息记录

通知书（模板）

NO：

企业名称：

法人代表：

项目名称：

根据《宿州市物业服务企业信用管理办法》，现将你单位以下失信行为信息予以记录，并予减分：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 失信行为 | 减分值 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

如对减分有异议，请在接到本通知之日起5个工作日内，向XXX提出书面申请、支撑材料，逾期视为无异议。

签发机关：（章）

签发日期：

宿州市物业服务企业失信行为信息记录

通知书（模板）

（存 根）

NO：

企业名称：

法人代表：

项目名称：

根据《宿州市物业服务企业信用管理办法》，现将你单位以下失信行为信息予以记录，并予减分：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 失信行为 | 减分值 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

如对减分有异议，请在接到本通知之日起5个工作日内，向XXX提出书面申请、支撑材料，逾期视为无异议。

签发机关：（章）

签发日期：

签收人： 签收日期：