**芜湖市物业服务企业信用综合评价**  
**管理办法（试行）**

（征求意见稿）  
**第一章  总 则**  
**第一条** 为进一步规范物业服务企业经营活动及项目经理从业行为，构建以信用为核心的市场监管体制，促进物业服务行业健康有序发展，依据住建部办公厅《住房城乡建设部办公室关于印发失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设分工方案的通知》（建办厅[2017]32号）、《中共安徽省委 安徽省人民政府关于进一步加强社会信用体系建设的意见》（皖发〔2015〕16号）、《安徽省社会信用体系建设规划纲要（2015—2020年）》、《安徽省物业管理条例》等有关规定要求，结合本市实际情况，制定本办法。  
**第二条**  本市行政范围内从事物业服务活动的企业进行信用等级评价，对企业项目经理进行信用评分，实行信用管理，适用本办法。  
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、营业执照经营范围中含有物业管理或物业服务，并按照物业服务合同约定，从事对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序活动的企业，包括外省市进入本市从事物业服务经营活动的企业。  
本办法所称项目经理，是指由物业服务企业委派，实际担任物业项目管理服务的负责人。  
**第三条** 本办法所称信用综合评价是指物业管理行政主管部门依据本办法规定，对物业服务企业从事物业管理活动中形成的信用信息进行采集、记分、评价，确定其信用等级、建立信用档案的活动。  
**第四条** 市住房和城乡建设委员会（以下称“市物业管理行政主管部门”）负责全市物业服务企业信用信息管理及信用综合评价的组织实施；建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，负责全市物业服务企业及项目经理信用综合评价的等级评定和结果公布；监督指导县、区物业管理行政主管部门开展物业服务企业信用日常评价管理工作。  
其所属的芜湖市物业管理处具体负责全市物业服务企业、项目经理的信用档案建立及信用综合评价、等级评定的指导和管理工作。  
各县、区物业管理行政主管部门负责本辖区物业服务企业和项目经理信用监管、信用信息的征集、考核、评价、汇总、填报和核查工作，加强与相关单位的联系，实现信用信息互通和共享。  
街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当依据《安徽省物业管理条例》的相关规定落实属地化管理，协助县、区物业管理行政主管部门开展物业服务企业和项目经理的信用信息征集、核查工作。  
市物业管理行业协会配合市物业管理行政主管部门建立健全物业服务企业信用信息档案。  
**第五条** 县、区物业管理行政主管部门和物业服务企业应当确定专人负责对企业信用信息进行记录、确认、提交、处理、使用、公开和日常管理。  
**第六条**信用信息的征集，应当坚持客观、准确、公正、及时的原则；信用信息的评价，应当遵循客观、公正、合法、统一和审慎的原则。  
**第二章  信用信息的组成**  
**第七条** 物业服务企业和项目经理的信用信息，主要包括基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息。  
**（一）基础信用信息**  
1.物业服务企业注册信息：主要包括企业名称、统一社会信用代码、住所、企业法人代表、从事物业管理经营活动的时间、联系方式（通讯地址、邮编、联系电话、联系人、电子邮箱）等。  
2.物业服务企业主要人员信息：主要包括企业管理人员、专业岗位技术人员（姓名、联系方式、身份证号码、从业年限、专业技能证书、职称、学历及继续培训等其他情况）的信息。  
3、项目经理基础信息**：**主要包括姓名、联系方式、身份证号码、劳动合同、社保、负责的项目、职称、学历及继续教育培训等其他情况的信息。  
4.物业管理项目信息：物业项目名称、项目负责人、项目地址、项目类型、项目委托方名称、项目委托期限、项目总建筑面积、配套设施等相关信息。  
**（二）良好信用信息**  
物业服务企业和项目经理在从事物业管理活动中遵纪守法、诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及其相关部门的表彰奖励以及对社会公益事业取得的成果等信息。主要包括：  
1.本市各级党委、政府的表彰；  
2.各级物业管理行政主管部门、物业管理行业协会的表彰的；  
3.企业经营管理创新、创优成果等；  
4.在各级政府部门确定的重点工作、重要创建工作中积极配合落实受到表彰；  
5.作为正面典型在市级及以上官方新闻媒体宣传报导的；  
6.其他能作为良好信用依据并被物业管理行政主管部门认可的信息。  
**（三）不良信用信息包括一般失信信息和严重失信信息。**   
**（1）一般失信信息主要内容包括**物业服务企业在从事物业管理活动中违反法律、法规、规章、规范性文件以及物业管理行业自律规范或（前期）物业服务合同约定的行为，被行政处罚、通报批评、通知整改以及经核实属实的媒体曝光、投诉举报等信息。  
  **（2）严重失信信息包括：**  
   1、因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的；  
   2、在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；  
   3、在物业服务合同有效期内擅自撤出物业管理项目的；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、经司法机关或行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的；  
   5、因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的；  
6、挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；  
   7、被各级物业管理行政主管部门和有关行政机关行政处罚、公开通报等拒不执行、整改的，或者一年内累计被公开通报三次（含三次）以上的；  
   8、拒不参加或者逾期未参加企业信用评价，拒不上报或者逾期未上报信用信息的或提供虚假信息的；  
   9、经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为。     
**第三章  信用信息征集**  
**第八条**  物业服务企业和项目经理信用信息的征集是指通过采集、甄别、分类、记录、储存等方式，形成客观反映物业服务企业和项目经理相关信息的活动。  
信用信息归集渠道主要包括企业自行填报信息、各级物业主管部门日常监管信息、行业协会提供的自律信息、相关部门征集和社会提供的信息等。  
**第九条** 基础信用信息的征集由物业服务企业向企业注册所在地的县、区物业行政主管部门申报,每年1月31日前完成基础信用信息电子文档的一次性填报，并提供纸质文档，以备核查。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，并对信息的真实性、有效性负责；  
县、区物业管理行政主管部门负责核实企业申报的基础信用信息，并及时汇总上报至市物业管理行政主管部门。  
    **第十条** 良好信用信息由物业服务企业向企业注册所在地的县、区物业管理行政主管部门申报并提供符合本办法规定的良好信用信息的文书证明资料，物业服务企业应当及时提交良好信用信息，逾期良好信用信息不得追加记入当年加分。  
企业注册所在地的县、区物业管理行政主管部门应将符合规定的良好信用信息予以记入并及时汇总上报。  
 本市物业服务企业在市外设立分支机构（子公司）的或外地入芜物业服务企业限采集其在本市行政区域内的信用信息。在其它地市所产生的良好信用信息或不良信用信息不记入其的信用信息。但以下情形除外：  
（一）住建部或安徽省住建厅下发的行政处罚决定书的；  
（二）住建部或安徽省住建厅通报表彰或批评的；  
   **第十一条** 不良信用信息由各级物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）按照职能分工和辖区范围征集，主要包括：  
   （一）通过开展日常监督检查、“双随机”检查、各类执法检查及督查活动发现的违规、违法行为；  
   （二）各级物业管理行政主管部门或相关部门的行政处罚决定书等法律文书；  
   （三）各级物业管理行政主管部门或相关部门的行政执法检查的书面通报、整改通知文书；  
   （四）经查证属实且在规定期限内未妥善解决的投诉举报、媒体曝光等违规情况；  
   （五）经人民法院、仲裁机构等有权机关生效的判决书或裁决书确认物业服务企业因违约承担责任的案件情况；  
   （六）其他违法、违规以及违反合同约定的行为。  
   **第十二条**各级物业管理行政主管部门记录物业服务企业和项目经理不良信用信息的，应当通过书面通知告知相关物业服务企业和项目经理（及其所在的物业服务企业）。物业服务企业对不良信用信息记录有异议的，可在收到通知后10日内向作出记入不良信用信息的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；逾期视为无异议。  
县、区物业管理行政主管部门应当于收到书面异议申请之日起15日内完成核查，经核查确属失误的，应当及时更正；若确属无误的，维持原结果，核查结果应当反馈到申请企业。  
县、区物业管理行政主管部门认为异议不成立的，异议申请人可在收到县、区物业管理行政主管部门出具告知书的10日内向市物业管理行政主管部门（市物业管理处）申请复核，并提供相应证据；逾期视为无异议。  
市物业管理行政主管部门（市物业管理处）收到复核申请之日起15日内完成审查。经审查确属失误的，给予更正；若确属无误的，维持原结果。审查结果由市物业管理处告知申请人并反馈县、区物业管理行政主管部门。  
   **第十三条** 各级物业管理行政主管部门应当加强与人民法院、发展改革、人社、质量技术监督、公安、消防、城管、工商、安全生产等相关部门以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会的部门联动，构建齐抓共管工作格局，及时征求有关单位的意见，共享本辖区内物业服务企业的不良信用信息，便于各相关单位及时知悉并采取适当的联合惩戒措施对失信物业服务企业予以约束和限制。  
   **第十四条** 信用信息经征集上报按规定记录后，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。  
**第四章  信用等级评价**  
**第十五条** 物业服务企业实行信用等级评价制度。  
物业服务企业和项目经理信用评价实行分级实施，动态管理；定期评分和定期评级相结合的方式。  
（一）定期评分。物业服务企业应当及时采集录入企业及项目经理基础信用信息和良好信用信息，并应当在每年12月底前完成信用信息申报。各县、区物业管理行政主管部门及时做好基础信用信息、良好信用信息和不良信用信息的核实、确认、汇总上报工作。市物业管理行政主管部门根据汇总上报的信用信息进行评分，实行动态管理。于每年7月份公布半年度阶段评分情况。  
（二）定期评级。每年一季度评定上一年度物业服务企业信用等级。各县、区物业管理行政主管部门应当在每年2月底前及时处理提交本辖区内物业服务企业的信用信息并上报市物业管理行政主管部门。市物业管理行政主管部门在审核评定全市物业服务企业信用等级后，于当年3月份通过芜湖市住房和城乡建设委员会网站公示，公示期为7日。  
在公示期内，对企业信用等级有异议的，市物业管理行政主管部门（市物业管理处）组织有关部门进行查证核实，并根据确认后的事实重新评定等级；公示期满如无异议的，正式发布年度信用等级。  
**第十六条**  物业服务企业和项目经理信用评分采取信用分值综合评分制，信用基准初值为100分，实行加减分制，物业服务企业按照年度评定信用等级。信用分值＝信用基准初值+基础信用信息分值+良好信用信息分值-不良信用信息分值。评分周期为12个月，从每年的1月1日起至12月31日止，评分周期届满，次年重新评分。  
具体加减分条款详见附件《芜湖市物业服务企业信用信息评价标准》、《芜湖市物业服务项目经理信用信息记分标准》。  
市物业管理行政主管部门根据动态监管成效和结果分析，可定期对上述两个标准进行适时调整并发布。  
**第十七条**  信用信息的加减分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从发文年份开始计算，具体到年；没有有效时限的，原则上当年有效，计算周期为一年。  
涉及到重大不良行为的，依据信用评价及记分标准中的具体条款予以确定时效，具体条款未说明的可视企业整改情况来确定计算周期。  
**第十八条** 物业服务企业聘用的项目经理所产生的信用信息记分，同时记入物业服务企业信用信息评分中。《芜湖市物业服务企业信用信息评价标准》和《芜湖市物业服务项目经理信用信息评价标准》中有规定的，按规定记分；无规定的，将按照1/10比例记分并记载入受聘的物业服务企业信用信息。       
**第十九条**  同一良好信用信息以最高荣誉为准，不再重复记分。  
同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。  
同一不良行为在整改期内不再重复记分。  
同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，采取累进减分的方式进行记分。  
**第二十条** 物业服务企业应当在服务项目的显著位置公示企业信用评价等级。  
**第二十一条**  物业服务企业信用等级按照信用评分分值由高至低划分为四个等级，分别采用A、B、C、D级标示：  
（一）信用评价总分值在110分以上的，信用等级为A级，为诚信优良的物业服务企业；  
（二）信用评价总分值在80分至110分（含）的，信用等级为B级，为诚信较好的物业服务企业；  
（三）信用评价总分值在60分至80分（含）的，信用等级为C级，为诚信较差的物业服务企业；  
（四）信用评价总分值在60分以下的，信用等级为D级，为严重失信的物业服务企业；  
（五）涉及重大违规违法行为的，有本办法中规定的严重失信信息情形的，信用等级直接评定为D级。  
列为D级的物业服务企业，在6个月内仍未出作整改的，将上报列入全市企业“黑名单”。  
未参加信用评价的，信用等级标识为D级（缺失）。  
已参与信用等级评价的物业服务企业无在管项目的，信用等级标识为B级（无项目）。B级保持一年，第二年仍无在管项目的，评定自动调整为C级（无项目）。  
**第二十二条** 项目经理信用评分总分值在60分以下的，列为严重失信的项目经理； 涉及重大违规违法行为的，直接列为严重失信的项目经理。两年内不得担任项目经理或项目负责人。  
**第四章  信用分级管理**  
**第二十三条**  物业服务企业信用等级评价结果作为物业管理示范项目考评、评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。   
 根据物业服务企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。      
信用档案和评级结果主要用于以下方面：  
（一）可作为扶持企业发展，列入扶持对象的参考依据  
（二）为业主选聘物业服务企业提供参考；  
（三）可作为前期物业管理招标、政府采购的评标参考；  
（四）作为物业管理项目评优的考评内容；  
（五）作为出具企业诚信意见的重要依据；  
（六）作为物业行政主管部门对物业服务企业实施事中事后监管的重要依据。  
**第二十四条**  信用等级达到A级的物业服务企业给予一定激励：  
（一）在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑，加大扶持力度；  
（二）优先推荐市级守信示范企业，优先推荐纳入本市扶持企业名录；优先推荐纳入市住建委网站、协会网站公开推介；  
（三）在评定表彰、评比竞赛中，予以优先推荐；  
（四）本市前期物业管理投标时，在评标总分基础上加3分；   
（五）在政府采购等公共资源交易活动中，优先推荐进入采购名录清单；在政府采购平台的投标中在评标总分基础上信用分值加3分；   
（六）在日常检查、专项检查中减少检查频次，实施简化监督和低频率的日常检查；  
（七）规定可以采取的其他激励措施。  
**第二十五条**  信用等级达到B级的物业服务企业，实施常规监督和适度频次的日常检查，并予以适度激励和扶持：  
（一）在评定表彰、评比竞赛中，予以推荐；  
（二）本市前期物业管理投标时，在评标总分基础上加2分；   
（三）在政府采购等公共资源交易活动中，推荐进入采购名录清单。在评标总分基础上信用分值加2分；   
**第二十六条** 信用等级为C级的物业服务企业，实施以下措施：  
（一）对其申报的信用信息材料全面检查；  
（二）列入行业主要监管对象，增加对该企业的日常监督检查频次；约谈督促企业进一步强化诚信意识，改进服务；  
（三）限制行业各类奖励评比资格；  
（四）参加依法必须招标的物业服务项目投标时，向招标方建议按初审资格条件不合格处理。  
**第二十七条** 信用等级为D级的物业服务企业给予以下处理：  
（一）列入行业重要监管对象；由企业注册住所所在地或项目所在地物业管理行政主管部门和街道办事处（乡、镇人民政府）进行约谈，明确整改措施；  
（二）取消其申报各类物业服务示范项目的资格；  
    （三）取消其参加行业各类评优评先活动的资格；  
（四）在本市三年内不得参与物业服务项目招投标，承接新的物业管理项目；属于外地入芜物业服务企业，同时把信用信息评价情况通报给总公司注册地物业管理行政主管部门。  
（五）在政府采购等公共资源交易活动中，建议政府采购部门限制其参与；在采购目录企业名录中的，建议开除名录；  
（六）实施强化监管和较高频率的日常检查，其管理服务的住宅项目进行高比例检查；  
（七）与业主大会、业主委员会签订服务合同的在管项目，建议业主委员会考虑采取依法解除合同；  
（八）其他方面的防范性措施。  
**第二十八条**  信用等级为D级，在6个月内仍未整改的，列入物业服务企业“黑名单”，并报至市经信委列入全市失信“黑榜”企业名单，采取全市联合惩戒措施；被列入“黑名单”的物业服务企业法人或总经理的有关情况记入物业服务企业不良信用档案，存留期两年。信用等级在B级及以上的企业聘用被列入“黑名单”的物业企业法人或总经理、及严重失信的项目经理的，其信用等级直接降为C级。  
**第二十九条**  列为严重失信的项目经理给予以下处理：  
（一）列入行业重要监管对象；由其服务的项目所在地县、区物业管理行政主管部门和街道办事处（镇人民政府）进行约谈，明确整改措施；  
（二）取消由其服务的项目申报各类物业服务示范项目的资格；  
（三）取消其参加行业各类评优评先活动的资格；  
（四）在本市物业管理招投标时，不得参加投标活动；  
（五）实施强化监管和较高频率的日常检查，其管理服务的住宅项目进行重点检查；  
（六）建议企业解除其项目经理职务；  
（七）其他方面的防范性措施。  
**第三十条** 对于尚未承接项目的或参加信用评价后无项目在管的企业，只对其信用信息进行动态核实。督促物业服务企业、项目经理及时完善、更新相关信用信息。  
**第三十一条**  鼓励企业法定代表人、项目经理定期接受继续教育，更新法律法规及业务知识，不断提高业务水平。  
    **第三十二条** 物业服务招投标监督管理部门、招标单位、招标代理机构应当将企业信用等级情况作为投标人资格审查的重要内容，对于信用等级为C、D级和未参与信用等级评定的物业服务企业参与投标的，投标人资格审查按不合格处理，不得允许其参与招投标活动。  
**第五章   监督管理**  
**第三十三条**  各级物业管理行政主管部门从事信用信息评定管理的工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者依法追究相关责任。  
**第三十四条**  企业弄虚作假、伪造信用信息，影响信用等级评定结果的，记入不良行为并限期整改。  
**第三十五条** 信息提供单位因提供不真实信息侵害物业服务企业和业主等他人合法权益的，被侵害人可依法追究其相应的责任。      
                 **第六章 附 则**  
     **第三十六条**  市物业管理行政主管部门可根据实际情况对信用评价及记分标准的具体项目、范围和标准进行调整。  
 **第三十七条**  本办法由市物业管理行政主管部门负责解释。       
**第三十八条**  本办法自    年

月   日起实施，有效期两年。