**《义乌市物业服务企业信用信息管理办法》**

**第一章 总 则**

　　**第一条** 为提升物业服务质量，营造公平诚信的市场环境，促进我市物业服务市场规范有序发展，根据《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》《浙江省公共信用信息管理条例》《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》等规定，结合本市实际，制定本办法。

　　**第二条** 对依法设立、在本市行政区域内从事物业服务活动的企业实施信用信息管理，适用本办法。

　　**第三条** 义乌市住房和城乡建设局（以下简称建设局）负责指导和监督全市物业服务市场诚信体系建设工作，增加“义乌建设行业信用平台-物业企业”模块（以下简称物业信用平台），采集、评定、发布全市物业服务企业信用等级。

**第二章 信用信息采集、认定和评分**

　　**第四条** 物业服务企业信用信息包括：

　　（一）基础信息：反映物业服务企业基本状况的信息，主要包括企业注册信息、从业人员信息、经营业绩信息、合同履约信息等。

　　（二）良好信息：物业服务企业诚信经营，积极提升服务水平，获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织的表彰奖励等信息。

　　（三）不良信息：物业服务企业在从事物业服务活动中违反法律、法规、规章等规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

　　**第五条** 信用信息的采集应当遵循合法、安全、及时、准确的原则，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。采集渠道包括企业自行申报、建设局主动采集、属地镇街提供和社会提供等。

　　**第六条** 在本市行政区域内开展物业服务的物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分，由市建设局负责。建设局应当切实履行信用信息日常管理职责，及时、准确、完整地采集企业信用信息，严格按照标准（附件1、2、3）对信息进行认定和评分。

　　**第七条** 物业服务企业可以通过物业信用平台填报基础信息、良好信息、不良信息并上传相关证明材料，建设局应当在15日内对填报的信息进行认定，并按照标准（附件1、2、3）进行评分。建设局通过数据共享可以获取的基础信息，物业服务企业无需填报。

　　建设局可以主动采集和认定物业服务企业信用信息。建设局对物业服务企业记入严重不良信息的，应当告知物业服务企业理由和依据，物业服务企业有权进行陈述和申辩。

　　**第八条** 物业服务企业信用信息自认定之日起向社会公开。不良信息的保存和公开期限为五年 等情形导致信用信息发生变化的，物业服务企业应当及时在物业信用平台上申请变更并上传相关证明材料。建设局应当在15日内进行认定，并按照标准（附件1、2、3）调整评分。

　　**第九条** 建设局应当加强与公共信用管理、公安、综合执法、市场监管、发改、税务、人社、安全生产、质量技术监督等部门和法院以及街道办事处（乡镇政府）、居（村）民委员会的联动，及时共享物业服务企业信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

**第三章 信用等级评定**

　　**第十条** 建设局每季度初对上一季度的物业服务企业信用等级进行评定，并在每季度第一个月的15日向社会公开。

　　信用等级评定以上一季度认定的物业服务企业信用信息作为评定依据（包含仍在有效期内的良好信息和不良信息）。

　　物业服务企业未在我市从事物业服务活动或承接业务不满一个季度的，不做信用等级评定。

　　**第十一条** 每季度第一个月的10日前，物业服务企业可以对上一季度企业信用信息进行补报。

　　建设局应当在每季度第一个月的14日前完成上一季度物业服务企业全部信用信息（包括补报信息）的认定。

　　**第十二条** 物业服务企业信用等级评定实行量化评分，评分规则为：物业服务企业信用综合评分=基础信息评分值+良好信息分值-不良信息分值。

　　**第十三条** 物业服务企业信用等级，按照企业信用综合得分由高到低，分为A、B、C、D和E五个等级。具体信用等级按照以下标准确定：

　　（一）义乌市物业服务企业信用综合得分90分（含本数）以上的，为A级物业服务企业。

　　（二）义乌市物业服务企业信用综合得分80分（含本数）以上至90分（不含本数）的，为B级物业服务企业。

　　（三）义乌市物业服务企业信用综合得分60分（含本数）以上至80分（不含本数）的，为C级物业服务企业。

　　（四）义乌市物业服务企业信用综合得分60分（不含本数）以下的，为D级物业服务企业。

　　（五）被列入严重失信名单的，为E级物业服务企业。

**第四章 信用等级披露及使用**

　　**第十四条** 物业服务企业信用信息和信用等级可以作为建设局实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业服务招标、物业管理示范项目考评等活动的重要依据，实行守信激励、失信惩戒。

　　**第十五条** 对于信用等级为B级及以上的物业服务企业，自信用等级公布之日起下一季度初的14日内可以采取以下措施：

　　（一）建设局开展日常检查、专项检查时减少检查频次,其中A级企业免除检查，B级企业抽查比例减半；

　　（二）建设局组织实施各类表彰奖励、物业服务项目创优、媒体推介等活动时优先考虑或者推荐；

　　（三）建设局组织实施有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；

　　（四）鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑；

　　（五）在政府网站等有关平台公开推介；

　　（六）依法可以采取的其他激励措施。

　　**第十六条** 对于信用等级为D级及以下的物业服务企业，自信用等级公布之日起一季度内可以采取以下措施：

　　（一）建设局列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

　　（二）将企业信用等级及有关信用信息通报有关业主、业主委员会、居（村）民委员会，提示信用风险；

　　（三）暂停财政资金补助等政策扶持。

　　**第十七条** 对于被列入严重失信名单的物业服务企业，在列入严重失信名单期间内可采取以下措施：

　　（一）限制享受财政资金补助等政策扶持；

　　（二）限制参加建设局组织的各类表彰奖励活动；

　　（三）撤销相关荣誉称号；

　　（四）清退出义乌物业服务市场；

　　（五）不良信息抄送至注册地行政主管部门

　　（六）依法可以采取的其他惩戒措施。

**第五章 信用修复**

　　**第十八条** 被认定为不良信息主体的物业服务企业符合下列信用修复条件后，可向建设局申请信用修复：

　　（一）行政处理决定和司法裁判等明确的法定责任和义务履行完毕，社会不良影响基本消除；

　　（二）自不良信息认定之日起至申请修复时满1年及以上；

　　（三）自不良信息认定之日起至申请信用修复期间未产生新的记入信用档案的同类不良信息；

　　**第十九条** 申请信用修复的物业服务企业，自不良信息认定之日起至申请修复时，应至少参加一次社会公益事业或志愿服务，并经相关组织确认。

　　**第二十条** 建设局应根据《义乌市信用修复管理暂行办法》的规定，及时受理信用修复申请，并做出认定。

**第六章 附则**

　　**第二十一条** 建设局工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关责令改正，对其主管人员和直接责任人员依法给予行政处分。

　　**第二十二条** 建设局对于日常监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动，但是未在物业信用平台上注册的企业，可以依照本办法规定采集、发布其信用信息并实施激励和惩戒。

　　**第二十三条** 办法自 年 月 日起施行。