

第一章 总 则

第一条 为进一步规范物业服务企业经营活动及项目经理从业行为，构建以信用为核心的市场监管体制，促进物业服务行业健康有序发展，依据住建部办公厅《住房城乡建设部办公室关于印发失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设分工方案的通知》(建办厅[2017]32号)、江苏省住建厅《关于推进江苏省物业服务行业信用信息管理系统建设的通知》(苏建房管[2015]548号)，以及《江苏省物业管理条例》、《无锡市物业管理条例》等相关法律规定要求，结合无锡市实际情况，制定本办法。

第二条 江苏省无锡市市区行政范围内从事物业服务活动的企业进行信用等级评价，对企业项目经理进行信用评分，实行信用管理，适用本办法。

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、营业执照经营范围中含有物业管理或物业服务，并按照物业服务合同约定，从事对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序活动的企业，包括外省市进入无锡市从事物业服务的企业。

本办法所称项目经理，是指由物业服务企业委派，实际担任物业管理服务的负责人。

第三条 本办法所称信用档案信息，是指物业服务企业和项目经理在物业管理服务相关活动中形成的能够用以评价其信用信息的信息。

本办法所称信用评价是物业管理行政主管部门依据本办法规定,对物业服务企业从事物业管理活动中形成的信用信息进行采集、记分、评价,确定其信用等级的活动。

第四条 无锡市住房和城乡建设局(以下简称“市住建局”)是无锡市物业服务企业信用档案与评价管理的主管部门。

市住建局所属的无锡市物业管理中心(以下简称“市物管中心”)承担无锡市物业服务企业信用档案与评价、项目经理信用评分的具体指导和管理工作,负责物业服务企业和项目经理信用信息系统平台的建立、运行、维护和管理。

各区物业管理行政主管部门负责本辖区物业服务企业和项目经理信用监管、信用信息的征集、记分档案管理,并将结果计入信用信息系统平台,加强与相关单位的联系,实现信用信息互通和共享。

街道办事处(镇人民政府)依据《无锡市物业管理条例》的相关规定落实属地化管理,协助区物业管理行政主管部门开展物业服务企业和项目经理的信用信息采集工作。

第五条 信用信息的征集,应当坚持客观、准确、公正、及时的原则;信用信息的评价,应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则。

第二章 信用信息征集

第六条 物业服务企业和项目经理信用信息的征集是指通过采集、甄别、分类、记录、储存等方式,形成客观反映物业服务企业和项目经理相关信息的活动。

第七条 物业服务企业和项目经理的信用信息，主要包括基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息，具体内容在市物业服务企业信用信息系统平台中设置。

(一)基础信用信息

1.物业服务企业注册信息：企业名称、统一社会信用代码、住所、企业法人代表、联系方式(通讯地址、邮编、联系电话、联系人、电子邮箱)等。

2.物业服务企业人员信息：主要包括企业中级及以上职称的人员信息。

3.项目经理姓名、联系方式、身份证号码、从业年限、专业技能证书、职称、学历及继续培训等其他情况。

4.物业管理项目信息：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。

(二)良好信用信息

物业服务企业和项目经理诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府部门的表彰及取得的成果等信息。主要包括：

1.无锡市各级党委、政府的表彰；

2.各级物业管理行政主管部门、物业管理行业协会的表彰；

- 3.企业经营管理创新、创优等;
- 4.市物管中心聘请第三方做出的年度满意度测评成绩为优秀的;
- 5.在各级政府部门确定的重点工作、重要创建工作中积极配合落实;
- 6.作为正面典型在市级及以上官方新闻媒体宣传报导的;
- 7.其他能作为良好信用依据并被物业管理行政主管部门认可的信息。

(三)不良信用信息

物业服务企业和项目经理不良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、违规或违约而承担责任的;
- 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发现的违规、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.媒体通报、批评中与物业管理有关的不良行为,经区物业管理行政主管部门查证属实,且在规定期限内未妥善处理的;

6.社会公众投诉中与物业管理有关的不良行为,且经区物业管理行政主管部门查证属实,且在规定期限内未妥善处理的;

7.市物管中心聘请第三方做出的满意度测评成绩为不及格的;

8.本办法规定的其它情形。

第八条 基础信用信息的征集实行物业服务企业自行申报,向信用信息系统平台填报,由企业注册住所所在地的区物业行政主管部门负责核实;外来企业在锡设立分支机构的,由分支机构注册住所所在地的区物业行政主管部门负责核实;外来企业在锡设立多个分支机构或不设立分支机构的,由市住建局指定一个区物业行政主管部门负责核实。

基础信用信息发生变更的,物业服务企业应当及时向辖区物业行政主管部门申报变更,区物业行政主管部门在 10 日内完成审核并完成更新。

第九条 市、区物业行政主管部门应将企业符合本办法规定的良好信用信息及不良信用信息记入系统平台,企业可通过系统平台查询。

无锡市物业服务企业在外地设立分支机构(子公司)的或外来物业服务企业,在其它地市所产生的良好信用信息或不良信用信息不记入其的信用信息。以下情形除外:

(一)住建部或江苏省住建厅下发的行政处罚决定书的;

(二)住建部或江苏省住建厅通报表彰或批评的;

(三)中国物业管理协会或江苏省房地产业协会通报表彰或批评的;

第十条 人民法院、人社、质量技术监督、公安、消防、工商、物价、城管、安全生产等相关部门以及街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会可向各级物业管理行政主管部门提供物业服务企业的不良信用信息。各级物业管理行政主管部门应及时推送到市级物业服务企业信用信息系统平台,采取适当的联合惩戒措施,对失信物业服务企业予以约束和限制。

第十一条 各级物业管理行政主管部门记录物业服务企业和项目经理不良信用信息的,应当通过书面通知告知相关物业服务企业和项目经理(及其所在的物业服务企业)。物业服务企业对不良信用信息记录有异议的,可在收到通知后 10 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。

区级物业管理行政主管部门应当于收到书面异议申请之日起 15 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,核查结果应当反馈到申请企业。

区级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区级物业管理行政主管部门出具告知书的 10 日内向市物管中心申请复核,并提供相应证据;逾期视为无异议。

市物管中心收到复核申请之日起 15 日内完成审查。审查结果由市物管中心告知申请人并反馈区级物业管理行政主管部门,其中异议复核申请审查属实的,由市物管中心进行变更。

第十二条 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 信用等级评价

第十三条 无锡市物业服务企业实行信用等级评价制度。

信用等级是对物业服务企业日常监督管理，开展经营管理等业务的重要参考依据。

第十四条 物业服务企业和项目经理信用评分实行动态管理，定期评分。物业服务企业信用等级评定实行分级实施，定期评级。

(一)定期评分。物业服务企业应当及时采集录入企业及项目经理基础信用信息和良好信用信息。各级物业管理行政主管部门及时做好基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息的核实及确认工作，实行动态管理。市物业管理中心根据信用信息平台收集的信息定期评分，于每年7月份公布半年度阶段评分情况。

(二)定期评级。物业服务企业应当在每年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。市物管中心在审核无锡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，并通过无锡市住房和城乡建设局网站公示，公示期为7日。

在公示期内，对企业信用等级有异议的，市物管中心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。

第十五条 物业服务企业和项目经理信用评分采取信用分值综合评分制，信用基准初值为 100 分，实行加减分制，物业服务企业按照年度评定信用等级。信用分值=信用基准初值+基础信用信息分值+良好信用信息分值-不良信用信息分值。评分周期为 12 个月，从每年的 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，评分周期届满，次年重新评分。

具体加减分条款详见附件《无锡市物业服务企业信用信息评价标准》、《无锡市物业服务项目经理信用信息记分标准》。

市住建局根据动态监管成效和结果分析，可定期对上述两个标准进行适时调整并发布。

第十六条 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。

涉及到重大不良行为的，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。

第十七条 物业服务企业聘用的项目经理所产生的信用信息记分，同时记入物业服务企业信用信息评分中。《无锡市物业服务企业信用信息评价标准》和《无

锡市物业服务项目经理信用信息评价标准》中有规定的，按规定记分;无规定的，将按照 1/10 比例记分并记载入受聘的物业服务企业信用信息。

第十八条 同一良好信用信息以最高荣誉为准，不再重复记分。

同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。

同一不良行为在整改期内不再重复记分。

同一不良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。

第十九条 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。

第二十条 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四个等级，分别采用 A、B、C、D 级标示：

(一)信用评价总分值在 110 分以上的，信用等级为 A 级，为诚信优良的物业服务企业;

(二)信用评价总分值在 80 分至 110 分(含)的，信用等级为 B 级，为诚信较好的物业服务企业;

(三)信用评价总分值在 60 分至 80 分(含)的，信用等级为 C 级，为诚信较差的物业服务企业;

(四)信用评价总分值在 60 分以下的, 信用等级为 D 级, 为严重失信的物业服务企业;

(五)涉及重大违规违法行为的, 信用等级直接评定为 D 级。

列为 D 级的物业服务企业, 在 6 个月内仍未作出整改的, 将上报列入无锡市企业“黑名单”。

未参加信用评价的, 信用等级标识为 C 级(缺失)。

未承接物业服务项目的, 信用等级后标示(无项目)。已参与信用等级评价的物业服务企业无在管项目后, 信用等级在 B 级及以上的, 保持一年, 第二年仍无在管项目的, 评定自动调整为 B 级(无项目);信用等级在 B 级以下的, 保持原有评级并标示(无项目)。

第二十一条 项目经理信用评分总分值在 60 分以下的, 列为严重失信的项目经理。

涉及重大违规违法行为的, 直接列为严重失信的项目经理。

第四章 信用分级管理

第二十二条 物业服务企业信用等级评价结果作为物业管理示范项目考评、评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。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。

信用档案和评级结果主要用于以下方面：

(一)可作为扶持企业发展，列入扶持对象的参考依据

(二)为业主选聘物业服务企业提供参考；

(三)可作为前期物业管理招标、政府采购的评标参考；

(四)作为物业管理项目评优的考评内容；

(五)作为出具企业诚信意见的重要依据；

(六)作为物业行政主管部门对物业服务企业实施事中事后监管的重要依据。

第二十三条 信用等级达到 A 级及以上的物业服务企业给予一定激励：

(一)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；

(二)优先推荐市级守信示范企业，优先推荐纳入无锡市扶持企业名录；优先推荐纳入市住建局网站、协会网站公开推介；

(三)在评定表彰、评比竞赛中，予以优先推荐；

(四)无锡市前期物业管理投标时，予以加分；

(五)在政府采购等公共资源交易活动中，优先推荐进入采购名录清单；在政府采购平台的投标中予以加分；

(六)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;

(七)规定可以采取的其他激励措施。

第二十四条 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：

(一)在评定表彰、评比竞赛中，予以推荐;

(二)无锡市前期物业管理投标时，予以适当加分;

(三)在政府采购等公共资源交易活动中，推荐进入采购名录清单。

第二十五条 信用等级为 C 级的物业服务企业，实施以下措施：

(一)对其申报的信用信息材料全面检查;

(二)列入行业主要监管对象，增加对该企业的日常监督检查频次;约谈督促企业进一步强化诚信意识，改进服务;

(三)限制行业各类奖励评比资格;

(四)在前期物业管理参加招投标时，向招标方提醒建议，作为报名资格审查优先次序的重要依据。

对于尚未参加信用评价的，信用标识为 C 级(缺失)的企业，凡是有项目在管的，督促其完善信用信息申报，按上述条款实施监管。

第二十六条 信用等级为 D 级的物业服务企业给予以下处理：

(一)列入行业重要监管对象;由企业注册住所所在地或项目所在地区级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;

(二)取消其申报各类物业服务示范项目的资格;

(三)取消其参加行业各类评优评先活动的资格;

(四)在无锡市前期物业管理招投标时，不得参加投标活动;

(五)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;在采购目录企业名录中的，建议开除名录;

(六)实施强化监管和较高频率的日常检查，其管理服务的住宅项目进行高比例检查;

(七)与业主大会、业主委员会签订服务合同的在管项目，建议业主委员会考虑采取依法解除合同;

(八)其他方面的防范性措施。

第二十七条 信用等级为 D 级，在 6 个月内仍未整改的，列入物业服务企业“黑名单”，并报至市经信委列入无锡市失信“黑榜”企业名单，采取无锡市联合惩戒措施;被列入“黑名单”的物业服务企业法人或总经理的有关情况记入物业服务企业不良信用档案，存留期两年。信用等级在 B 级及以上的企业聘用被

列入“黑名单”的物业企业法人或总经理、及严重失信的项目经理的，其信用等级直接降为 C 级。

第二十八条 列为严重失信的项目经理给予以下处理：

(一)列入行业重要监管对象;由其服务的项目所在地区物业管理行政主管部门和街道办事处(镇人民政府)进行约谈，明确整改措施;

(二)取消由其服务的项目申报各类物业服务示范项目的资格;

(三)取消其参加行业各类评优评先活动的资格;

(四)在无锡市前期物业管理招投标时，不得参加投标活动;

(五)实施强化监管和较高频率的日常检查，其管理服务的住宅项目进行重点检查;

(六)建议企业解除其项目经理职务;

(七)其他方面的防范性措施。

第二十九条 对于尚未承接项目的或参加信用评价后无项目在管的企业，只对其信用信息进行动态核实。鼓励物业服务企业、项目经理通过信用信息平台及时完善、更新企业信用信息。

第三十条 鼓励企业法定代表人、项目经理定期接受继续教育，更新法律法规及业务知识，不断提高业务水平。

第五章 监督管理

第三十一条 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，违者依法追究相关责任。

第三十二条 企业弄虚作假、伪造信用信息，影响信用等级评定结果的，记入不良行为并限期整改。

第三十三条 信息提供单位因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。

第六章 附 则

第三十四条 本办法由市住房城乡建设局负责解释。

第三十五条 市住建局可根据实际情况对信用评价及记分标准的具体项目、范围和标准进行调整。

第三十六条 江阴市、宜兴市参照本办法执行。

第三十七条 本办法自 2018 年 3 月 1 日起实行。

原《无锡市物业服务企业诚信管理办法(试行)》及《无锡市物业服务项目经理诚信管理办法(试行)》即行废止，但按照上述文件已记入信用信息平台的不良信息在有效期限内的，按本办法计分规则实施。

