京建发〔2010〕658号

各区县建委、房管局，各有关单位：

　　为贯彻落实《北京市物业管理办法》（市政府令第219号），实施对全市物业服务企业物业服务活动的动态监督管理，现将《北京市物业服务企业信用信息管理办法》印发给你们，请遵照执行。

二〇一〇年十一月十五日

　　北京市物业服务企业信用信息管理办法

　　第一章 总则

　　第一条 为推进物业服务行业信用体系建设，加强物业项目的监督管理，规范物业服务企业经营行为，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》、《北京市物业管理办法》（北京市人民政府令第219号）、《物业服务企业资质管理办法》（建设部令第164号），结合本市实际，制定本办法。

　　第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务企业对物业项目实施物业服务活动的监督管理，及其信用信息的采集、发布和使用活动。

　　一个物业管理区域通常视为一个物业项目（以下简称项目）。

　　本办法所称物业服务企业，是指取得《物业服务企业资质证书》，在本市行政区域内从事物业服务活动的企业（以下简称企业）。

　　本办法所称项目负责人，是指按照物业服务合同的约定，在项目中组织实施物业服务活动，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，是指企业及项目负责人在物业服务活动中形成的能够用以分析、判断其信用状况的信息，主要包括基本信息、业绩信息和警示信息。

　　第三条 本市建立物业服务企业及项目负责人信用信息系统，对其物业服务活动实施动态监督管理。

　　市房屋行政主管部门负责全市物业管理行业的信用信息管理工作，依据法律、法规、规章的相关规定，制定《北京市物业服务企业违法违规行为记分标准》和《北京市物业项目负责人考核记分标准》（以下简称记分标准），并适时调整补充；负责项目负责人考试与执业注册，并建立企业及项目负责人的信用信息档案。

　　区县房屋行政主管部门负责对本辖区物业服务企业及其负责人的违法违规行为进行检查、处理、记分，并将结果记入信用信息档案。企业注册地所在市、区县房屋行政主管部门，按照相应职责分工，依据项目所在地区县房屋行政主管部门的信用信息记录，做好企业资质管理工作。

　　北京物业管理行业协会（以下简称北京物协）负责制定、组织实施本市物业服务行业人才培养方案，组织项目负责人继续教育的培训工作；可以制定发布物业服务企业信用等级评定标准，形成物业服务企业信用评价体系，建立物业管理行业的信用激励与惩戒机制。

　　第四条 信用信息管理应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

　　第五条 市、区县房屋行政主管部门应当做好其职责范围内的物业服务企业及项目负责人信用信息系统建设工作，加强与工商、税务等相关行政主管部门、行业协会联系，实现信用信息互通、共享。

　　第二章 项目管理的监督管理

　　第六条本市实行物业服务合同备案制度。

　　物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起15日内向项目所在地区县房屋行政主管部门备案。

　　建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起15日内向项目所在地区县房屋行政主管部门办理前期物业服务合同备案手续。

　　业主共同决定聘请其他管理人的，应当与其他管理人签订物业服务合同，并应当自签订之日起15日内向项目所在地区县房屋行政主管部门备案。

　　第七条 各区县房屋行政主管部门受理物业服务合同备案的，应在受理后10日内办理备案手续，并在备案后5日内将相关信息告知项目所在地街道办事处、乡镇人民政府。

　　物业服务合同备案的项目基本信息，应当通过北京建设网向社会公示。

　　第八条 物业服务合同中物业服务内容及费用、项目负责人等事项发生变更或者解除合同的，原备案申请人应当在变更或者解除合同后15日内到原备案部门办理变更或者注销备案。

　　第九条 拟退出项目的企业，应当在发出退出公告的同时，以书面形式告知项目所在地区县房屋行政主管部门及街道办事处、乡镇人民政府。

　　第十条 本市实行项目负责人责任制。项目负责人包括：

　　（一）建设单位按照前期物业服务合同指派的项目负责人；

　　（二）物业服务企业按照物业服务合同约定指派的项目负责人；

　　（三）业主共同决定聘请的其他管理人。

　　一个项目应当有一名驻场项目负责人，物业服务合同另有约定的除外。

　　第十一条 本市实行项目负责人持证上岗制度。

　　（一）项目负责人经市房屋行政主管部门考试合格的，颁发合格证书；

　　（二）合格证书有效期为三年，有效期满需要延期的，应当于期满前三个月向原发证机关申请办理延期手续；

　　（三）取得合格证书后，项目负责人每年须参加不少于40学时的继续教育。

　　第十二条 项目负责人有下列情形之一的，市房屋行政主管部门应取消其合格证书，并在项目负责人信用信息档案中予以记录：

　　（一）未按规定参加岗位考核、继续教育的；

　　（二）在记分周期被累计扣分超过规定分值的；

　　（三）其他应予取消合格证书的情形。

　　项目负责人被取消合格证书的，自证书取消之日起三年内不得在本市担任项目负责人，不得受聘担任本市物业管理行业专家。

　　第十三条 物业服务企业及项目负责人违反法律、法规、规章和相关规定的，项目所在地的区县房屋行政主管部门应当进行行政处罚或者处理，并在信用信息系统中予以记分处理。

　　第三章 信用信息的采集与发布

　　第十四条 信用信息的采集是指对物业服务企业及项目负责人的信用信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映其执业情况的信用信息档案的活动。

　　信用信息采集渠道，包括市、区县房屋行政主管部门及相关行政主管部门提供、物业服务企业及项目负责人自行申报。

　　信用信息的采集应当坚持客观、准确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

　　第十五条 信用信息主要包括基本信息、业绩信息和警示信息。

　　（一）基本信息。企业在市、区县房屋行政主管部门登记的基本情况、物业项目基本情况、资质等级核定情况，管理和专业技术人员、项目负责人的基本情况和执业情况。

　　（二）业绩信息。企业或者企业法定代表人、主要负责人、项目负责人在从事物业管理活动中受到的省部级以上的奖励、表彰、认定情况，或我市区县政府，或市政府相关行政主管部门物业管理方面的奖励、表彰、认定情况。

　　（三）警示信息。企业或者项目负责人在从事物业管理活动中违反法律、法规、规章和相关规定被行政处罚或者处理，以及北京物协按照行业自律办法给予处理等情况。

　　第十六条 信用信息提供单位和自行申报人应当对所提供和申报信用信息的真实性、完整性负责；发现提供和申报的信用信息变更或失效的，应当及时修改并在信用信息变更或失效之日起7个工作日内向原报送部门提交修改后的信用信息。

　　第十七条　市、区县房屋行政主管部门对信用信息的录入和变更，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。

　　任何单位和个人未依照权限、程序，不得擅自修改、增删信用信息。

　　第十八条 信用信息的披露方式，包括对企业及其从业人员信用信息的公示和查询等。

　　物业服务企业及项目负责人的信用信息通过北京建设网、北京物业管理行业协会网站或者其他方式向社会公开。

　　任何单位和个人均可按照信用信息查询的有关规定，查询物业服务企业及项目负责人信用信息情况。

　　第四章 信用信息的动态监管

　　第十九条 本市实行物业服务企业及项目负责人信用记分制度。

　　企业负责人和项目负责人应当及时查询信用记分情况，并予以改进。

　　记分标准中企业记分满分为20分，项目负责人记分满分为15分。记分周期从每年1月1日至12月31日止。记分周期期满，重新记分。原分值记录作为历史数据保存在信用信息档案中。

　　市、区县房屋行政主管部门对物业服务企业及项目负责人的信用行为进行调查、确认，按照记分标准记分，并记入信用信息系统。记分信息同时通过手机短信平台发至企业负责人或者项目负责人。

　　依据物业服务企业及项目负责人信用记分结果，企业的法定代表人、主要负责人和项目负责人应当接受市房屋行政主管部门或其委托的北京物协组织的物业管理行业相关法规和信用知识培训。

　　第二十条 依据信用记分结果，对企业分别进行如下处理：

　　（一）企业记分达到3分时，项目所在地区县房屋行政主管部门对其提出书面警示，责令限期整改，改正期间该企业不得参加物业管理示范项目考评，并告知企业注册地区县房屋行政主管部门。

　　（二）企业记分达到5分时，注册地区县房屋行政主管部门约谈该企业法定代表人，予以行政告诫，同时核查企业的资质条件。经核查不符合资质条件的，责令限期改正，改正期间不得承接新项目，一年内不得参加物业管理示范项目考评，一年内不得晋升资质等级。

　　（三）企业记分达到20分时，市、区县房屋行政主管部门依法核查企业的资质条件，一年内不得承接新项目，不得参加物业管理示范项目考评，不得晋升资质等级，不予开具出京诚信证明材料；核查不达标的，重新核定资质等级或注销企业资质证书。

　　市、区县房屋行政主管部门对企业做出重新核定资质等级，或注销资质证书的，不再记分，将企业违法违规行为和处罚结果记入信用信息系统，并在北京建设网上予以公示。

　　上述处理措施中，依法应当由住房城乡建设部核定一级资质等级、注销资质证书的，由市房屋行政主管部门将物业服务企业及项目负责人违法违规行为的信用信息和处理建议报告住房城乡建设部。在住房城乡建设部做出行政处罚或处理决定前，不予办理该企业在京承接新项目的物业服务合同备案、不予开具出京诚信证明材料和参加物业管理示范项目考评，不予办理项目负责人执业注册。

　　第二十一条 依据信用记分结果，对项目负责人及其企业分别进行如下处理：

　　1、项目负责人记分达到3分时，由项目所在地区县房屋行政主管部门对该项目负责人提出书面警告；

　　2、项目负责人记分达到5分时，由项目所在地区县房屋行政主管部门对该项目负责人进行约谈，记入项目负责人信用信息档案。

　　3、单个项目负责人记分达到15分时，注销《北京市物业项目负责人考试合格证书》，市房屋行政主管部门建议企业撤换该项目负责人，将其违法违规行为和处理结果记入信用信息系统，在北京建设网进行公示，并扣除企业5分。

　　第二十二条 荣获物业管理示范项目称号的项目，记入信用信息系统，并可作为企业晋升资质核查的业绩；项目负责人获得本市物业管理相关荣誉的，可作为入选物业管理行业专家的业绩条件。

　　第二十三条 北京物协可以建立物业管理行业年度信用排行系统。以物业服务企业及项目负责人基本信息、业绩信息、警示信息等为评定指标，进行年度信用排行，并向社会公布。

　　第五章 信用信息的使用

　　第二十四条 信用信息可为市、区县房屋行政主管部门、相关行政主管部门以及北京物协等实施物业服务企业资质等级核定、物业管理示范项目评定、物业服务评估监理、物业管理行业专家选聘等工作，提供监督管理的依据。

　　个人、企业及其他组织在社会经济活动中，可以依法申请查询本办法中企业及项目负责人信用信息。

　　第二十五条 市、区县房屋行政主管部门对于没有任何违法行为记录或者有多项业绩信息记录的物业服务企业及项目负责人，给予鼓励：

　　（一）在市场经营活动中可以优先提供相关服务；

　　（二）在物业管理示范项目评定中，可以作为优良或优秀业绩；

　　（三）法律、法规、规章规定的其他鼓励措施。

　　第二十六条 北京物协可以建立行业失信警示制度，对于信用记分中减分累计达到20分以上的企业，从业人员记分达到15分以上的项目负责人，可将其列入严重失信名单予以公布，并报告有关主管部门。

　　第六章 附则

　　第二十七条 建设单位承担前期物业服务的，物业项目及项目负责人的信用信息纳入系统。

　　前期物业管理期间,物业服务企业接受建设单位委托提供物业服务的,该项目不计入其基本信息。

　　第二十八条 业主共同决定聘请其他管理人的，物业项目及项目负责人的信用信息纳入系统。

　　第二十九条 业主共同决定自行管理的，应当在业主委员会委员中确定一名负责人，并自决定之日起15日内，书面告知项目所在地区县房屋行政主管部门。

　　第三十条 外埠物业服务企业在京从事物业管理服务活动，按照本办法纳入物业服务企业及项目负责人信用信息系统进行管理，对于记分达到重新核查资质条件的，由市房屋行政主管部门将书面通报该企业注册地所在省级房屋行政主管理部门依法处理。

　　第三十一条 本办法自2011年1月1日起施行。《北京市物业服务企业资质动态监督管理暂行办法》（京建物〔2009〕398号）同时废止。