

( 2019-05-15 )

沪房规范(2019)1 号

各区住房保障房屋管理局, 各街道(镇政府), 各物业服务企业:

为了推进物业服务行业信用体系建设, 强化信用激励与约束, 规范物业服务企业经营行为, 构建守法履约的市场环境, 促进行业健康有序发展, 根据国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》等相关规定, 结合本市实际, 制定了《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》。现印发给你们, 请认真按照执行。

上海市房屋管理局

2019 年 5 月 15 日

上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法

第一条 (目的和依据)

为了推进物业服务行业信用体系建设, 强化信用激励与约束, 规范物业服务企业经营行为, 构建守法履约的市场环境, 促进行业健康有序发展, 根据国务院《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》等相关规定, 结合本市实际, 制定本办法。

第二条 (适用范围)

本市行政区域内对物业服务企业实施物业服务活动的监督管理,及其信用信息的采集、共享、发布和使用等活动,适用本办法。

本办法所称物业服务企业,是指在本市依法设立并领取营业执照从事物业服务活动的企业,包括外埠物业服务企业在上海注册的分公司。

本办法所称项目经理,是指由物业服务企业委派,在项目中按照物业服务合同的约定组织实施物业管理活动,并保障物业服务质量符合约定标准的责任人。

本办法所称信用信息,是指物业服务企业和项目经理在物业服务活动中形成的能够用以识别、分析、判断其守法履约状况的客观数据和资料,主要包括基本信息、业绩信息和失信信息。

### 第三条 (信用激励惩戒制度)

本市建立全市统一的物业管理监管与服务信息平台,完善物业服务企业及项目经理信用档案库,建立信用激励与惩戒机制,推动形成优胜劣汰、失信失业的市场环境,促进物业服务企业及项目经理依法履约、守信经营。

### 第四条 (管理部门)

市房屋行政管理部门是本市物业服务行业信用管理的行政主管部门,负责物业服务企业及项目经理的信用信息管理工作,对其实施动态监督管理。

区房屋行政管理部门接受市房屋行政管理部门的指导和监督,负责对本辖区内的物业服务企业及项目经理的物业服务活动实施监督管理,并将其信用信息及时录入物业服务企业及项目经理信用档案库。

街镇房屋管理事务机构接受区房屋行政管理部门的指导和监督,负责对本辖区内的物业服务企业及项目经理的物业服务活动实施监督管理,并配合区房屋行政管理部门开展调查取证等工作。

#### 第五条 (管理原则)

信用信息管理应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则,确保信息安全,不得侵犯国家秘密、商业秘密、个人隐私。

#### 第六条 (信用信息联动共享)

市、区房屋行政管理部门应当与发展改革、市场监督管理、财政、税务、金融、建设、规划、交通、公安、城管执法、应急管理等相关行政管理部门实现信用信息的互通、共享,建立守信联合激励和失信联合惩戒机制,加强行业诚信管理。

#### 第七条 (强化行业自律)

上海市物业管理行业协会(以下简称市物协)负责本市行业的服务和自律管理工作,制定和组织实施行业诚信承诺自律性规范,组织开展行业信用信息等业务的培训工作。

## 第八条 (信用信息采集)

信用信息的采集是指对物业服务企业及项目经理的信用信息进行收集、记录、分类和储存,形成反映其经营、执业情况的信用档案的活动。

信用信息采集渠道,包括市、区房屋行政管理部门及相关行政主管部门提供和物业服务企业及项目经理自行申报。

信用信息的采集应当坚持客观、准确、公正、及时原则。

## 第九条 (信用信息内容)

信用信息主要包括基本信息、业绩信息和失信信息。

(一)基本信息。物业服务企业名称、社会统一信用代码、物业管理规模、雇用员工情况及其他有关企业的基本信息;项目经理姓名、身份证明、所管项目及其他有关项目经理的基本信息。

(二)业绩信息。物业服务企业或者企业法定代表人、主要负责人、项目经理、其他从业人员在从事物业服务活动中受到的省部级以上的奖励、表彰及认定情况的信息;本市政府或者市相关行政管理部门、行业协会关于物业管理方面的奖励、表彰及认定情况的信息。

(三)失信信息。物业服务企业或者项目经理在从事物业服务活动中,因违反本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则而被失信行为记分的信息。

## 第十条 (基本信息的采集)

基本信息由物业服务企业自行申报,已向上海市人民政府一网通办平台申报的信息,无需重复申报。

物业服务企业应当在企业名称、统一社会信用代码、注册地址、物业管理项目数量、项目类型、项目建筑面积、企业法定代表人及其手机号、总经理姓名及其手机号等基本信息发生变更后的 10 个工作日内,通过本市物业管理监管与服务信息平台向企业注册地的区房屋行政管理部门申报。

#### 第十一条 (业绩信息的采集)

业绩信息由市物协通过本市物业管理监管与服务信息平台向市房屋行政管理部门集中统一提供。

#### 第十二条 (失信信息的采集)

失信信息由物业服务企业及项目经理失信行为发生地的区房屋行政管理部门负责采集。

区房屋行政管理部门在录入失信信息的同时,应当向本市物业管理监管与服务信息平台报送生效的法律文书及相关查证材料。

#### 第十三条 (信用信息的确认)

市、区房屋行政管理部门和市物协对信用信息的确认,应当以已具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

#### 第十四条 (信用信息的公示与查询)

物业服务企业及项目经理的信用信息通过市房屋行政管理部门官方网站及其他方式向社会公示。

物业服务企业负责人及项目经理应当及时查询失信信息记分情况，并予以改进。

#### 第十五条 (失信信息记分制度)

本市实行物业服务企业及项目经理失信信息记分制度。

物业服务企业及项目经理的信用评定基本分为 0 分，实行失信信息加分制。失信信息记分有效期限为 1 年，即从记录之日起，每条失信信息在有效期内于本市物业管理监管与服务信息平台上予以显示。记分有效期满，原分值记录仍作为历史数据保存在物业服务企业及项目经理信用档案库中。

市房屋行政主管部门依据法律法规相关规定并结合本市实际情况，制定本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则，并适时调整补充。

#### 第十六条 (失信记分程序规定)

街镇房屋管理事务机构在日常检查工作中，应当配合区房屋行政管理部门进行调查取证，并作出预记分建议提交区房屋行政管理部门，区房屋行政管理部门按照本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则予以记分，并录入本市物业管理监管与服务信息平台。

市房屋行政管理部门在日常工作中,向区房屋行政管理部门提出失信记分工作要求,区房屋行政管理部门应当核实情况、调查取证,并按照本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则予以记分,并录入本市物业管理监管与服务信息平台。

#### 第十七条 (守信主体的激励措施)

物业服务企业或者项目经理在一个自然年度内没有失信信息记录且业绩优良的,给予以下激励措施:

(一)在日常监管中,对于符合一定条件的守信主体,优化行政检查频次;法律、法规、规章未明确规定为实地审查或者实质性审查的,可以适用书面审查;

(二)在各类评定表彰、评比竞赛中,予以优先推荐;

(三)在办理行政业务中,根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施;

(四)推荐进入本市各区临时物业服务企业预选库;

(五)在市房屋行政管理部门官方网站及其他相关网站予以推荐性公示;

(六)法律、法规、规章规定的其他激励措施。

#### 第十八条 (对失信企业的惩戒措施)

依据失信信息记分结果,市、区房屋行政管理部门对物业服务企业给予以下惩戒措施,并予以公示:

(一)企业记分累计达到 9 分时,由企业注册地区房屋行政管理部门对其提出书面警示,责令限期改正。

(二)企业记分累计达到 15 分时,企业注册地区房屋行政管理部门约谈其法定代表人或者主要负责人,予以行政告诫;在日常监管中,将其列为重点监管对象,增加监管频次,加强现场检查。

(三)企业记分累计达到 18 分时,市房屋行政管理部门约谈其法定代表人或者主要负责人,予以行政告诫;在日常监管中,将其列为重点监管对象,增加监管频次,加强现场检查;要求其法定代表人或者主要负责人限期接受市房屋行政管理部门或其委托市物协组织的信用合规培训并通过考试,督促其提升守法意识、职业操守和执业能力。

#### 第十九条 (对失信项目经理的惩戒措施)

依据失信信息记分结果,市、区房屋行政管理部门对项目经理给予以下惩戒措施,并予以公示:

(一)项目经理记分累计达到 9 分时,由项目所在地区房屋行政主管部门对该项目经理提出书面警告,责令限期改正,同时书面告知其所属企业。

(二)项目经理记分累计达到 15 分时,由项目所在地区房屋行政管理部门和街道办事处(镇人民政府)约谈该项目经理,予以行政告诫,同时书面告知其所属企业;在日常监管中,将其列为重点监管对象,增加监管频次,加强现场检查。

(三)项目经理记分累计达到 18 分时, 由项目所在地区房屋行政管理部门约谈其所任职企业的法定代表人或主要负责人, 予以行政告诫;在日常监管中, 将其列为重点监管对象,增加监管频次,加强现场检查;要求该项目经理限期接受市房屋行政管理部门或其委托市物协组织的信用合规培训并通过考试, 督促其提升守法意识、职业操守和执业能力。

#### 第二十条 (对严重失信企业的联合惩戒措施)

对于物业服务企业或者项目经理存在未能履行物业服务合同约定导致自然人身体健康、生命安全受到损害的或严重破坏市场公平竞争秩序或者社会正常秩序的等严重失信行为, 市房屋行政管理部门应当将其报送至上海市公共信用信息服务平台, 同时会同发展改革、市场监管、财政、税务、金融、公安等相关行政管理部门, 依法对相关企业及个人作出相应的联合惩戒措施。

市房屋行政管理部门对存在严重失信行为的外埠物业服务企业, 可以书面通报该企业注册地所在省级房屋行政管理部门。

#### 第二十一条(行业协会激励与惩戒措施)

市物协应当加强行业诚信自律机制建设, 依据协会章程对守信企业采取重点推荐、提升会员级别等激励措施;对失信企业采取业内警告、通报批评、降低会员级别、取消会员资格、职业禁止等惩戒措施。

#### 第二十二条 (市局对区房管局的行政监管)

区房屋行政管理部门实施信用信息管理工作, 有下列情形之一的, 由市房屋行政管理部门督促改正:

- (一)没有法规政策依据实施失信行为记分的;
- (二)未依照权限、程序, 擅自改变、增删信用信息结果的;
- (三)违反信用信息管理工作程序的;
- (四)不履行或怠于履行监督管理职责的;
- (五)发现违法违规行为不予查处记分的;
- (六)对不属实的企业基本信息予以确认的;
- (七)其他未执行信用信息管理行为的。

市房屋行政管理部门每年应当定期对各区房屋行政管理部门的信用信息管理工作情况进行通报。

### 第二十三条(失信信息录入的告知程序)

对物业服务企业及项目经理的失信行为予以记分的, 区房屋行政管理部门应当录入本市物业管理监管与服务信息平台, 同时信息平台即时短信推送至该企业的法定代表人、主要负责人手机, 并应当自录入失信信息之日起 5 个工作日内, 书面告知该物业服务企业及项目经理。

### 第二十四条 (信用信息主体的异议申请)

有下列情形之一的,物业服务企业及项目经理可以在知道或者应当知道之日起 10 个工作日内,向区房屋行政管理部门提出书面异议申请及相应证据材料:

- (一)被失信记分,程序错误的;
- (二)被失信记分,适用法规政策错误的;
- (三)被失信记分,事实认定错误的;
- (四)失信信息存在其他错误的情形。

异议申请受理后,在市、区房屋行政管理部门核查、复查期间,不影响信用信息记录的效力。

#### 第二十五条(失信信息异议的核查、审查程序)

区房屋行政管理部门应当在受理失信信息异议申请之日起 15 个工作日内完成核查,并将异议核查结果书面告知申请人。

市房屋行政管理部门对区房屋行政管理部门的核查过程与结果进行指导与监督。

区房屋行政管理部门核查后认为异议不成立的,异议申请人可以自收到其出具告知书的 10 个工作日内向市房屋行政管理部门申请异议复查。市房屋行政管理部门应当自受理异议复查申请之日起的 10 个工作日内完成复查,复查结果由市房屋行政管理部门书面告知申请人,其中经复查异议申请成立的,由市房屋行

政管理部门指令区房屋行政管理部门及时变更录入本市物业管理监管与服务信息平台。

## 第二十六条 (施行日期)

本办法自 2019 年 7 月 1 日起施行,有效期至 2024 年 6 月 30 日。原《关于印发〈上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法〉的通知》(沪房管规范物.2015.3 号)同时废止。

附件:

1、上海市物业服务企业基本信息变更申报表

2、上海市物业服务企业失信信息记分告知单

上海市物业服务项目经理失信信息记分告知单

3、上海市物业服务企业失信信息异议申请表

上海市物业服务项目经理失信信息异议申请表

4、上海市物业服务企业失信信息异议申请受理单

上海市物业服务项目经理失信信息异议申请受理单

5、上海市物业服务企业失信信息异议变更申请修改单

上海市物业服务项目经理失信信息异议变更申请修改单

## 6、告知单