

## 关于印发《宣城市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》的通知

建房〔2024〕21号

各县（市、区）住建局、宣城经开区社发局，各物业服务企业：

为进一步规范物业服务企业经营活动，加强物业服务行业监管，我局制定了《宣城市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宣城市住房和城乡建设局

2024年1月31日

（此件公开发布）



# 宣城市物业服务企业信用信息管理办法(试行)

## 第一章 总 则

第一条 为进一步规范物业服务企业经营活动,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《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》及《宣城市住宅小区物业管理条例》等有关规定,结合本市工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内对物业服务企业实施物业服务活动的监督管理。

本办法所称物业服务企业(以下简称企业),是指依法设立并在本市从事物业服务活动的独立法人,以及在本市设立分支机构的外地企业。

第三条 本办法所称信用信息,是指企业在物业服务活动中形成的能够用以识别、分析、判断其运营情况的数据和资料。

第四条 物业服务企业信用评价实行统一管理、分级负责。

市住房和城乡建设局(以下简称市住建局)为全市物业服务企业信用信息行业主管部门,负责全市物业服务企业信用评价的监督管理,制定并适时修定信用评价指标体系和评分标准,负责



市级执法监督过程中所产生的信用信息的采集和认定,并会同有关部门开展守信联合激励、失信联合惩戒等工作。

市房地产事业发展中心(以下简称市房地产中心)负责建立全市物业服务信用信息评价系统平台(以下简称信用系统平台),依据本办法规定的信用评价内容和标准,对县级物业管理行政主管部门上报的企业信用信息进行统计汇总、综合评价、定期公布及结果运用等工作。

县级物业管理行政主管部门为物业服务企业信用信息的组织实施部门,负责本辖区内相关物业服务信用信息的采集、审核、记录、运用等工作。

街道办事处(乡镇人民政府)负责协助配合属地物业管理行政主管部门做好物业服务信用评价和管理相关工作。

各级物业行业协会负责配合物业管理行政主管部门做好行业自律等信用管理工作。

**第五条** 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、统一和审慎的原则。

## **第二章 信用信息征集**

**第六条** 企业信用信息的征集是指通过采集、甄别、分类、



记录、储存等方式，形成客观反映企业相关信息的活动。

第七条 企业的信用信息，主要包括基础信息、良好行为信息和不良行为信息。

(一) 基础信息

1.企业登记信息：企业名称、统一社会信用代码、住所、企业法定代表人（负责人）、联系方式（通讯地址、邮编、联系电话、联系人、电子邮箱）、分支机构设立情况等。

2.企业人员信息：主要包括企业主要经营管理人员和专业技术人员等信息。（需提供近 6 个月社会保险缴纳证明）

3.服务项目信息：物业项目名称（以地名委员会命名为准）、地址、类型、总建筑面积、配套设施、收费标准、合同期限、项目经理（姓名、联系方式、身份证号码、从业年限、专业技能证书、职称、学历及继续教育培训）等。

(二) 良好行为信息

企业在物业服务活动中依法经营、优化服务、履行社会责任，受到相关表彰及奖励等相关信息，主要包括：

1.获得各级党委、政府以及相关行业主管部门的表彰及奖励；

2.获得物业服务行业协会的表彰及奖励；

3.企业经营管理中创新、创优等作为正面典型被新闻媒体宣



传报道的；

4.被物业管理行政主管部门认定的其他良好行为信息。

### （三）不良行为信息

企业在物业服务活动中违反有关法律法规、标准规范、管理要求等相关信息，主要包括：

1.被行政处罚以及通报、约谈，有关行政部门、司法机关抄送或共享的生效法律文书；

2.重大信访投诉、媒体通报、社会公众投诉中与物业管理有关的不良行为，经属地物业管理行政主管部门查证属实的；

3.法律法规和有关政策文件规定的不良行为信息；

4.被物业管理行政主管部门认定的其他不良行为信息。

**第八条** 信用信息的征集实行企业自行在信用系统平台申报,由企业注册地的物业管理行政主管部门负责核实；外地企业在宣设立分支机构的,由分支机构所在地的物业管理行政主管部门负责核实；外地企业在宣设立多个分支机构的，由各分支机构所在地的物业管理行政主管部门负责核实。

基础信息发生变更的,企业应当及时向辖区物业管理行政主管部门申报变更,属地主管部门应在 10 个工作日内完成审核并更新。

**第九条** 县级物业管理行政主管部门应将企业符合本办法



规定的良好行为信息及不良行为信息记入信用系统平台,企业可自行查询。

第十条 人民法院、人社、市场监管、公安、消防、发改、城管、应急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、小区党组织、行业协会可向各级物业管理行政主管部门提供企业的良好、不良行为信息,各级物业管理行政主管部门应及时核实并在信用系统平台记录,对失信企业采取联合惩戒措施。对企业服务的住宅小区物业服务质量评价,属地街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会、小区党组织评价信息权重合计不低于 50%。

第十一条 物业管理行政主管部门记录企业不良行为信息的,应当通过书面方式告知企业。企业对不良行为信息记录有异议的,可在收到通知后 10 个工作日内向作出记入不良行为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。

属地物业管理行政主管部门应于收到书面异议申请之日起 10 个工作日内完成核查,经核查不实的,应当及时更正;无误的应书面反馈企业。

异议申请人对属地物业管理行政主管部门认定有异议的,可在收到反馈意见书的 10 个工作日内向市房地产中心申请复核,

并提供相应证据；逾期视为无异议。

市房地产中心收到复核申请之日起 10 个工作日完成审查。审查结果应及时反馈申请人及属地物业管理行政主管部门，其中异议复核申请审查属实的，由市房地产中心进行变更。

第十二条 信用信息按规定记入系统平台后，任何单位和个人未经规定程序，不得擅自修改。

### 第三章 信用等级评价

第十三条 企业实行信用等级评价制度。信用等级作为企业日常监督管理的重要参考依据。

第十四条 企业信用评分实行动态管理，定期公布。企业信用等级评定实行分级实施，定期评级。

（一）定期评分。企业应当及时采集录入企业基础信息和良好行为信息。各级物业管理行政主管部门应做好基础信息、良好行为信息和不良行为信息的核实及确认工作，实行动态管理。市房地产中心根据信用系统平台收集的信息定期评分，于每年 7 月份公布半年度阶段评分情况。

（二）定期评级。企业应当在每年 1 月底前申报上年度信用等级评定，县级物业管理行政主管部门应当于 2 月底前完成审核辖区内企业在信用系统平台申报的信息。市房地产中心于每年 3





月底前完成企业信用等级评定，并通过市住建局网站公示，公示期为 7 日。

在公示期内，对企业信用等级有异议的，市房地产中心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；公示期满无异议的，正式发布年度信用等级。

第十五条 企业信用评分采取综合评分制，信用基础信息分值为 60 分，实行加减分制，按照年度评定信用等级。信用分值=基础信息分值+良好行为信息分值-不良行为信息分值。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。

具体加减分事项详见《宣城市物业服务企业信用信息评价标准》。

市住建局根据动态监管成效和结果分析，可对上述标准进行适时调整并发布。

第十六条 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。

第十七条 企业聘用的项目经理所产生的信用信息分值，记入企业信用信息评分。

第十八条 同一良好行为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。

第十九条 企业应当在服务项目的显著位置公示企业上年度信用评价等级。

第二十条 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 100 分以上的,信用等级为 A 级,为优秀企业;

(二) 信用评价总分值在 81 分至 100 分(含)的,信用等级为 B 级,为良好企业;

(三) 信用评价总分值在 60 分(含)至 80 分(含)的,信用等级为 C 级,为合格企业;

(四) 信用评价总分值在 60 分以下的,信用等级为 D 级,为失信企业;

(五) 存在一票否决行为的,信用等级直接评定为 D 级。

评价为 A 级的物业服务企业,列入全市物业服务企业“红

榜”；评价为 D 级的物业服务企业，列入全市物业服务企业“黑榜”。

未参加信用评价的物业服务企业，信用等级标示为“无信用等级”。

## 第四章 信用分级管理

第二十一条 企业信用等级评价结果作为评先评优、日常监管、物业项目招投标等物业管理活动的重要依据。根据企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

信用评级结果主要用于以下方面：

- （一）作为扶持企业发展，列入扶持对象的参考依据；
- （二）为业主大会选聘企业提供参考；
- （三）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）作为行业行政主管部门对企业实施事中事后监管的重要依据。

第二十二条 信用等级达到 A 级的企业给予一定激励：

- （一）优先推荐市级诚信示范企业；优先推荐纳入本市扶持企业名录；优先推荐纳入公共媒介宣传；



- (二) 在评定表彰、评比竞赛中，予以优先推荐；
- (三) 在各类物业管理项目选聘物业服务企业时，予以优先推荐；
- (四) 在日常检查、专项检查中减少检查频次；
- (五) 按规定可以采取的其他激励措施。

第二十三条 信用等级达到 B 级的企业，实施常规监督和适度频次的日常检查，并予以适度奖励和扶持：

- (一) 在评定表彰、评比竞赛中，予以推荐；
- (二) 在各类物业管理项目选聘物业服务企业时，予以推荐；
- (三) 在日常检查、专项检查中适当减少检查频次。

第二十四条 信用等级为 C 级的企业，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，增加对企业的日常监督检查频次及约谈次数；
- (三) 限制参与行业各类评先评优。

第二十五条 信用等级为 D 级的企业给予以下处理：

- (一) 列入行业重点监管对象；
- (二) 取消参与行业各类评先评优的资格；
- (三) 1 年内不得参与本市所有物业项目投标；
- (四) 有服务项目的，建议依法依规解除合同；



(五) 其他方面的防范性措施。

## 第五章 监督管理

第二十六条 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,违者依法依规追究相关责任。

第二十七条 企业弄虚作假、伪造信用信息经查实的,限期整改并记入企业不良行为信息。

第二十八条 信息提供单位提供不真实信息侵害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

第二十九条 本办法由市住房和城乡建设局负责解释。

第三十条 本办法自印发之日起施行。

附件：

## 宣城市物业服务企业信用信息评价标准

一级指标	二级指标	三级指标	分值	备注
企业基础信息	企业基本信息（60分）	在“智慧物业”信息平台录入企业登记信息、人员信息、服务项目信息、分支机构信息，经审计过的上年度财务报告等，录入信息要真实、完整。	60	
良好行为信息	企业部分（55分）	1 在宣城市范围内服务住宅小区建筑面积 100 万平方米以上的加 5 分，50 万-100 万平方米（含）的加 3 分，30 万-50 万平方米（含）的加 2 分，30 万平方米（含）以下的加 1 分。	5	
		2 在宣城市范围内服务老旧小区（2005 年底前建成的）或保障性住宅小区，经属地街道（乡镇）或县级物业主管部门考核合格的，建筑面积 30 万平方米以上的加 5 分，10 万-30 万平方米（含）的加 3 分，10 万平方米（含）以下加 1 分。	5	
		3 服务项目业主平均满意度 95%以上的加 15 分；90%-95%（含）的加 12 分；80%-90%（含）的加 8 分，70%（含）-80%（含）的加 5 分，70%以下的不计分。	15	按服务项目建筑面积权重计算平均满意度
		4 企业或服务项目获得省级及以上（不含物业行业协会）荣誉的每项加 3 分，获得市级（不含物业行业协会）荣誉的每项加 2 分，获得县级（不含物业行业协会）荣誉的每项加 1.5 分，获得街道（乡镇）级荣誉的每项加 1 分；企业或服务项目获得省级及以上物业行业协会荣誉的每项加 2 分，获得市级物业行业协会荣誉的每项加 1.5 分，获得县级物业行业协会荣誉的每项加 1 分；累计不超过 10 分。	10	
		5 企业或服务项目被省级及以上官方媒体正面宣传的，每次加 2 分；被市级官方媒体正面宣传的，每次加 1.5 分；被县级官方媒体正面宣传的，每次加 1 分；累计不超过 5 分。	5	
		6 企业或服务项目被推荐为市级及以上观摩点的加 2 分，县级观摩点的加 1 分。	3	



## 宣城市住建局部门规范性文件

不良 行为 信息		7	企业积极参与行业自治组织建设，市级物业行业协会会员单位的加 2 分，县级物业行业协会会员单位的加 1 分。	3	
		8	企业成立党组织的加 2 分。	2	
		9	创新物业服务模式，推进智慧化管理，提升物业服务水平的加 2 分。	2	
		10	积极处理省、市物业投诉平台各类投诉咨询，无逾期的加 2 分。	2	
		11	积极组织参加行业主管部门、协会组织的各类业务培训、政策宣传及公益活动的加 2 分。	2	
		12	企业为一般纳税人的加 1 分。	1	
	项目 经理 部分 (15 分)	13	取得大专及以上学历的项目经理占比 80%以上的加 2 分，占比 50%（含）-80%（含）的加 1 分；取得工程、管理、经济等相关专业中级职称的项目经理占比 80%以上的加 2 分，占比 50%（含）-80%（含）的加 1 分。	4	
		14	个人获得省级及以上（不含物业行业协会）表彰的每项加 3 分，获得市级（不含物业行业协会）表彰的每项加 2 分，获得县级（不含物业行业协会）表彰的每项加 1 分；个人获得省级及以上物业行业协会表彰的每项加 2 分，获得市级物业行业协会表彰的每项加 1 分，获得县级物业行业协会表彰的每项加 0.5 分；累计不超过 6 分。	6	
		15	个人参加省、市物业行业劳动竞赛获得奖项的，省级一等奖加 2 分，二等奖加 1.5 分，三等奖加 1 分；市级一等奖加 1.5 分，二等奖加 1 分，三等奖加 0.5 分；本事项累计加分不超过 5 分。	5	
	企业 部分	1	企业被行政处罚的，每次扣 10 分。	-10	
		2	无正当理由不配合或拒绝接受各级物业主管部门对企业进行检查考核的，每次扣 10 分。	-10	
		3	服务项目工程质量保证金期满后，工程质量问题未解决，物业企业同意向建设单位（施工单位）返还质量保证金的，发现一次扣 10 分。	-10	
		4	企业或服务项目受到市级以上（含）官方新闻媒体负面报道的，每次扣 10 分；受到县级官方新闻媒体负面报道的，每次扣 5 分。	-10	
		5	企业或服务项目存在物业管理方面的问题，被市级及以上物业主管部门挂牌督办，每次扣 10 分，县级督办的每次扣 5 分，街道（乡镇）督办的每次扣 3 分。	-10	
		6	有效投诉得不到解决又不服从指导、监督、协调（调解）的，每次扣 10 分。	-10	
		7	发生未及时支付员工工资等行为，造成严重不良影响，且未及时做出有效处置，消除影响的，每次扣 10 分。	-10	
		8	服务项目人员配置与物业服务合同约定严重不符，未按要求限时整改的，每次扣 10 分。	-10	
		9	在物业服务活动中，企业或服务项目受到各级物业主管部门或物业行业协会通报的，市级及以上通报每次扣 5 分，县级通报每次扣 3 分，街道（乡镇）通报每次扣 2 分。	-5	



## 宣城市住建局部门规范性文件

		10	对管理区域内违章装修、违规搭建等行为未及时巡查、劝阻、报告，造成不良影响的，发现一处扣 5 分。	-5	
		11	未按要求落实物业服务信息公开的，发现一次扣 5 分。	-5	
		12	擅自更换物业项目经理，未在“智慧物业”信息平台登记、未在小区公示、未向物业主管部门报告的，每次扣 5 分。	-5	
		13	物业服务项目合同期限届满前，未按规定书面告知业主委员会、社区居委会、街道（乡镇）和辖区物业管理行政主管部门的，发现一次扣 5 分。	-5	
		14	未建立物业服务突发事件应急预案，或发生突发事件后，未按应急预案做好应急处置工作、未及时报告相关部门的，每次扣 2 分。	-2	
		15	企业法人或实际控制人，未按主管部门要求接受约谈的，每次扣 2 分。	-2	
		16	企业负责人不按时参加各级主管部门召集的会议，未在规定时间内上报各类资料、报表的，每次扣 2 分。	-2	
		17	未及时处理省、市物业投诉平台投诉咨询事项的，逾期一次扣 1 分。	-1	
		18	省、市物业投诉平台投诉咨询事项处理敷衍应付，态度恶劣的，发现一次扣 1 分。	-1	
	项目 经理 部分	19	服务项目质保期内业主报修事项未及时登记并向建设单位报修的，每次扣 5 分。	-5	
		20	服务态度差，引发与业主间矛盾纠纷影响恶劣的，每次扣 5 分。	-5	
		21	泄露、披露、使用自己应当保守的业主（物业使用人）商业秘密或个人隐私的，每次扣 5 分。	-5	
一票否决项		1	骗取、挪用或侵占物业专项维修资金，公共收益，被查实的。		
		2	在物业服务招投标活动中，企业与招标人或者其他投标人，以不正当手段谋取中标、弄虚作假、伪造证明材料等方式扰乱招投标秩序，被查实的。		
		3	转让、出借营业执照或者以其他方式允许他人以本企业的名义承揽物业服务项目的，企业将中标的一个物业管理区域内的全部物业业务一并委托、转让给他人，被查实的。		
		4	物业服务合同履行时限未到，擅自终止合同；未办理退出交接手续，擅自撤离物业管理区域停止物业服务的；按照物业服务合同约定期限终止物业服务或被业主大会解聘后，仍然拒不撤出的。		
		5	承接物业时未按规定对物业共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验及对相关资料核对接收的；物业服务合同终止后，不按照规定移交物业服务用房；未按规定完全移交物业档案、物业服务档案等资料；未按规定结算、清退预收、代收的有关费用的。		