

盘锦市住房和城乡建设局文件

盘住建发〔2019〕159号

关于印发《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》的通知

各县区住建局，各建设单位、物业服务企业：

为推进我市物业服务行业信用体系建设，健全完善物业服务企业信用评价机制，加强对物业服务企业的事中事后监管，依据《辽宁省物业管理条例》和《盘锦市物业管理条例》等相关法律、法规的规定，我局制定了《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》，现印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

附件：《盘锦市物业服务企业信用信息管理办法》

盘锦市住房和城乡建设局

2019年5月16日

盘锦市住建局办公室

2019年5月16日印发

盘锦市物业服务企业信用信息管理办法

第一章 总 则

第一条 为推进我市物业服务行业信用体系建设，健全完善物业服务企业信用评价机制，加强对物业服务企业的事中事后监管，依据《物业管理条例》《辽宁省物业管理条例》以及《盘锦市物业管理条例》等相关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业及其主要管理人员信用信息的采集、认定和管理，适用本办法。

第三条 物业服务企业信用信息管理遵循政府组织、多方参与、客观公正、信息共享、合理奖惩的原则。

第四条 盘锦市物业管理行政主管部门负责本办法的组织实施工作，并负责建立全市物业服务企业信用信息系统。

区（县）物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业及主要管理人员信用信息的采集、认定及日常管理工作。

街道办事处、镇人民政府负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集工作。

第二章 信用信息内容

第五条 物业服务企业信用信息主要包括下列内容：

- （一）企业及项目的基本信息申报情况；
- （二）物业服务合同履行情况；
- （三）法定代表人、总经理、项目负责人等主要管理人员履约守信情况；
- （四）遵守法律法规及政策情况；
- （五）物业服务投诉处理情况；
- （六）其他相关情况。

第六条 信用信息分为基本信息、良好信息和不良信息三类：

（一）基本信息。包括物业服务企业基本信息和物业项目基本信息两部分。

物业服务企业基本信息主要为：企业名称、统一社会信用代码、法定代表人姓名及身份证号码、办公地址、联系电话、专业技术人员数量等相关信息。

物业项目基本信息主要为：项目名称、项目负责人姓名及身份证号码、项目管理类型、项目地址、建成年限、管理面积、物业服务合同签订方及期限、服务及收费标准等相关信息。

（二）良好信息。物业服务企业及主要管理人员在管理和服务活动中，荣获各级政府部门、行业协会的表彰、新闻媒体表扬以及取得的良好业绩等相关信息。社区居委会视物业服务企业建立党组织情况、党组织工作开展情况、配合社区开展基层党建工作等情况进行权重衡量，采集结果列入信用信息系统。

（三）不良信息。物业服务企业及主要管理人员在管理和服务活动中，违法违规、失信违约、新闻媒体曝光、重大信访投诉等相关信息。

第三章 信用信息的采集认定

第七条 物业服务企业和主要管理人员的信用信息采集认定按照下列程序进行：

（一）采集和初步认定

1、基本信息的采集。每年第一季度，物业服务企业应通过全市物业服务企业信用信息系统申报基本信息；基本信息发生变更的，应当自变更之日起10个工作日内申报变更信息。申报信息经市物业管理行政主管部门审核后，于3个工作日内予以初步认定。

2、良好信息的采集。自良好信息产生后10个工作日内，物业服务企业应当通过全市物业服务企业信用信息系统申报。申报信息经市物业管理行政主管部门审核后，于3个工作日内予以初步认定。

3、不良信息的采集。区（县）物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府，通过物业服务考评监管及日常工作，对发现的不良信息及时进行采集，区（县）物业管理行政主管部门于3个工作日内予以初步认定，并通过全市物业服务企业信用信息系统上报市物业管理行政主管部门汇总。

市物业管理行政主管部门对在工作中发现的不良信

息，可直接予以采集，并于 3 个工作日内予以初步认定，录入全市物业服务企业信用信息系统。

（二）预公示

1、信用信息初步认定后，暂不对外发布，应通过全市物业服务企业信用信息系统向相关企业进行预公示，公示期为 3 个工作日。

2、相关企业和主要管理人员对初步认定结果有异议的，应于预公示期内，向信息认定部门提出书面意见，认定部门于 3 个工作日内予以答复处理。

（三）认定

对经预公示无异议或核实无误的信用信息，记入企业信用档案。

第八条 城市管理行政主管部门责令限期改正的不良行为，物业服务企业和主要管理人员逾期不改正的，可继续作为不良信息予以采集。

第九条 建立信用修复制度。鼓励物业服务企业和主要管理人员对存在的问题积极整改，在本年度内，整改结果经市物业管理行政主管部门确认，已经改正并消除原有不良影响的，取消原不良信息认定，修复企业信用分值，计入企业信用档案。

第四章 企业信用等级评定

第十条 物业服务企业信用总分为 130 分，其中：基本分值为 100 分，少报、漏报每项扣 5 分，加分分值最高为

30 分。按照企业所得信用分值评定为优秀企业、良好企业、合格企业、不合格企业，评定标准如下：

（一）信用得分在 95 分（含 95 分）以上的，评定为优秀企业；

（二）信用得分在 80 分（含 80 分）以上 95 分以下的，评定为良好企业；

（三）信用得分在 60 分（含 60 分）以上 80 分以下的，评定为合格企业；

（四）信用得分在 60 分以下的，评定为不合格企业。

具体评分标准，见信用信息采集评分表（一、二）。

第十一条 物业服务企业有下列情形之一的，信用评价实行一票否决，直接评定为不合格企业：

（一）拒不上报基本信息，拒不参加信用评价的；

（二）在信用等级评定中，弄虚作假的；

（三）未按规定履行物业项目进入程序，擅自进入物业项目从事经营活动的；

（四）未按规定履行物业项目退出程序，擅自退出或拒不退出物业项目、拒不移交物业服务用房及相关资料的；

（五）将一个物业管理区域内的全部物业服务业务，一并委托给他人的；

（六）骗取、挪用专项维修资金的；

（七）在本年度内发生重大安全责任事故的；

（八）因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响；

(九)被市区(县)物业管理行政主管部门日常巡查、公开通报不及时整改或一年内被公开通报三次(含三次)以上的,

(十)其他严重不良行为。

第十二条 市物业管理行政主管部门对采集认定后的各类企业信用信息,按照具体评分标准予以加减分,通过全市物业服务企业信用信息系统得出企业信用等级的评定结果,并通过盘锦市物业管理网站向社会公布。

第十三条 每年第一季度,市物业管理行政主管部门根据上一年度物业服务企业最终信用得分情况,评定出企业上一年度信用等级,通过全市物业服务企业信用信息系统向企业进行预公示,预公示期为3个工作日。相关企业对年度信用等级评定结果有异议的,应于预公示期内,向市物业管理行政主管部门提出书面意见,市物业管理行政主管部门于5个工作日内予以答复处理。预公示期结束、且对相关异议答复处理后,将上一年度信用等级通过盘锦市物业管理网站、新闻媒体等向社会发布。

第五章 主要管理人员信用评分

第十四条 物业服务企业主要管理人员的信用信息采取单独计分的方式,分值总分为25分,其中基本分值20分,加分最高分值5分。

具体评分标准,见信用信息采集评分表(三、四)。

第十五条 主要管理人员中的法定代表人、总经理,具

有本办法第十一条规定的情形之一的，实行一票否决，信用分值记为 0 分；项目负责人具有本办法第十一条第 6-9 款情形之一的，实行一票否决，信用分值记为 0 分。

第十六条 建立物业服务企业项目经理评价制度。对住宅小区项目经理管理行为采取单独计分方式，基本分值为 100 分，加分最高分值 5 分。90 分（含 90 分）以上为优秀；80 分—89 分为良好；70 分—79 分为称职；60 分—69 分为一般；60 分（不含 60 分）以下为不合格。项目经理评分标准见信用信息采集评分表三、《盘锦市住宅物业小区项目经理计分标准》。

第十七条 市物业管理行政主管部门对采集认定后的主要管理人员、小区项目经理等信用信息，按照具体评分标准予以加减分，并通过全市物业服务企业信用信息系统在行业内公布。

第六章 信用评价的综合运用

第十八条 物业服务企业信用等级评定结果作为物业项目招投标、企业日常监管、物业服务收费等工作的重要参考依据加以运用。

第十九条 按照守信激励和失信惩戒的原则，根据企业上一年度信用等级，对物业服务企业实行差异化管理：

（一）上年度信用等级为优秀企业，在评先评优活动中优先考虑；在参与物业服务招投标时作为优良业绩予以加分；所管项目除发生集体信访的，免于考评监管。

（二）上年度信用等级为良好企业，允许企业正常参加物业项目招投标、评先评优等活动，对企业和所管项目实施一般性监管。

（三）上年度信用等级为合格企业，由区物业管理行政主管部门约谈企业负责人，予以警示；对所管项目予以重点监管；取消各类评优评先活动资格；建议招标人在物业项目招投标时对该企业慎重考虑。

（四）上年度信用等级为不合格企业，由市物业管理行政主管部门对该企业予以全市通报批评；取消各类评优评先活动资格；禁止承接新项目；有重大矛盾信访的，视情节建议开发建设单位或业主大会启动退出程序。

第二十条 对物业服务企业主要管理人员，根据其信用评分情况，采取下列管理措施：

（一）个人年度信用分值在 10-5 分（不含 5 分）的，对所在物业服务企业予以信用减分 5 分。

（二）个人年度信用分值在 5-0 分（不含 0 分）的，对所在物业服务企业予以信用减分 8 分；担任法定代表人和总经理的，由市物业管理行政主管部门予以约谈；担任项目负责人的，由项目所在地区物业管理行政主管部门予以约谈。

（三）个人年度信用分值为 0 分的，对所在物业服务企业予以信用减分 10 分；同时，在行业内予以通报批评。

（四）主要管理人员工作单位发生变更的，在年度评分周期内，该人员信用分值在纳入原有企业信用评价的同时，同步纳入新入职企业的信用评价。

第二十一条 建立黑名单制度。信用等级评定为不合格的物业服务企业，纳入黑名单；实行一票否决的物业服务企业，直接纳入黑名单。对于黑名单内的物业服务企业，禁止企业参加物业项目招投标、承接新项目；同时针对该企业在管物业项目，由项目所在地区物业管理行政主管部门，向物业项目建设单位或业主大会提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

第七章 附 则

第二十二条 物业服务企业年度信用等级和主要管理人员信用评分的公示期、物业服务企业和主要管理人员信用档案保存期均为三年。

第二十三条 本办法由市物业管理行政主管部门负责解释。

第二十四条 本办法自发布之日起施行。

附：《信用信息采集评分表》

信用信息采集评分表（一）

物业服务企业良好信息采集评分表

序号	信用信息采集内容	加分分值
1	物业服务企业获得国家、省、市、区物业行政主管部门或行业协会表彰的。获得国家表彰加 5 分，获得住建部、省政府、中物协表彰加 4 分，获得省住建厅、市政府、省物专委表彰加 3 分，获得市物业行政主管部门、区政府、市物协表彰加 2 分。按最高分计分，不累加。	2-5
2	物业服务项目在本企业服务期间，获得国家、省、市物业行政主管部门或行业协会表彰的。获得国家表彰加 5 分，获得住建部、省政府、中物协表彰加 4 分，获得省住建厅、市政府、省物专委表彰加 3 分，获得市物业行政主管部门、区政府、市物协表彰加 2 分。按最高分计分，不累加。	2-5
3	物业服务企业被国家、省、市新闻媒体（包括电视、电台、报刊、网络等）表扬的。获得国家表扬加 5 分，获得省级表扬加 4 分，获得市级表扬加 3 分。按最高分计分，不累加。	3-5
4	物业服务企业积极建立党组织情况、党组织工作开展情况以及积极配合社区开展基层党建工作，打造红色物业，所辖社区对其给予充分肯定和表扬并进行权重衡量。	3-5
5	物业服务企业积极参加各级政府和行业协会开展的各项活动，认真履行企业社会义务，贡献突出的。国家级加 3 分，省级加 2 分，市级加 1 分。按最高分计分，不累加。	1-3
6	物业服务项目在本企业服务期间，年度物业服务考评监管得分在 95 分（含 95 分）以上的，加 5 分；年度物业服务考评监管得分在 80-95 分（含 80 分）的，加 3 分。	3-5
7	物业服务企业管理人员年度信用得分在 20 分以上（不含 20 分）的。	2

信用信息采集评分表（二）

物业服务企业不良信息采集评分表

序号	信用信息采集内容	减分分值
1	拒不上报基本信息，拒不参加信用评定的	一票否决
2	在信用等级评定中，弄虚作假的	一票否决
3	未按规定履行物业项目进入程序，擅自进入物业项目从事经营活动的	一票否决
4	未按规定履行物业项目退出程序，擅自退出或拒不退出物业项目、拒不移交物业服务用房及相关资料的	一票否决
5	将一个物业服务区域内的全部物业服务业务，一并委托给他人的	一票否决
6	骗取、挪用专项维修资金的	一票否决
7	在本年度内发生重大安全责任事故的	一票否决
8	因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的	一票否决
9	承接物业服务项目时，因物业服务企业原因未履行承接查验手续的	一票否决
10	其他严重不良行为	一票否决
11	物业服务质量低下，所管物业项目本年度物业服务考评监管得分在 60 分（不含 60 分）以下的	30
12	未按时申报年度基本信息，导致物业服务企业和管理项目基本信息缺失、失真，影响信用评定工作正常开展的	20
13	被各相关行政主管部门给予行政处罚的	20
14	因物业服务企业责任，引发到市级及市级以上党委、政府、行政主管部门等机构群体上访事件，造成一定不良社会影响的	20
15	被市、区物业行政主管部门通报批评的	20
16	物业服务质量较差，所管物业项目本年度物业服务考评监管得分在 60 分-70 分（不含 70 分）的	20

17	企业和项目基本信息发生变更，未在规定期限内申报，导致物业服务企业和物业项目基本信息失真，影响信用评定工作正常开展的	10
18	具体物业服务行为被国家级新闻媒体（包括电视、电台、报刊、网络等）曝光的	10
19	未设立“一箱三栏”即“意见箱、法律法规宣传栏、管理公约公开栏、公共事务公开栏”等信息的	10
20	未设立 24 小时报修或服务电话的	10
21	物业服务质量较差，所管物业项目本年度物业服务考评监管得分在 70 分-80 分（不含 80 分）的	10
22	因物业服务企业责任，引发到市物业行政主管部门群体上访事件，造成一定不良社会影响的	10
23	主要管理人员年度信用分值为 0 分的	10
24	主要管理人员年度信用分值在 5-0 分（不含 0 分）的	8
25	未按规定办理物业服务合同备案手续的	5
26	具体物业服务行为被省、市级新闻媒体（包括电视、电台、报刊、网络等）曝光的	5
27	属于物业服务企业责任导致业主投诉，未及时解决，经查证属实的	5
28	未按物业行政主管部门要求，及时报送工作统计报表或各类工作信息的	5
29	24 小时报修或服务电话无人值守或接听的	5
30	主要管理人员年度信用分值在 10-5 分（不含 5 分）的	5

信用信息采集评分表（三）

主要管理人员良好信息采集评分表

序号	信用信息采集内容	加分对象	加分分值
1	个人获得国家、省、市、区物业行政主管部门或行业协会表彰的。获得国家表彰加 5 分，获得住建部、省政府、中物协表彰加 4 分，获得省住建厅、市政府、省物专委表彰加 3 分，获得区（县）物业行政主管部门、区政府、市物协表彰加 2 分。按最高分计分，不累加。	法定代表 人、总经理、 项目负责人	2-5
2	物业服务企业获得国家、省、市、区物业行政主管部门或行业协会表彰的。获得国家表彰加 5 分，获得住建部、省政府、中物协表彰加 4 分，获得省住建厅、市政府、省物专委表彰加 3 分，获得市市物业行政主管部门、区（县）政府、市物协表彰加 2 分。按最高分计分，不累加。	法定代表 人、总经理	2-5
3	物业服务项目在本企业服务期间，获得国家、省、市、区物业行政主管部门或行业协会表彰的。获得国家表彰加 4 分，获得住建部、省政府、中物协表彰加 3 分，获得省住建厅、市政府、省物专委表彰加 2 分，获得市物业行政主管部门、区政府、市物协表彰加 1 分。按最高分计分，不累加。	总经理、 项目负责人	1-4
4	物业服务项目在本企业服务期间，年度物业服务考评监管得分在 95 分（含 95 分）以上的，加 3 分；得分在 80-95 分（含 80 分）的，加 2 分	总经理、 项目负责人	2-3

信用信息采集评分表（四）

主要管理人员不良信息采集评分表

序号	信用信息采集内容	减分对象	减分分值
1	拒不上报基本信息，拒不参加信用评定的	法定代表人、 总经理	一票否决
2	在信用等级评定中，弄虚作假的	法定代表人、 总经理	一票否决
3	未按规定履行物业项目进入程序，擅自进入物业项目从事经营活动的	法定代表人、 总经理	一票否决
4	未按规定履行物业项目退出程序，擅自退出或拒不退出物业项目、拒不移交物业服务用房及相关资料的	法定代表人、 总经理	一票否决
5	将一个物业服务区域内的全部物业服务业务，一并委托给他人的	法定代表人、 总经理	一票否决
6	骗取、挪用专项维修资金的	法定代表人、 总经理、	一票否决
7	在本年度内发生重大安全责任事故的	法定代表人、 总经理、	一票否决
8	因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的	法定代表人、 总经理、	一票否决
9	其他严重不良行为	法定代表人、 总经理、	一票否决
10	未按时申报年度基本信息，导致物业服务企业和项目管理项目基本信息缺失、失真，影响信用评定工作正常开展的	法人代表、 总经理	10
11	与物业管理招标人或其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的	法人代表、 总经理	10

12	物业服务企业被各相关行政主管部门给予行政处罚的	法人代表、 总经理	10
13	因物业服务企业责任，引发到市级及市级以上党委、政府、行政主管部门等机构群体上访事件，造成一定不良社会影响的	法人代表、 总经理、	10
14	物业服务企业被市级及市级以上物业行政主管部门通报批评的	法人代表、 总经理	10
15	物业服务质量低下，负责的物业项目本年度物业服务考评监管得分在 60 分（不含 60 分）以下的	总经理	10
16	企业和项目基本信息发生变更，未在规定期限内申报，导致物业服务企业和物业项目基本信息失真，影响信用评定工作正常开展的	法人代表、 总经理	5
17	无正当理由，拒不参加市、区物业行政主管部门组织的会议、约谈等工作活动的	法人代表、 总经理、	5

盘锦市住宅物业小区项目经理计分标准

一、住宅小区有下列情形之一的，对小区项目经理给予记录 18 分的处理。

（一）被物价部门认定乱收费或者收费不规范，又不整改的；

（二）因管理失职，造成重大人员伤亡或财产损失事故的。

二、住宅小区有下列情形之一的，对小区项目经理给予记录 6 分的处理。

（一）未执行周一到周日业务接待制度的；

（二）未按规定及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装修过程中的损害公共利益的制止行为，对劝阻、制止无效的，未在二十四小时内报告业委会或业主委员会、相关行政主管部门，未做好相关取证和记录工作的；

（三）未按照物业管理区域内重大事件的范围和等级要求做好应急处置工作，并及时报告给小区物业行政主管部门的。

三、有下列情形之一的，对小区项目经理给予记录 5 分的处理。

1、因物业服务企业责任，引发到市级以上行政主管部门群体性上访，造成一定不良社会影响的；

2、管理的住宅小区物业服务质量低下，在项目本年度

物业服务监管考评中在 60 分以下的;

3、无正当理由拒不参加市区两级物业行政主管部门组织的会议、约谈等;

4、未按照规定向相关行政主管部门办理物业服务合同备案手续的;

5、具体物业服务行为被新闻媒体曝光的;

6、未设立 24 小时报修或服务电话的;

7、所服务的项目因服务质量原因被业主投诉,经物业行政主管部门查证属实的。

四、住宅小区有下列情形之一的,对小区项目经理给予记录 3 分的处理。

(一)接待人员接待不规范、受理不登记、处置不及时;

(二)未按照规定在服务窗口醒目位置公开办事制度,公开收费项目、收费标准、监督电话,公开报修电话、企业监督电话;

(三)违反规定或约定乱收费或者使用维修资金的;

(四)提供特约服务不出具收费凭证;

(五)未按照规定或约定公布物业维修资金收支账目或者其他按实结算收支账目的,并接受业主查询;

(六)未按约定提供安全值班、巡逻服务或者安全值班记录不实的;

(七)业主或使用人有效投诉得不到解决的;

(八)未建立物业管理应急预案或者虽建立预案但未进

行定期演练和落实的。

五、住宅小区有下列情形之一的，对小区项目经理给予记录 2 分的处理。

（一）电梯运行中因故障引起人员被困时，物业企业电梯维修人员或委托的电梯维修专业单位未能在半小时内赶到现场处理的；

（二）房屋内有两台电梯以上，不能保证至少有一台电梯正常运行的；

（三）秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的。

六、住宅辖区有下列情形之一的，对小区项目经理给予记录 1 分的处理。

（一）维修人员服装不统一、未挂牌上岗的；

（二）维修没有做到约时不误、工完料清、住户签收、事后回访的；

（三）住宅公共照明设备损坏后不及时修复，影响物业正常使用的；

（四）秩序维护员发现道路、绿地乱停车，未进行疏导、劝阻、纠正和报告的；

（五）垃圾箱或垃圾堆放点不整洁的；

（六）小区绿地堆物、杂草丛生、破损严重、种植其他作物等。

