

# 关于印发《秦皇岛市物业服务企业信用信息管理办法》(试行) 的通知

秦建发〔 〕 号

各县、区(开发区、北戴河新区)房产行政主管部门,各有关单位:

为贯彻落实《秦皇岛市物业管理条例》,实施对全市物业服务企业物业服务活动的动态监督管理,现将《秦皇岛市物业服务企业信用信息管理办法》(试行)印发给你们,请遵照执行。

年 月 日

## 秦皇岛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 为推进物业服务行业信用体系建设,加强物业项目的监督管理,规范物业服务企业经营行为,构建诚实守信的市场环境,促进物业服务行业健康有序发展,根据《物业管理条例》、《秦皇岛市物业管理条例》,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本市行政区域内从事物业管理服务活动的物业服务企业,有关信用信息采集、录入、评分、公布、使用和信用等级监督管理,适用本办法。

一个物业管理区域通常视为一个物业项目(以下简称项目)。

本办法所称物业服务企业,是指依法设立、在本市行政区域内从事物业服务活动的企业及其分支机构(以下简称企业)。

本办法所称项目负责人,是指按照物业服务合同的约定,在项目中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。

本办法所称信用信息,是指企业及项目负责人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、业绩信息和警示信息。

第三条 本市建立物业服务企业及项目负责人信用信息系统,对其物业服务活动实施动态监督管理。

市房产行政主管部门负责全市物业管理行业的信用信息管理工作,依据法律、法规、规章的相关规定,制定《秦皇岛市物业服务企业、项目负责人信用信息评分细则》(以下简称评分细则),并适时调整补充;负责项目负责人继续教育培训监管工作,并建立企业及项目负责人的信用信息档案。

区县房产行政主管部门负责对本辖区物业服务企业及其负责人的违法违规行为进行检查、处理。企业注册地所在市、区县房产行政主管部门,按照相应职责分工,依据项目所在地区县房产行政主管部门的信用信息记录,做好企业信用信息管理工作。形成物业服务企业信用评价体系,建立物业管理行业的信用激励与惩戒机制。

市物业管理协会负责制定、组织实施本市物业服务行业人才培养方案,组织项目负责人继续教育的培训工作;接受市、区县房产行政主管部门委托,对物业服务企业信用信息进行汇总,记入市物业服务企业信用信息系统和物业服务企业信用信息档案。

第四条 信用信息管理应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则,保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第五条 市、区县房产行政主管部门应当做好其职责范围内的物业服务企业及项目负责人信用信息系统建设工作,加强与市场、发改等相关行政主管部门联系,实现信用信息互通、共享。

## 第二章 项目管理的监督管理

第六条 本市实行物业服务合同备案制度。

企业应当自物业服务合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房产行政主管部门备案。

建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房产行政主管部门办理前期物业服务合同备案手续。

业主共同决定聘请其他管理人的，应当与其他管理人签订物业服务合同、在业委会中确定一名负责人，未成立业主大会、业委会的，由街道办事处、乡（镇）人民政府在项目所在地居民委员会中确定一名负责人，并应当自合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房产行政主管部门备案。

第七条 各区县房产行政主管部门受理物业服务合同备案的，应在受理后 10 日内办理备案手续。企业在备案完成后 5 日内将相关信息告知项目所在地街道办事处、乡（镇）人民政府。

第八条 物业服务合同中物业服务内容及费用、项目负责人等事项发生变更或者解除合同的，原备案申请人应当在变更或者解除合同后 15 日内到原备案部门办理变更或者注销备案。

第九条 拟退出项目的企业，应当发出退出公告，并提前 30 日以书面形式告知项目所在地区县房产行政主管部门及街道办事处、乡（镇）人民政府。

第十条 本市实行项目负责人责任制。一个项目应当有一名驻场项目负责人，物业服务合同另有约定的除外。

第十一条 本市实行项目负责人继续教育制度。

（一）项目负责人应按时接受市房产行政主管部门、市物业管理协会的继续教育培训；

(二) 项目负责人每年须参加不少于 40 学时的继续教育。

第十二条 项目负责人有下列情形之一的，三年内不得在本市担任项目负责人，不得受聘担任本市物业管理行业专家，并在项目负责人信用信息档案中予以记录：

- (一) 未按规定参加信用等级评分或未参加继续教育且未完成学时的；
- (二) 所在物业项目的企业信用等级被评定为不合格的；
- (三) 其他严重违法违规情形。

第十三条 物业服务企业及项目负责人违反法律、法规、规章和相关规定的，项目所在地的区县房产行政主管部门应当进行行政处罚或者处理，并在信用信息系统中予以记分处理。

### 第三章 信用信息的采集与发布

第十四条 信用信息的采集是指对物业服务企业及项目负责人的信用信息进行采集、记录、分类和储存，形成反映其执业情况的信用信息档案的活动。

信用信息的采集应当坚持客观、准确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

物业服务企业信用信息数据采集按照企业自评、居民委员会和街道办事处乡（镇）人民政府、市和区县房产行政主管部门、专家评定相结合的方式进行。信用信息在秦皇岛市物业服务企业信用信息管理系统上录入。主要内容如下：

- (一) 物业服务企业信息采集。包括：企业基本信息、物业管理项目信息等。
- (二) 街道办事处乡（镇）人民政府、居民委员会信息采集。包括：对物业服务企业落实街道办事处乡（镇）人民政府、社区物业管理联席会议决议，履行物业服务合同约定的服务事项等情况的评价。
- (三) 区县房产行政主管部门信息采集。包括：对物业服务企业履行物业服

务合同备案、执行及收费情况、物业服务事项公开公示情况、投诉处理情况、专项维修资金使用情况、违法违规、参与投标等情况的评价。

(五) 市房产行政主管部门信息采集。包括：物业服务企业遵守法律法规、涉法涉诉、达标创优、参加行业培训、专项维修资金使用、房屋及共用设施设备年度查勘等情况的评价。

第十五条 物业服务企业信用信息采集实行年度填报确认制度。物业服务企业于每年 12 月底前，对本年度信用信息进行确认和调整；居民委员会和街道办事处乡（镇）人民政府、区县房产行政主管部门于次年 1 月底前，对上一年度物业服务企业信用进行评价；市物业管理协会于次年 2 月份对物业服务企业信用信息进行汇总后，记入市物业服务企业信用信息系统和物业服务企业信用信息档案。

第十六条 次年 2 月底前，市房产行政主管部门组织市物业协会、专家评审组对物业服务企业信用信息情况进行审核，确定各物业服务企业信用等级。通过市房产行政主管部门和市物业管理协会网站公示物业服务企业信用等级评定结果，公示期为七天。

公示期间，被征信物业服务企业及相关部门对信用信息存在异议的，可以向市房产行政主管部门提出书面异议申请，并提供相关证据材料。

市房产行政主管部门接到异议申请后，应当及时进行核查。因信用信息系统处理过程中产生信息错误的，应当立即更正；因信用信息提供单位造成信息错误的，应当立即通知该单位核查并书面答复市房产行政主管部门。市房产行政主管部门应当在 5 个工作日内将异议处理结果告知异议申请人。

第十七条 公示期结束后，市房产行政主管部门根据异议处理结果最终确定物业服务企业年度信用等级。并于次年 3 月份向社会公布。

第十八条 信用信息的披露方式，包括对企业及其从业人员信用信息的公示和查询等。

任何单位和个人均可按照信用信息查询的有关规定，查询物业服务企业及项目负责人信用信息情况。

#### 第四章 信用信息的动态监管

第十九条 本市实行物业服务企业信用等级制度。企业负责人和项目负责人应当及时查询信用等级情况，并予以改进。

第二十条 物业服务企业信用等级评定实行百分制，基准分为 100 分。其中，物业服务企业自评分为 15 分，社区居民委员会和街道办事处乡（镇）人民政府评价为 20 分，区县房产行政主管部门评价为 25 分，市房产行政主管部门评价为 25 分。专家评价为 15 分，具体评分细则见附件。

第二十一条 物业服务企业信用等级，按照企业信用得分由高到低，划分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等级。具体信用等级按照下列标准确定：

（一）信用得分在 90 分（含 90 分）以上至 100 分的，为优秀物业服务企业、项目负责人，信用等级为 AAA；

（二）信用得分在 80 分（含 80 分）以上至 89 分的，为良好物业服务企业、项目负责人，信用等级为 AA；

（三）信用得分在 70 分（含 70 分）以上至 79 分的，为合格物业服务企业、项目负责人，信用等级为 A；

（四）信用得分在 60 分（含 60 分）以上至 69 分的，为基本合格物业服务企业、项目负责人，信用等级为 B；

(五) 信用得分在 60 分以下，为不合格物业服务企业、项目负责人，信用等级为 C。

第二十二条 物业服务企业存在下列行为之一的，经查实信用等级为不合格：

- (一) 在本年度内发生重大责任事故的；
- (二) 因物业服务企业责任引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣影响的；
- (三) 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；
- (四) 聘用未按规定参加信用等级评分或未参加继续教育且未完成学时的人员担任项目负责人的；
- (五) 挪用房屋专项维修资金和应急解危专项资金的；
- (六) 未按照协议约定及时退还装修保证金及其它应退还费用的；
- (七) 被市、区县房产行政主管部门日常巡查公开通报后不及时整改，或者一年内被公开通报三次（含三次）以上的；
- (八) 退出项目管理时不按照《秦皇岛市物业管理条例》等法规政策规定，履行退出程序和相应义务的；
- (九) 物业服务企业在信用信息采集过程中，拒不上报信用信息的；
- (十) 经市、区县房产行政主管部门认定的其他严重不良行为。

发生上述行为的，由区县房产行政主管部门进行核实，核实无误后将核实结果书面报送市房产行政主管部门。由市物业管理协会将核实结果记入该企业信用信息档案。

## 第五章 信用信息的使用

第二十三条 信用信息可为市、区县房产行政主管部门、相关行政主管部门

以及市物业管理协会等开展物业管理示范项目评定、物业服务评估监理、物业管理行业专家选聘等工作，提供监督管理的依据。

第二十四条 市、区县房产行政主管部门建立守信激励和失信惩戒机制，对不同信用等级的物业服务企业、项目负责人实行差别化监管。

(一) 评定为 **AAA** 级物业服务企业，在行业内予以表彰，在媒体上予以宣传。作为物业服务企业的优良业绩，在监督检查时可予免检。在下年度信用信息公布前，参加新建物业管理项目投标时，在资信标部分得分基础上加 5 分。在物业项目达标评审总分基础上加 5 分，在市优秀物业管理项目评审总分基础上加 5 分。评定为 **AAA** 级项目负责人，在行业内予以表彰，作为入选物业管理行业专家、评定本市物业管理相关荣誉的业绩条件。

(二) 评定为 **AA** 级物业服务企业，在行业内予以表彰。在下年度信用信息公布前，参加新建物业管理项目投标时，在资信标部分得分基础上加 2 分。在物业项目达标评审总分基础上加 2 分，在市优秀物业管理项目评审总分基础上加 2 分。评定为 **AA** 级项目负责人，在行业内予以表彰，作为评定本市物业管理相关荣誉的业绩条件。

(三) 评定为 **A** 级物业服务企业、项目负责人，区、县房产行政主管部门应加强对其业务指导监督。物业服务企业、项目负责人要加强专业化、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、项目负责人，列为警示企业、项目负责人。区、县房产行政主管部门约谈物业服务企业法定代表人、项目负责人，责令限期整改，通报相关街道办事处乡（镇）人民政府、居民委员会和业主委员会。整改期间不得承接物业管理项目。价格主管部门可对其作出物业服务收费标准下浮 5%（以内）的处理。

(五) 评定为 C 级物业服务企业、项目负责人，列入整改企业。记入全市物业服务企业黑名单，通过媒体向社会公布，作为市、区县房产行政主管部门重点监管企业。区县房产行政主管部门通报辖区街道办事处乡（镇）人民政府、居民委员会和业主委员会，约谈物业服务企业法定代表人、项目负责人，责令限期整改。自达到整改要求之日起一年内不得承接物业管理项目。价格主管部门可对其作出物业服务收费标准下浮 10%（以内）的处理。

外埠在本市从事物业管理服务的企业被评定为 B 级（警示企业）或者 C 级（整改企业）的，按照上述（四）、（五）规定落实整改要求。市房产行政主管部门将评定结果书面告知外埠在秦皇岛从事物业服务企业营业执照载明的住所地物业行政主管部门。

第二十五条 物业服务企业、项目负责人年度内无物业管理项目的，不予信用等级评定。

## 第六章 附则

第二十六条 前期物业管理期间,物业服务企业提供物业服务的,物业服务企业及项目负责人的信用信息纳入系统。

第二十七条 业主共同决定聘请其他管理人的，物业服务企业及项目负责人的信用信息纳入系统。

第二十八条 外埠物业服务企业在本市从事物业管理服务活动，按照本办法纳入物业服务企业及项目负责人信用信息系统进行管理。

第二十九条 物业专项服务分包企业在本市从事物业管理服务活动，按照本办法纳入物业服务企业及项目负责人信用信息系统进行管理。

第三十条 本办法自【 】年【 】月【 】日起施行。

## 秦皇岛市物业服务企业、项目负责人信用信息评分细则

序号	评价主体	评价分值	分值权重 (%)	评分因素及分值
1	物业服务企业	100	15	见附 1
2	居民委员会、街道办事处 乡（镇）人民政府	100	25	见附 2
3	区县房产行政主管部门	100	25	见附 3
4	市房产 行政主管部门	100	20	见附 4
5	专家	100	15	见附 5
合 计			100	—

物业服务企业评分因素及分值表

序号	评分因素		分值	分值权重 (%)	
1	企业情况	企业基本信息	包括单位名称、企业性质等	5	5
2		项目基本信息	包括在管项目个数、管理面积、达标创优情况、在管老旧住宅情况等	12.5	
3		经营信息	包括负债总额、资产总额、经营收入、利润总额、营业税额、所得税额等	10	
4		人员信息	包括人员基本情况、人员统一着装、持证情况等	15	
5	物业项目情况	基础管理	包括人员情况、服务合同情况、公示情况等	10	10
6		房屋管理与维修养护	包括房屋年度查勘及房屋共用部位养管情况等	10	
7		共用设施设备管理	包括设施设备运行管理及维护保养制度建立、开放公示情况、二次供水设备、电梯、监控养管情况等	15	
8		车辆及秩序管理	包括车辆管理及巡视管理情况、秩序维护制度建立情况等	5	
9		装饰装修管理	装修申报登记、现场查询、施工人员管理等装饰装修管理制度、《装饰装修管理服务协议》签订情况等	2.5	
10		环境卫生管理	包括环境卫生制度建立及日常维护和计划清洁情况等	5	
11		绿化管理	包括绿化养护制度建立及日常养管情况等	2.5	
12		安全管理	包括发现违法行为应急制度及后续报告制度建立、消防管理制度建立、应急预案建立及公共安全、治安防范情况等	7.5	
合 计			100	15	

附 2

## 居民委员会和街镇评分因素及分值表

序号	评分因素	分值	分值权重 (%)
1	环境卫生清扫保洁情况	9	25
2	公共秩序维护情况	9	
3	车辆管理情况	9	
4	绿化养护情况	9	
5	共用部位、共用设施设备使用、养护情况	15	
6	参与社区治理工作情况	5	
7	项目整改落实情况 (如有)	4	
8	业主、物业使用人有效投诉情况	5	
9	参加社区物业管理联席会议情况	5	
10	落实联席会议决议情况	10	
11	业主对维修资金使用情况意见	8	
12	配合业主大会成立和换届工作情况	4	
13	接受居委会街镇监督指导情况、配合信用信息征集、核查等工作情况	4	
14	落实其他工作情况	4	
合计		100	25

附 3

区县房产行政主管部门评分因素及分值表

序号	评分因素		分值	分值权重 (%)
1	评价企业内容	年度信用信息、报表报送情况	10	5
2		落实区县有关工作情况	10	
3		企业成立党支部情况	8	
4	评价项目内容	合同签订、备案及履行、收费情况（如违规收取装修保证金（押金）、装修管理服务费、装修电梯使用费、出入证（卡）费等情况）	12	20
5		物业服务事项公开公示情况	5	
6		项目成立党小组情况、项目负责人是否为党员	4	
7		人员持证情况	4	
8		履行承接查验义务情况	5	
9		业主、物业使用人有效投诉情况	5	
10		共用部位、共用设施设备使用、养管情况	8	
11		维修资金使用情况	3	
12		物业管理用房、公共建筑使用情况	4	
13		项目整改落实情况（如有）	3	
14		向第三方评估机构提供必要资料情况（如有）	3	
15		近三年内获得物业行业荣誉及违规处理情况	4	
16	招投标	投标活动中的违规行为	7	
17		落实投标承诺情况	5	
合 计			100	25

附 4

市房产行政主管部门评分因素及分值表

序号	评分因素		分值	分值权重 (%)
1	物业服务执行情况	遵守法律规章情况	8	20
2		信访投诉处理、媒体曝光情况	8	
3		涉法涉诉情况	9	
4		项目检查考评情况	9	
5		达标创优情况	6	
6		项目退出交接情况	7	
7		宣传报道情况	4	
8		落实市房产行政主管部门相关工作情况	10	
9	维修资金管理	专项资金、应急资金申请使用情况	10	
10		落实房屋、共用部位和设施设备年度查验制度情况	10	
11	参与市物业管理协会工作情况	入会及缴纳会费情况	5	
12		信息及稿件报送情况	5	
13		参加协会活动情况	2	
14		参加项目负责人履职及继续教育情况	5	
15		遵守物业行业市场秩序和行业自律准则情况	2	
合 计			100	20

专家评分因素及分值表

序号	评分因素	分值	分值权重 (%)
1	企业经营情况	20	15
2	企业管理情况	25	
3	持证上岗、参加继续教育情况	20	
4	承担社会责任情况	15	
5	企业奖惩情况	10	
6	其他情况	10	
合计		100	15