

中卫市物业服务企业信用信息管理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为推进物业服务行业信用体系建设，规范物业服务企业经营行为，加强物业服务行业监督管理，提升物业服务质量，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《宁夏回族自治区物业管理条例》《宁夏回族自治区物业服务企业及物业从业人员信用信息管理办法（试行）》等有关法律法规的规定，守信联合激励、失信联合惩戒，结合我市物业服务行业实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内所有物业服务企业实施物业服务活动的监督管理，及其信用信息的采集、共享、认定、记分、评价、发布、使用和信用等级管理。

本办法所称物业服务企业，是依法设立，在本市行政区域内从事物业服务活动的企业或分支机构，包含外地来卫开展物业服务的企业。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业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、良好信息和不良信息。

第三条 中卫市住房和城乡建设局（以下简称“市住建局”）组织制定本办法，负责制定物业服务企业信用评价标准，统筹建设和维护物业管理信用监管系统（以下简称信用监管系统），负责

物业服务企业信用评价的监督管理工作。

各县（区）物业行政主管部门负责组织本辖区内物业服务企业信用信息的采集、记录、评定、审核、发布，建立物业服务企业信用档案管理制度。

乡镇（街道）负责辖区内物业服务的管理工作，指导社区开展物业服务企业信用信息管理工作，记录、评定物业管理的良好和不良信息。

各住宅小区业主委员会（物业管理委员会）应当在属地社区的监督指导下，积极组织开展收集多数业主意见，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，及时向所在社区反映物业服务企业在履行合同中违约、违规等不良行为。

各物业服务企业负责建立健全企业基础信息，并对信息真实性负责。

第四条 中卫市物业服务行业主管部门应加强物业从业人员岗位技能培训，加强行业自律管理，加强物业从业人员服务能力提升。

第五条 各县（区）物业主管部门应当加强与辖区司法、公安、自然资源、市场监管、综合执法、消防、环保、人社等部门以及乡镇人民政府、社区居民委员会的联系沟通，构建齐抓共管工作格局，及时查处本辖区内物业服务企业的违法、违规、违约行为，并将查处结果及时记入企业信用档案、录入信用管理系统。

第二章 信用信息的采集

第六条 信用信息的采集是指对物业服务企业的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价物业服务企业经营情况和诚信情况信息档案的活动。物业服务行业信用信息的采集、评价、发布、共享、使用及管理，应当遵循客观、公平、公正、公开和守信激励、失信惩戒的原则，尊重个人隐私，保守国家秘密、商业秘密，维护各方主体的合法权益和社会公共利益。

物业服务企业信用信息主要以经国家、自治区、市、县（区）、乡镇物业管理部门及其认可的行业协会、相关部门的表彰奖励，以及各级政府及相关部门依法作出的行政决定文书、已生效的行政处罚决定书、整改通知书、通告以及人民法院的判决书、裁定书和其他经查证属实的信息材料为依据。

第七条 物业服务企业信用信息主要包括以下内容：

（一）基本信息，由企业信息、项目信息和企业人员信息组成。企业信息包括：企业名称、住所、法人信息、统一社会信用代码、注册资本、成立日期、营业期限、党员数量、是否成立（联合）党支部等信息。项目信息包括：项目名称、项目地址、办公地点、占地面积、建筑面积、容积率、项目类型、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、是否为红色物业小区等信息。企业人员信息包括：企业总经理姓名、身份证、联系电话等信息；项目经理姓名、身份证、联系电话、合同等信息；企业其他高级管理人员职务、姓名、身份证、联系电话、合同等信息；安保工作人员的相关信息。

（二）良好信息，是指物业服务企业在物业服务活动中自觉遵守有关法律、法规、规章规定或强制性标准，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到乡镇（街道）及以上行政机关或法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰奖励等信息及各类创建奖项。

（三）不良信息，是指对物业服务企业信用状况构成负面影响的信息：物业服务企业不服从管理部门监督管理的；物业服务企业在物业服务活动中引起矛盾纠纷的、投诉较多的、处置不当的；安全隐患整改不及时受到各级主管部门通报；违反有关法律、法规、规章规定或强制性标准，受到行政机关行政处罚或其他行政处理，以及经司法机关认定违法的行为。

第八条 信用信息的采集：基本信息和良好信息由物业服务企业自行申报。物业服务企业应当在信息产生的 30 日内通过信用管理系统申报，并同时提供相关证明材料。

第九条 信用信息的审核由社区居民委员会提请所在乡镇（街道）初审，由辖区物业主管部门审定。

第十条 各县（区）物业主管部门应当对物业服务企业的信用信息进行查证和审核，应当以具备法律效力的文件和材料为依据，经审核属实的材料应当于信用信息报送之日起 10 个工作日内记入企业信用档案、录入信用管理系统。信用信息经采集按规定记入企业信用档案、录入信用管理系统后，任何单位和个人不得擅自修改、增减、删除。

第十一条 物业服务企业对不良信息存在异议的，可在信息生效之日起 10 个工作日内向地级市物业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。物业主管部门应当于收到书面异议申请之日起 10 个工作日内完成核查，经核查确属有误的，应当及时更正，确属无误的，维持原结果，核查结果应当反馈物业服务企业。

第十二条 本市实行物业服务合同网上备案制度，物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 10 个工作日内报县（区）主管部门网上备案。

第十三条 信用信息提供单位和自行申报单位应当对所提供和申报的信用信息的真实性和完整性负责。发现提供和申报的信用信息变更或失效的，提供单位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单位提交修改后的信用信息。

第三章 信用等级评定

第十四条 物业企业信用等级量化分级为 AAA 级、AA 级、A 级、B 级、C 级五个等级，即按照信用得分由高到低，划分优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等级。具体信用等级按照以下标准确定：

（一）信用分在 140 分（含）以上且信用分排名占入库项目总数前 10% 的信用等级为 AAA 级；

（二）信用分在 140 分（含）以上但信用分排名不在前 10%

的、信用分在 120（含）至 140 之间的信用等级为 AA 级；

（三）信用分在 90（含）至 120 之间的信用等级为 A 级；

（四）信用分在 70（含）至 90 之间的信用等级为 B 级；

（五）信用分在 70 以下的信用等级为 C 级；

（六）新注册、已注册成立物业公司但未承接物业服务的信用等级为暂定级，不纳入评比管理序列。

第十五条 物业服务企业信用信息实行记分制，基础分值为 100 分，根据《中卫市物业服务企业信用信息记分标准》分类予以相应加分、减分，所有行为的加减分自正式文件生效之日起有效期三年，过期自动取消计分。经累计加减后，得出企业最终信用分值。根据企业信用分值及物业主管部门发布的分值档次，确认物业企业实时信用等级。

第十六条 各县（区）物业主管部门、乡镇人民政府（街道办事处）应当制定物业考核制度，各部门应当不定期联合开展物业服务企业考核和满意度测评，考核结果和满意度测评结果作为信用信息记入物业服务企业信用档案、录入信用管理系统。

第十七条 物业服务企业存在下列行为之一的，经查实信用等级降为 C 级，在信用等级公布时予以说明：

发生下列行为的，由各县（区）物业行政主管部门进行核实，核实无误后直接记入企业信用档案、录入信用管理系统。

（一）经行政机关确认发生重大安全事故由物业承担主要或全部责任的；一年内发生两次及以上较大安全责任事故的；或发

生性质恶劣、危害严重、社会影响大的安全责任事故的；

（二）经行政机关确认因物业服务企业责任引发重大群体性上访或越级上访事件，造成恶劣影响的；

（三）物业服务企业或企业主要负责人因不履行物业服务责任等，被法院列为失信被执行人的；

（四）物业服务企业拒不撤出物业管理区域，经项目所在地主管部门依法责令限期退出，逾期仍不退出的；

（五）与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标，或参与招投标有恶意竞争、低价竞争行为的；

（六）经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；

（七）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；

（八）企业提供虚假信息，一经查实的；

（九）经政府行政主管部门依法认定的其他严重不良行为。

第四章 信用信息管理

第十八条 物业服务企业信用信息主要用于以下方面：

（一）作为业主选聘物业服务企业的参考依据；

（二）作为物业服务项目招投标的参考依据；

（三）作为物业服务合同备案的参考依据；

（四）作为物业服务行业专家选聘的参考依据；

(五) 作为各类创先评优的考评内容。

第十九条 物业服务企业信用信息管理按照不同信用等级实行差别化监管。

(一) 评定为 AAA 级物业服务企业，优先考虑纳入市级评先评优范围，作为参加物业管理项目投标、物业项目达标评审、物业管理示范项目评审的权重和参考依据。

(二) 评定为 AA 级物业服务企业。作为参加新建小区物业管理项目投标、物业项目达标评审及物业管理示范项目评审的权重和参考依据。

(三) 评定为 A 级物业服务企业，辖区物业主管部门应加强对其业务监督指导。物业服务企业要加强专业化、规范化管理，进一步强化诚信意识，改进服务，不断提高物业服务质量和水平。

(四) 评定为 B 级物业服务企业，列为警示企业。辖区物业主管部门约谈物业服务企业法定代表人，责令限期整改，并告知相关乡镇人民政府、社区居民委员会和业主委员会提示信用风险。

(五) 评定为 C 级物业服务企业，列为整改企业。实施重点监管，通过媒体向社会公布，辖区物业主管部门约谈物业服务企业法定代表人，责令限期整改，并告知相关乡镇人民政府、社区居民委员会和业主委员会提示信用风险。在参加中卫市范围内物业服务项目招投标时予以减分。若限期仍未整改，全市范围通报并列入行业“黑名单”，抄报市场监管部门予以吊销营业执照。

第二十条 建设单位、单一业主或业主大会选聘或在开展物

业服务项目招投标活动过程中，应当审查物业服务企业的信用等级。并按规定在评标时给予企业加分或限制企业投标。鼓励选聘信用等级高的物业企业。

各县（区）物业主管部门在办理物业服务合同备案时应当审查物业服务企业的信用等级，不符合规定的，不予办理合同备案。

第五章 附则

第二十一条 市住建局可以根据工作实际，合理调整《物业服务企业良好和不良行为认定标准》关于记分具体内容、记分依据、分值比例和记分标准等事项并告知各相关部门。

第二十二条 从事物业咨询、培训、评价、代理等与物业服务相关的企业信用信息管理参照本办法执行。

第二十三条 各级物业主管部门工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中必须依法依规坚持客观、公正的原则，如发现玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由相关部门责令改正并依法处置。

第二十四条 本办法自2024年 月 日起实施，有效期至2026年 月 日，由中卫市住房和城乡建设局负责解释。

附件：物业服务企业良好/不良行为认定标准