陕西省物业服务企业信用评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务企业行为，促进物业服务行业发展，根据《物业管理条例》、《陕西省物业管理条例》、《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、住房城乡建设部《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房〔2017〕75号）等相关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 凡在本省行政区域内从事物业服务活动的公司或分支机构，其信用信息的采集、认定、记分、发布管理适用本办法。

在本省行政区域内从事物业服务的法人公司，其信用评价以法人公司为单位。外省物业服务企业在陕设立分支机构从事物业服务的，以分支机构为单位。

第三条 本办法所称信用评价，是指住房城乡建设主管部门依据本办法的评价方法，对物业服务企业的信用行为综合打分评价、评定信用等级的活动。

第四条 省住房城乡建设主管部门负责全省物业服务企业的信用管理，指导各设区市住房城乡建设主管部门开展物业服务企业的信用评价活动，建立完善全省物业服务企业信用评价体系及信息平台，动态公布信用评价结果。

第五条 各设区市、县（区）住房城乡建设主管部门负责本辖区内物业服务企业的信用管理，对物业服务企业进行信用评价和等级评定，动态更新。

第六条 各级住房城乡建设主管部门应加强与相关部门联动，及时共享本辖区内物业服务企业的信用信息。

第七条 房地产、物业管理行业协会及物业服务企业应强化行业自律，主动配合做好信用评价工作。

第二章 信用信息组成、采集及认定

第八条 物业企业信用信息主要包括：基础信息、良好信用信息、不良信用信息。

第九条 企业基础信息主要包括以下内容：企业注册信息、项目信息、企业人员信息、备案信息等。

第十条 企业良好信用信息，是指物业服务企业在物业管理活动中通过履行合同、规范管理而获得业主满意表扬或获得行政主管部门、社会相关部门表彰肯定的信息。（详见《陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准》附表2）

第十一条 企业不良信用信息是指物业服务企业的管理、服务、收费行为不规范，受到业主、社会机构投诉或受到政府相关部门处罚的信息。（详见《陕西省物业服务企业不良信用信息减分标准》）

第十二条 企业基础信息由物业服务企业通过“物业服务企业信用评价信息平台”主动向项目所在地住房城乡建设主管部门申报，由该主管部门负责审核确认。

基础信息发生变更的，企业应当自变更之日起30日内书面提出信息变更申请，受理申请的主管部门予以确认。

第十三条 企业良好信用信息，由物业企业负责填报，并提交相应的佐证材料，由授予表彰的设区市住房城乡建设主管部门审核确认。

第十四条 企业不良信用信息，采用企业主动上报、业主投诉、社会反映、行业协会提供、主管部门主动收集等方式获取。

各设区市、县（区）住房城乡建设主管部门应公布投诉举报电话和二维码，由项目所在地住房城乡建设主管部门对不良信息进行核实后，直接填报确认。

项目所在地住房城乡建设主管部门作出的处罚，直接填报确认。

经调解，在规定期限内已解决的投诉问题，以及业主投诉的非物业服务问题，不记入企业信用评价减分信息。

第十五条 企业对信用评价减分信息有异议的，应向审核确认的设区市住房城乡建设主管部门提出书面申请，并附相关佐证材料。经核实有误的，应5日内予以更正。

第三章 信用记分、等级及发布

第十六条 住房城乡建设主管部门根据《陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准》（附表2）、《陕西省物业服务企业不良信用信息减分标准》（附表3）的规定和标准，在物业服务企业基础信用分上进行信用分数的加减。

第十七条 物业服务企业的信用得分=企业基础信息50分+企业良好信用信息-企业不良信用信息。

企业“合同履行”和“运作规范”的加分由物业企业自行申报，经项目所在地住房城乡建设主管部门核实后，予以确认加分。

一个企业有多个项目的，企业的良好信用信息中“合同履行”“运作规范”信息信用得分为多个项目得分的平均分。

第十八条 物业服务企业的信用等级，按企业信用得分标准确定。

（一）信用得分在90分（含）及以上的，为优秀物业服务企业；

（二）信用得分在80分（含）至89分之间的，为良好物业服务企业；

（三）信用得分在61分（含）至79分之间，为一般物业服务企业；

（四）信用得分低于60分的，为较差物业服务企业。

第十九条 本着守信激励、失信惩戒的原则，省住房城乡建设主管部门依据企业信用等级在省物业服务企业信用信息管理系统对物业服务企业分类实施优秀、良好、一般、较差四类差异化标注管理。

第二十条 物业企业信用分值和信用等级随着企业信用积分变化情况在“物业服务企业信用评价平台”动态更新。物业企业可自行查询。

第二十一条 省住房城乡建设行政主管部门每年定期发布一次物业企业信用信息、信用等级，通过厅网站等媒体向社会公示，接受社会监督。

各设区市（县）住房城乡建设主管部门应督促物业企业在物业服务项目显著位置公示其信用评价等级，接收业主监督。

第二十二条 物业服务企业对其信用信息记录或信用记分有异议的，可向项目所在的设区市住房城乡建设主管部门申诉，澄清有关事实，提出书面复核申请。

设区市住房城乡建设主管部门在收到书面复核申请和相关证明材料后，于5个工作日内完成核实。经核查，发现信用信息记录和记分确有错误、认定不当的，报省住房城乡建设主管部门予以更正。

第二十三条 企业的重大信用信息公示期不低于三年，一般信用信息公示期不少于一年，轻微不良信用信息在不良情形消除后取消。不良信用信息公示期满后，经企业提出申请，并经设区市（县）住房城乡建设行政主管部门审查确认已完成整改的，可予以取消公示。

法律法规对企业信用信息公示期限另有规定的，从其规定。

企业良好信用信息和不良信用信息记录之日起转为企业信用档案长久保存。

第二十四条企业信用评价结果可作为政府采购、选聘企业、评优表彰、定价评估、上市收购、金融授信、股权激励、参股收购等活动参考。

第四章 附 则

第二十五条 本办法自2020年7月3日起施行，有效期两年。

附件1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 陕西省物业服务企业基础信息表 | | |  |
| 信息分类 | 信息项目 | 信息内容 |  |
| 一、企业相关信息（15分） | 企业名称 |  |  |
| 企业住所 |  |  |
| 统一社会信用代码 |  |  |
| 法定代表人 |  |  |
| 注册资本 |  |  |
| 成立日期 |  |  |
| 营业期限 |  |  |
| 登记机关 |  |  |
| 企业业绩 |  |  |
| 联系方式 |  |  |
| 二、项目接管信息（15分） | 项目1名称 |  |  |
| 项目地址 |  |  |
| 办公地点 |  |  |
| 占地面积 |  |  |
| 建筑面积 |  |  |
| 容积率 |  |  |
| 物业类型 |  |  |
| 小区户数 |  |  |
| 开发单位 |  |  |
| 委托单位 |  |  |
| 委托期限 |  |  |
| 项目经理 |  |  |
| 合同期限 |  |  |
| 收费标准 |  |  |
| 项目2名称 |  |  |
| …… |  |  |
| 项目3名称 |  |  |
| 三、企业人员信息（15分） | 1.法定代表人姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 2.企业总经理姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 3.项目总经理1姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 项目经理2姓名 |  |  |
| …… |  |  |
| 项目经理3姓名 |  |  |
| …… |  |  |
| 4.企业其他高管人员 |  |  |
| （1）职务 |  |  |
| 姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| （2）职务 |  |  |
| …… |  |  |
| （3）职务 |  |  |
| …… |  |  |
| 四、备案相关信息（5分） | 申报日期 | 年 月 日 |  |
| 申报人员 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 企业法定代表人、分公司负责人确认备案信息情况 |  |  |
| 项目经理到县级主管部门确认备案信息情况 |  |  |
|  |  |  |  |

附件2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 陕西省物业服务企业良好信用信息加分标准 | | | |
| **计分项目** | **计分序号** | **记分内容** | **分值** |
| 合同履行 | 1 | 对物业项目管理、服务及收费情况，合同当事人没有提出违约投诉 | 5分 |
| 运作规范 | 2 | 承接查验资料齐全 | 3分 |
| 3 | 档案建立完善规范 | 2分 |
| 4 | 收费标准、服务内容、服务标准公示清楚明确 | 3分 |
| 5 | 安全警示明显有效 | 2分 |
| 6 | 项目未有私搭乱建 | 3分 |
| 7 | 设施设备完好无损 | 2分 |
| 8 | 车辆停放秩序井然 | 3分 |
| 9 | 消防未有安全隐患 | 3分 |
| 10 | 电梯能保安全使用 | 3分 |
| 11 | 车辆充电安全规范 | 3分 |
| 12 | 装饰装修管控有效 | 2分 |
| 13 | 项目环境干净整洁 | 2分 |
| 14 | 客户服务、投诉受理、应急处理制度明确 | 2分 |
| 15 | 文化活动氛围和谐 | 1分 |
| 社会影响 | 16 | 重视党建工作，抓好基层党组织建设 | 3分 |
| 17 | 项目荣获国家级物业主管部门或物业协会评奖 | 3分 |
| 18 | 项目荣获省级物业主管部门或物业协会评奖 | 2分 |
| 19 | 项目荣获市级物业主管部门或物业协会评奖 | 1分 |
| 20 | 管理项目成立业主委员会 | 2分 |
| 21 | 安置困难人员就业 | 1分 |
| 22 | 企业或员工获得国家有关部门或协会表彰 | 3分 |
| 23 | 企业或员工获得省部有关部门或协会表彰 | 2分 |
| 24 | 企业或员工获得市级相关部门或协会表彰 | 1分 |
| 25 | 企业人员入选国家行业协会专家或在全国性报刊上发表专业文章 | 3分 |
| 26 | 企业人员入选省级行业协会专家或在全省性报刊上发表专业文章 | 2分 |
| 27 | 企业人员入选市级行业协会专家或在市级报刊上发表专业文章 | 1分 |
| 28 | 企业或员工的先进事迹获国家级新闻媒体宣传报道 | 3分 |
| 29 | 企业或员工的先进事迹获省部级新闻媒体宣传报道 | 2分 |
| 30 | 企业或员工参与省级物业行业标准编制 | 2分 |
| 31 | 企业或员工参与市级物业行业标准编制 | 1分 |
| 评价说明 |  | | |
| 备注：表中有关表彰、专家、报刊及媒体宣传所对应层级，主要从知晓范围、社会公信力和影响力方面考虑；评价时应据实客观，经属地主管部门确认。 | | | |

附件3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 陕西省物业服务企业不良信用信息减分标准 | | | |
| **计分项目** | **计分序号** | **记分内容** | **记分分值** |
| 基础信息 | 1 | 未按规定变更申报信息的 | -3分 |
| 2 | 填报虚假基础信息或提供不实证明资料的 | -3分 |
| 一般不良信息信息 | 3 | 被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定的 | -3分 |
| 4 | 在行政管理活动中，提供虚假资料，或者拒绝报送有关资料的 | -3分 |
| 5 | 未按规定公示管理、服务、收费信息，乱收费，经核实的 | -3分 |
| 6 | 在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的 | -3分 |
| 7 | 在物业服务质量检查、评价活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的物业服务合同履行等物业问题，拒不整改或整改不到位的 | -3分 |
| 8 | 物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决 | -3分 |
| 9 | 经物业主管部门、街道办事处、社区居民委员会查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的 | -3分 |
| 严重不良信用信息 | 10 | 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大、一般生产安全事故的 | -5分 |
| 11 | 在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的 | -5分 |
| 12 | 物业物业企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的 | -5分 |
| 13 | 因企业责任引发群体上访事件的 | -5分 |
| 14 | 实名举报较多，整改率较低的 | -5分 |
| 评价说明 |  | | |