

扬州市区物业服务企业和项目经理信用信息管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了进一步规范物业服务企业经营活动及项目经理从业行为，构建诚实守信的市场环境，提升物业服务水平，促进物业服务市场持续健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》和《扬州市住宅物业管理办法》等法规规定及住房城乡建设部《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》精神，结合扬州市区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于物业服务企业及项目经理在扬州市区从事物业管理服务活动中所产生的信用信息的征集、评价、使用和监管。

第三条 本办法所称物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格，在扬州市区从事物业管理服务活动的企业和外地物业服务企业在扬州市区分支机构。

本办法所称项目经理是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，任命或者指派负责组织物业管理服务活动并在扬州市物业管理中心(以下简称“市物业管理中心”)备案的责任人。

第四条 本办法所称信用信息是指，物业服务企业和项目经理(以下简称“被征信人”)在物业管理服务相关活动中形成的能够用以分析、判断其是否遵守物业管理法律、法规和规章，履行物业服务合同等方面行为状况的客观信息。

第五条 扬州市住房保障和房产管理局(以下简称“市房管局”)是本市物业服务企业信用信息评价管理的主管部门。

第六条 市物业管理中心受市房管局委托,负责被征信人信用信息监督管理,制定信用评价标准,建立信用信息档案,统筹建设物业管理信用信息系统(以下简称信用系统),组织对被征信人信用信息的征集、评价、使用和发布工作,负责信用信息系统平台的建立、运行、维护和管理。

第七条 区(功能区)物业行政主管部门负责本辖区内被征信人信用信息的征集和信用监管工作,配合做好信用信息系统的建设。对物业服务企业及项目经理在辖区范围内的日常行为进行检查、处理和记分,并将结果计入信用信息平台,加强与街道办事处(乡、镇人民政府)、社区居(村)民委员会等相关部门、行业协会等单位联系,实现信用信息互通和共享。

第八条 街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会协助区(功能区)物业行政主管部门开展被征信人的信用信息征集工作。

第九条 扬州市物业管理行业协会配合做好信用信息管理的培训工作,并将其会员单位及项目经理的相关信用信息及时反馈市物业管理中心。

第二章 信用信息的征集

第十条 信用信息的征集是指通过采集、甄别、分类、记录、储存等方式,形成客观反映企业经营、项目管理信息的活动。

第十一条 信用信息征集管理应当遵循客观、准确、公正、快速、审慎的原则。保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第十二条 被征信人的信用信息，主要包括基本信息、诚信信息和失信信息，具体内容在信用信息系统平台中设置。

第十三条 基本信息包括物业服务企业基本信息、项目经理基本信息、物业服务项目信息、企业人员信息和企业经营信息等。

1、物业服务企业基本信息是指，企业名称、统一社会信用代码、企业规模、雇员工情况及其他有关企业身份的信息；

2、项目经理基本信息是指，项目经理姓名、身份证明、从业经历及年限、专业技能证书、职称、学历及继续培训等其他情况；

3、物业服务项目信息是指，物业项目名称(以地名委员会命名为准)、地址、类型、总建筑面积、配套设施等信息，还包括委托方名称、项目委托期限、项目经理姓名等；

4、企业人员信息是指，企业固定员工数、企业管理技术人员等；

5、企业经营信息是指，企业经营情况、物业服务面积及连续服务年限、参与保障性住房、老小区物业服务等。

第十四条 诚信信息是指，被征信人遵纪守法，诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及相关部门、行业协会的表彰及取得的成果等信息。主要包括：

- 1、各级党委、政府的表彰文件;
- 2、各级物业主管部门的表彰文件;
- 3、在市文明城市建设工作中获得表彰的;
- 4、企业经营管理创新、创优、成果等证明材料;
- 5、物业行业协会的表彰文件;
- 6、获得市房管局评定的信用诚信 5A 级企业;
- 7、其他优良业绩的证明材料等。

第十五条 失信信息是指被征信人在从事物业服务活动中违反法律、法规、规章、规范性文件、物业管理行业自律规范或物业服务合同约定的行为, 以及被行政处罚、通报批评、媒体曝光、投诉举报等信息。物业服务企业和项目经理失信信息主要包括下列内容:

- 1、已生效的人民法院判决书、裁定书或仲裁机构裁决书确认物业服务企业或项目经理在从事物业管理活动中因违法、违规或违约承担主要责任的;
- 2、物业管理行政主管部门通过开展日常监督检查、“双随机”检查、各类执法检查及督查活动确认的违规、违法行为;
- 3、各级物业管理行政主管部门或相关部门确认生效的行政处罚决定书等;

4、各级物业管理行政主管部门或其他职能监管部门的行政执法检查发出的书面通报、整改通知书;行业协会发出的行业内通报;

5、媒体报道、批评中与物业服务有关的不良行为,经区(功能区)物业管理行政主管部门查证属实,在规定期限内未妥善处理的;

6、社会公众投诉中与物业服务有关的不良行为,且经市、区(功能区)物业管理行政主管部门查证属实,被征信人未妥善处理的;

7、有关部门或涉事双方聘请第三方做出的满意度测评成绩为不合格的;

8、其他法律法规和规章规定的情形。

第十六条 基本信息的征集由物业服务企业通过江苏省物业服务企业和人员信用管理系统平台自行申报,由企业注册地所在区(功能区)物业行政主管部门核实。

新设立的物业服务企业,应当自领取营业执照之日起 30 日内,在信用系统及时、完整、准确填报企业的基础信息等有关信用信息。

第十七条 基本信息实行日常动态管理,有关信息发生变更后,物业服务企业应当于变更之日起 30 日内通过信用系统填报变更信息,区物业行政主管部门在 5 个工作日内完成审核并完成更新。

第十八条 本市物业服务企业在外地设立分支机构的或外来物业服务企业,在其它城市所产生的良好信用信息及不良信用信息不记入其在本市的信用信息。

第十九条 人民法院、人社、公安、消防、市场监督、物价、城管、安全生产等相关部门可向同级物业管理行政主管部门提供被征信人的信用信息。街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会和业主委员会可向所在地区(功能区)物业管理行政主管部门提供被征信人的信用信息。各级物业管理行政主管部门应及时审核后推送到市级物业服务企业信用信息系统平台,采取适当的联合激励惩戒措施。

第二十条 各级物业管理行政主管部门记录被征信人失信信息的,应当书面通知相关被征信人。被征信人对失信信息记录有异议的,可在收到通知后5个工作日内向作出记入不良信用信息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;逾期视为无异议。

第二十一条 物业管理行政主管部门应当于收到书面异议申请之日起20个工作日内完成核查,经核查确属失误的,应当及时更正;若确属无误的,维持原结果,核查结果应当5个工作日内书面告知异议申请人。

第二十二条 物业管理行政主管部门认为异议不成立的,异议申请人可在收到物业管理行政主管部门出具告知书的5个工作日内向上一级物业行政主管部门申请复核,或提请行政诉讼;逾期视为无异议。

第二十三条 上一级物业行政主管部门收到复核申请之日起在规定时间内完成审查。审查结果由上一级物业行政主管部门书面通知申请人并反馈下一级物业管理行政主管部门,其中异议复核申请审查属实的,由市物业管理中心统一进行变更。异议申请受理期间应当对异议信息进行标注。

第二十四条 信用信息经征集按规定记入系统平台后，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 信用等级的评价

第二十五条 本市物业服务企业信用评级按照企业自评、主管部门核定、信息叠加、系统实时评分的步骤进行。

第二十六条 信用评价坚持公正、公平、公开和守信奖励、失信惩戒的原则。

第二十七条 被征信人信用评分实行动态管理，实时记录。对物业服务企业信用进行定期等级评定，定期公布。

第二十八条 实时记录按照企业自评、主管部门核定、信息叠加的步骤进行。市物业管理中心根据信用信息平台收集的信息实时记录，于次年1月份定期公布年度评分情况。

1、企业自评。自本办法实施之日起，市物业信用系统开通企业自评窗口，物业服务企业对照《扬州市物业服务企业和项目经理信用信息记分标准体系》(附件)逐项进行自评并上报。

2、主管部门核定。各级物业管理行政主管部门及时做好基本信息、诚信信息和失信信息的核实及公示工作，实行动态管理。审核合格并经公示无异议后，作为企业信用得分录入系统。

3、信息叠加。市物业管理中心将系统中物业主管部门日常管理中形成的企业信用信息，与行业协会等各个层面推送的信息，通过物业信用系统自动归集叠加。

第二十九条 定期评级按照企业申报、市物管中心审核、公告公示无异议后发布的步骤进行。信用等级评定结果每年 1 月 31 日前在物业网等平台发布，对社会公布。

1、企业申报。物业服务企业每年 12 月底前申报信用等级评定，各区物业管理行政主管部门应当及时处理本辖区内物业服务企业的申请并通过平台上报。

2、市物业管理中心审核。全市物业服务企业信用等级的申报后，于次年 1 月份完成物业服务企业信用等级评定。

3、公告公示。通过扬州市物业网公示，公示期为 7 日。在公示期内，企业对信用等级有异议的，可申请市房管局组织有关部门进行查证核实，并根据确认后的事实重新评定等级;公示期满如无异议的，正式发布年度信用等级。

第三十条 被征信人信用管理采用信息综合评分制。物业服务企业信用综合评分=基本信息评分值+诚信信息分值-失信信息分值。实行加减分制，物业服务企业按照年度评定信用等级。

基本信用信息、诚信信用信息和失信信用信息分值按照《扬州市物业服务企业和项目经理信用信息记分标准体系》(见附件)记分累计。

第三十一条 诚信信息和失信信息积分计算周期，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。涉及列入黑榜事项的，计算周期根据企业整改情况确定。

计分计算周期暂定为一年，从每年的 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，周期届满，次年重新计算。

新申报的物业服务企业其记分周期自市物业行政主管部门备案完成之日起至本年度 12 月 31 日。记分周期不足 3 个月的，其当年度记分信息滚入下个记分周期。

第三十二条 同一业绩信用信息以最高荣誉为准，不重复记分。同一失信行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。同一失信行为在整改期内不重复记分。同一失信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。

物业服务企业或项目经理按照市、区物业行政主管部门和相关行政主管部门整改要求，在期限内完成整改工作，区局考核完成整改的，可考虑不继续减分。同一情形受处罚的，减分不累计，以最高分计算。

第三十三条 物业服务企业信用等级按照信用评分分值由高至低划分为五个等级，信用等级划分标准如下。

- 1、AAAAA：企业的年度信用综合评分达到 90 分及以上；
- 2、AAAA：企业的年度信用综合评分达到 80-89 分之间；

- 3、AAA：企业的年度信用综合评分达到 70-79 分之间;
- 4、AA：企业的年度信用综合评分达到 60-69 分之间;
- 5、A：企业的年度信用综合评分 60 分以下。

未承接物业服务项目的，信用等级为 AA 级(未承接项目)，信用成绩取 AA 级下限。

企业故意不参加信用评价的，信用等级为缺失。

第三十四条 设立物业服务行业“红黑榜”发布制度。

市区物业服务企业信用成绩在 90 分以上按高分到低分，一般不超过 10 家列入红榜，信用成绩 50 分以下或存在以下严重失信行为之一的企业列入黑榜;

- 1、未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的;
- 2、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;
- 3、对业主、业主委员会成员进行恶意骚扰，采取暴力行为打击报复造成严重后果的;
- 4、其他违反法律、法规规定造成严重后果的。

项目经理信用评分扣分值在 20 分以上的，列为严重失信的项目经理。存在以下严重失信行为之一的，列入黑榜。

- 1、骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金 1 万元以上的;
- 2、因项目经理过错引发重大群体上访或越级上访事件, 影响社会稳定, 造成严重不良后果的;
- 3、因管理失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故的;
- 4、其他损害业主利益情节严重的。

第四章 信用信息的使用和监管

第三十五条 物业服务企业应当在服务项目的显著位置公示企业信用评价等级。市、区物业行政主管部门应将企业符合本办法规定的诚信信息及失信信息记入系统平台, 企业可通过系统平台查询。查询时限自信用信息形成或变更之日起不超过 5 年。

第三十六条 信用信息和评价结果主要用于以下方面:

- 1、为业主选聘物业服务企业提供参考;
- 2、作为前期物业服务招标的信用成绩;
- 3、作为物业服务项目评先评优的考评内容;
- 4、作为出具企业诚信意见的参考依据;
- 5、作为物业主管部门对物业服务企业实施其他行政监管工作的重要依据;

6、作为守信联合激励、失信联合惩戒措施。

第三十七条 在信用信息的有效期限内，根据物业服务企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

第三十八条 信用等级达到 AAAAA 级(5A)的物业服务企业给予一定激励。

1、在各类政府优惠政策中，优先考虑，加大扶持力度；

2、优先推荐市级守信示范企业，优先推荐纳入本市扶持企业名录；优先推荐纳入市房管局政务网、物业网公开推介；

3、在评定表彰、评比竞赛中，予以优先推荐；

4、在政府采购等公共资源交易活动中，优先推荐；

5、规定可以采取的其他激励措施。

第三十九条 信用等级达到 AAAA 级(4A)的物业服务企业予以适度奖励和扶持。

1、在评定表彰、评比竞赛中，予以优先推荐；

2、规定可以采取的其他激励措施。

第四十条 信用等级为 AAA 级(3A)的物业服务企业实施以下措施。

1、对其申报的信用信息材料全面检查；

2、限制行业各类评先创优资格。

第四十一条 信用等级为 AA 级(2A)的物业服务企业实施以下措施。

- 1、对其申报的信用信息材料全面检查;
- 2、列入行业主要监管对象;
- 3、约谈督促企业进一步强化诚信意识,改进服务;
- 4、取消行业各类评先创优资格。

第四十二条 信用等级为 A 级(A)的物业服务企业给予以下处理。

- 1、列入行业重要监管对象;
- 2、由企业注册地所在地或项目所在地区物业管理行政主管部门和街道办事处(乡、镇人民政府)进行约谈,明确整改措施。整改期间,不予开具诚信证明;
- 3、取消其申报各类物业服务示范项目的资格;
- 4、取消其参加行业各类评优评先活动的资格;
- 5、在政府采购等公共资源交易活动中,建议政府采购部门限制其参与;
- 6、与业主大会、业主委员会签订服务合同的在管项目,提醒业主委员会注意风险;
- 7、其他方面的防范性措施。

第四十三条 外地来扬企业信用信息评分低于 60 分或上黑名单的, 向该企业注册所在地物业行政主管部门发告知函, 并抄送物业服务企业总公司。

列入黑名单的物业服务企业, 包括外地来扬企业被外地物业行政主管部门或行业协会上黑榜的, 两年内不得在本市参加招投标。

第四十四条 依据信用记分结果, 市、区(功能区)物业行政主管部门对项目经理给予以下处理, 并在信用信息平台上予以公示:

1、项目经理记录扣分达到 10 分时, 由项目所在地区(功能区)物业行政主管部门和街道办事处(乡、镇人民政府)约谈该项目经理。项目经理不能参加当年度的评先评优;

2、项目经理记录扣分达到 15 分时, 由项目所在地区(功能区)物业行政主管部门和街道办事处(乡、镇人民政府)约谈该企业法定代表人。项目经理及项目不能参加当年度的评先评优;

3、项目经理记录扣分达到 20 分时, 市物业行政主管部门约谈该企业法定代表人;撤消项目经理登记备案, 取消该项目经理参加行业各类先进评比表彰资格, 两年内不得作为本市项目的拟派经理。

第四十五条 信用信息中失信信息记录分值累计超过 18 分的物业服务企业的法定代表人(分支机构负责人)、累计超过 10 分的项目经理应当接受市房管局或委托的行业协会组织的物业管理行业相关法规和信用知识培训。因失信信息的

原因而被撤销项目经理登记备案的,在重新备案前,应当通过相关法规和业务的培训。

第四十六条 物业服务企业和项目经理的信用信息由市房管局通过政务网、物业网等信用信息平台向社会公开。任何单位和个人均可直接查阅公示类信用信息。

第四十七条 各级物业管理行政主管部门从事信用信息评定管理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。违反本办法规定,在信用信息征集评价使用和监管过程中损害信用主体合法权益的,依法承担相应的法律责任。

第四十八条 被征信人弄虚作假、伪造信用信息,影响信用等级评定结果的,责令其限期整改并记入失信行为。被征信人瞒报、不报失信信息的将加倍处罚。

第四十九条 提供不真实信息侵害物业服务企业和业主等他人合法权益的,被侵害人可依法追究其相应的责任。

第五章 附则

第五十条 市物业行政主管部门可根据实际情况对信用记分项目、加减分标准进行修改。

第五十一条 本办法自 2019 年元月 1 日起施行。各县(市)可参照执行。

附件:

1、扬州市区物业服务企业信用信息记分标准体系;

2、扬州市区项目经理信用信息记分标准体系。