**南京市物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法**

**第一章 总 则**

　　第一条 为规范物业服务企业和项目负责人行为，提升物业服务水平，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务市场持续健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》和《南京市住宅物业管理条例》等法规规定，结合本市实际，制定本办法。

　　第二条 本办法适用于本市物业服务企业及项目负责人信用信息的征集、公布、运用和监督管理活动。

　　第三条 市物业管理行政主管部门负责监督指导区、街开展征信工作，建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业、项目负责人实行动态管理，定期对物业服务项目开展专项检查，向社会公布信用信息评价结果。

　　区物业管理行政主管部门具体负责物业服务企业、项目负责人信用信息征集、考核、评价、汇总和核查工作。

　　街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当协助开展辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的征集、核查工作。

　　第四条 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，取得相应资质，在本市从事物业管理活动的企业。

　　本办法所称项目负责人，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，在项目中指派的负责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。

　**第二章 信用信息组成**

　　第五条 信用信息的征集是指对全市物业服务企业及项目负责人信用信息进行采集、甄别、分类、记录、储存，形成反映企业经营、项目管理和项目负责人从业情况的信息系统的活动。

　　信用信息的征集，应当坚持客观、准确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

　　第六条 信用信息主要包括身份信息、业绩信息和失信信息。

　　第七条 身份信息由物业服务企业身份信息和项目负责人身份信息组成。

　　（一）物业服务企业身份信息包括：企业注册登记的组织机构代码、企业性质、经营范围、从事物业管理经营活动的时间、资质等级、经营内容、管理项目、雇用员工信息、行政机关依法对企业进行专项或周期性检验的结果及依法登记的其他有关企业身份的情况。

　　（二）项目负责人的身份信息包括：身份证明及履历、从业记录、专业培训情况及继续教育记录等情况。

　　第八条 业绩信息主要内容包括：

　　（一）区级（含）以上行政主管部门对物业服务企业及其法定代表人、相关负责人和项目负责人的表彰；

　　（二）物业服务企业及其法定代表人、相关负责人和项目负责人在市级以上评优评先活动中获得的良好评价、认定、认证；

　　（三）区级（含）以上物业管理行政主管部门认定可记录的其他信息。

　　第九条 失信信息包括严重失信信息和一般失信信息两种：

　　（一）严重失信信息包括：

　　1、在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

　　2、出租、出借、转让资质证书的；

　　3、物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域，撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定移交资料，造成物业管理混乱的；因承接和交接双方原因，在交接过程发生混乱,并造成严重社会稳定事件的；

　　4、未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的；

　　5、泄露业主信息的；

　　6、对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复的；

　　7、在物业管理活动中，违反职业道德、诚实信用原则，违反约定或提供虚假信息，情节严重，造成严重冲突纠纷，构成社会稳定严重隐患，产生严重社会影响的；

　　（二）一般失信信息包括：

　　1、在从事物业管理活动中违反法律、法规、规章和相关规定，不构成行政处罚的；

　　2、被区级（含）以上物业管理行政主管部门通报批评，或被书面要求限期整改的；

　　3、被社会公众和媒体通报、评批、投诉，且查证属实的；

　　4、在物业管理活动中，违反职业道德、诚实信用原则，违反约定或提供虚假信息，情节轻微，及时整改到位，未产生严重后果的;

　　5、未按照规定，及时更新并公示物业服务企业、项目负责人身份信息或业绩信息的。

　**第三章 信用信息征集**

　　第十条 身份信息由物业服务企业及项目负责人自行申报。每年1月31日前，物业服务企业及项目负责人完成身份信息电子文档的一次性填报，并向区物业管理行政主管部门提供纸质文档，以备核查。

　　第十一条 业绩信息由物业服务企业自行申报。

　　物业服务企业需要申报业绩信息的，应当向企业注册所在地区物业管理行政主管部门提供下列资料：

　　（一）业绩信息申报表；

　　（二）有关部门表彰决定文书或其他具有法律约束力的文书。

　　区物业管理行政主管部门应当在收到上述资料七个工作日内，应当向申报人出具信息征集通知书。

　　第十二条 失信信息由各区物业管理行政主管部门、街道办事处按照职能分工和辖区范围征集。

　　（一）通过各类检查活动征集失信信息的，区物业管理行政主管部门应及时向被征信人出具信息征集通知书和相关查证材料。

　　（二）通过群众投诉、媒体曝光征集失信信息的，区物业管理行政主管部门应当于得知或者应当得知失信行为三个工作日内，查证有关失信行为，并及时向被征信人出具信息征集通知书和相关查证材料。

　　（三）按照本办法第九条规定征集失信信息的，区物业管理行政主管部门应当于得知失信行为七个工作日内，查证有关失信行为，并及时向被征信人出具信息征集通知书和相关查证材料。

　　第十三条 信用信息提供单位和自行申报人对所提供和申报信用信息的完整性、真实性负责；对已提供和申报的信用信息发生变更或失效的，应当在信用信息变更或失效之日起七日内及时修改并完成报送。

**第四章 异议处理和认定**

　　第十四条 被征信物业服务企业、项目负责人认为其信用信息中存在错误时，可在收到信息征集通知书之日起七日内，向区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。

　　区物业管理行政主管部门应当在受理异议申请的五个工作日内及时组织核查和反馈。经核查，异议信息属信用信息平台处理过程中造成的，应当立即更正；属信用信息提供单位或自行申报人引起的，应当立即通知相关提供人核查并做出解答。

　　第十五条 区物业管理行政主管部门认为异议成立的，应当出具撤销信用信息征集的书面决定，并报市物业管理行政主管部门备案。

　　区物业管理行政主管部门认为异议不成立的，应当向异议申请人书面出具异议认定决定。

　　异议申请人对区物业管理行政主管部门出具的告知书有异议的，可在7日内向市物业管理行政主管部门申请复核。市物业管理行政主管部门收到复核申请之日起的10个工作日内完成审查。审查结果由市物业管理行政主管部门告知申请人和区物业管理行政主管部门，其中异议复核申请审查属实的，由区物业管理行政主管部门进行变更。

　　第十六条 区物业管理行政主管部门在完成异议申诉认定，或在规定时间内未收到异议申请的，应当及时记录征集信息，并向市物业管理行政主管部门书面备案。

**第五章 信用行政监管**

　　第十七条 物业服务企业及项目负责人信用管理实行信用记分制度。市、区物业管理行政主管部门可根据信用征集情况实行动态监督管理。

　　第十八条 物业服务企业信用评定基本分为100分，项目负责人信用评定基本分为100分，实行减分制。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。

　　新申报的物业服务企业其记分周期自核发物业管理资质证书之日起至本年度12月31日。记分周期不足3个月的，其当年度记分信息滚入下个记分周期。

　　第十九条 物业服务企业或项目负责人按照市、区物业管理行政主管部门和相关行政主管部门整改要求，在期限内完成整改工作，且未造成社会负面影响的，可考虑不予减分。同一情形受处罚的，减分不累计，以最高分计算。

　　第二十条 年度信用等级达到最高级别的物业服务企业及其项目负责人，市、区物业管理行政主管部门可以在下个记分周期内给予激励：

　　（一）可减少日常检查工作的频率；法律、法规、规章未明确规定为实地审查或者实质性审查时，可以适用书面审查；

　　（二）在评比表彰中，予以优先推荐；

　　（三）法律、法规、规章规定的其他鼓励。

　　第二十一条 依据信用记分结果，市、区物业管理行政主管部门对物业服务企业分别进行如下处理，并在信用信息发布平台上予以公示。

　　（一）物业服务企业被征集失信信息达到下列情形的，物业行政主管部门给予行政惩戒：

　　1、企业减分达到10分时，项目所在区物业行政主管部门、街道办事处责令其限期整改。整改期间，该企业不得申报各类物业服务示范项目，不予开具诚信证明，并告知企业注册地区物业管理行政主管部门和街道办事处。

　　2、企业减分达到15分时，注册地区物业管理行政主管部门、街道办事处约谈该企业法定代表人，责令其限期整改。整改期间不予开具诚信证明，至下个记分周期结束前不得申报各类物业服务示范项目，取消该企业参加行业各类先进评比表彰资格，不得晋升资质等级。

　　3、企业减分达到20分时，市物业管理行政主管部门约谈该企业法定代表人；依法核查企业的资质条件，核查不达标的，重新核定资质等级或注销企业资质证书；至下个记分周期结束前，取消该企业参加行业各类先进评比表彰资格，不予开具诚信证明，不得参加物业服务示范项目考评。

　　（二）物业服务企业被征集严重失信信息的，二年内不得在本市申报各类物业服务示范项目；失信行为改正前，物业管理行政主管部门不予开具诚信证明；物业服务企业在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的，或出租、出借、转让资质证书的，物业管理行政主管部门一年内不将其纳入物业管理招标投标平台。

　　物业项目负责人被征集失信信息的，应当录入项目负责人信用档案，同时录入失信行为发生时，其所属物业服务企业的信用档案。

**第六章 信用信息的披露及使用**

　　第二十二条 信用信息的披露方式，包括对企业及其项目负责人信用信息的公示和查询等。

　　第二十三条 下列信息属于公示类信息：

　　（一）物业服务企业的名称、企业性质、经营范围、从事物业管理经营活动的时间、资质等级、经营内容、管理项目；

　　（二）物业服务企业当年及上一年度的信用分值及信用等级；

　　（三）项目负责人的姓名、所在物业管理项目以及信用评价状况。

　　第二十四条 下列信息属于查询类信息：

　　（一）行政机关近三年内依法对物业服务企业进行专项或周期性检验的结果；

　　（二）物业服务企业、项目负责人近三年内被征集失信信息的内容和认定依据；

　　（三）物业服务企业、项目负责人近三年内被征集业绩信息的内容和认定依据。

　　第二十五条 物业服务企业及其项目负责人的信用信息由市物业管理行政主管部门通过信用信息发布平台或者其他方式向社会公开。任何单位和个人均可直接查阅公示类信用信息，或者按照行政信息公开有关规定，查询其他信用信息。

　　第二十六条 查询人申请查询信用信息时，发布平台保存物业服务企业及其项目负责人信用信息被查询的记录。查询记录应当包括查询人、查询时间以及累计查询次数等内容。

　　第二十七条 市物业管理行政主管部门根据年度信用记分结果，每年评定物业服务企业信用等级。物业服务企业信用等级分为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A五个级别。

　　物业服务企业信用等级按照下列标准确定：

　　（一）评定为AAAAA级物业服务企业的，企业年度信用信息总分值不低于100分，且业绩信息记录不少于20分。

　　（二）评定为AAAA级物业服务企业的，企业年度信用信息总分值不低于100分，且业绩信息记录不少于15分。

　　（三）AAA级。物业服务企业年度信用信息总分值为100分，且业绩信息记录不少于10分。

　　（四）AA级。物业服务企业年度信用信息总分值不低于98分(含98分），且业绩信息记录不少于5分。

　　（五）A级。物业服务企业年度信用信息总分值不低于95分(含95分），且业绩信息记录不少于2分。

　　信用等级评定结果每年1月31日前在信用信息发布平台上对社会公布。提倡物业管理行业协会对高信用等级的物业服务企业予以表彰，对存在失信行为的企业予以通报批评。

**第七章 附则**

　　第二十八条 市物业管理行政主管部门可根据实际情况对信用记分项目、加减分标准进行调整。

　　第二十九条 信息提供单位因提供不真实信息侵害他人合法权益，造成经济损失的，应追究其相应的责任。

　　第三十条 非本市注册的物业服务企业的信用信息评定情况，由市物业管理行政主管部门每年定期向企业注册地物业管理行政主管部门通报。

　　第三十一条 本办法自2017年3月1日起实施，原《南京市物业服务企业及从业人员信用信息管理办法》（宁建物字［2011］879号）自行废止。