附件

义乌市物业服务企业信用信息管理办法(2021年修订版)

　　一、为提升物业服务质量，营造公平诚信的市场环境，促进我市物业服务市场规范有序发展，根据《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》《浙江省公共信用信息管理条例》《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》等规定，结合本市实际，制定本办法。

　　二、对依法设立、在本市行政区域内从事物业服务活动的企业实施信用信息管理，适用本办法。

　　三、义乌市住房和城乡建设局（以下简称建设局）负责指导和监督全市物业服务市场诚信体系建设工作，增加“义乌建设行业信用平台-物业企业”模块（以下简称物业信用平台），采集、评定、发布全市物业服务企业信用信息，公开信用等级。

　　四、物业服务企业信用信息包括：

（一）基础信息：反映物业服务企业基本状况的信息，主要包括企业注册信息、从业人员信息、经营业绩信息、合同履约信息等。

（二）良好信息：物业服务企业诚信经营，积极提升服务水平，获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织的表彰奖励等信息。

　　（三）不良信息：物业服务企业在从事物业服务活动中违反法律、法规、规章等规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

　　五、信用信息的采集应当遵循合法、安全、及时、准确的原则，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。采集渠道包括企业自行申报、建设局主动采集、属地镇街提供和社会提供等。

六、在本市行政区域内开展物业服务的物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分，由建设局负责。建设局应当切实履行信用信息日常管理职责，及时、准确、完整地采集企业信用信息，严格按照《物业服务企业信用信息评分标准》（以下简称：《标准》）对信息进行认定和评分。

《标准》由建设局根据实际情况不定期予以调整并发布，调整周期不少于一年。

七、物业服务企业可以通过物业信用平台填报基础信息、良好信息、不良信息并上传相关证明材料，建设局应当在15日内对填报的信息进行认定，并按照《标准》进行评分。建设局通过数据共享可以获取的基础信息，物业服务企业无需填报。

物业服务企业信用信息自认定之日起向社会公开。不良信息的保存和发布期限为五年，自不良信息认定之日起计算。

八、因企业实际情况发生变化或者认定良好信息、不良信息所依据的行政决定、判决、裁定等被撤销或者变更等情形导致信用信息发生变化的，物业服务企业应当自信息发生变化之日起7日内，在物业信用平台上申请变更并上传相关证明材料。建设局应当在15日内进行认定，并按照《标准》调整评分。

　　九、建设局应当加强与公共信用管理、公安、综合执法、市场监管、发改、税务、人社、安全生产、质量技术监督等部门和法院、仲裁机构以及各镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会的联动，及时共享物业服务企业信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

　　十、建设局每半年对全市物业服务企业信用等级进行评定，并在每年1月1日、7月1日向社会公开，同时抄送市信用办。

　　物业服务企业未在我市从事物业服务活动，或承接我市业务不满半年的，不做信用等级评定。物业服务企业有分支机构的，对分支机构不单独做信用等级评定。

信用等级评定以信用等级公开之日前认定的物业服务企业信用信息作为评定依据（包含仍在有效期内的良好信息和不良信息）。

十一、物业服务企业应当在每年6月15日、12月15日前完成信用信息的填报。

　　建设局应当在每年6月30日、12月31日前完成前半年度物业服务企业全部信用信息的认定。

　　十二、物业服务企业信用等级评定实行量化评分，评分规则为：物业服务企业信用综合评分=基础信息评分值+良好信息分值-不良信息分值。

　　十三、物业服务企业信用等级，按照企业信用综合得分由高到低，分为A、B、C、D和E五个等级。具体信用等级按照以下标准确定：

（一）物业服务企业信用综合得分90分（含本数）以上的，为A级物业服务企业；

（二）物业服务企业信用综合得分80分（含本数）以上至90分（不含本数）的，为B级物业服务企业；

　　（三）物业服务企业信用综合得分60分（含本数）以上至80分（不含本数）的，为C级物业服务企业；

　　（四）物业服务企业信用综合得分60分（不含本数）以下的，为D级物业服务企业；

　　（五）物业服务企业被省级部门列入严重失信名单的，为E级物业服务企业。

　　十四、物业服务企业信用信息和信用等级可以作为建设局实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业服务招标、物业管理示范项目考评等活动的重要依据，实行守信激励、失信惩戒。

　　十五、对于信用等级为B级及以上的物业服务企业，自信用等级公开之日起至下一次信用等级公开前可以采取以下措施：

　　（一）建设局开展日常检查、专项检查时减少检查频次；

　　（二）建设局组织实施各类表彰奖励、物业服务项目创优、媒体推介等活动时优先考虑或者推荐；

　　（三）建设局组织实施有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；

　　（四）鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑；

　　（五）在政府网站等有关平台公开推介；

　　（六）依法可以采取的其他激励措施。

　　十六、对于信用等级为D级及以下的物业服务企业，自信用等级公开之日起至下一次信用等级公开前可以采取以下措施：

　　（一）建设局列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

　　（二）将企业信用等级及有关信用信息通报有关业主、业主委员会、居（村）民委员会，提示信用风险。

　　十七、对于被省级部门列入严重失信名单的物业服务企业，在被列入严重失信名单期间可采取以下措施：

　　（一）限制享受财政资金补助等政策扶持；

　　（二）限制参加各类表彰奖励活动；

　　（三）撤销相关荣誉称号；

（四）抄送注册地行政主管部门；

（五）依法可以采取的其他惩戒措施。

十八、被认定为不良信息主体的物业服务企业符合下列信用修复条件后，可向建设局申请信用修复：

（一）行政处理决定和司法裁判等明确的法定责任和义务履行完毕，社会不良影响基本消除；

（二）自不良信息认定之日起至申请修复时满1年及以上；

（三）自不良信息认定之日起至申请信用修复期间未产生新的记入信用档案的同类不良信息；

（四）非被列入严重失信名单期间；

（五）自不良信息认定之日起至申请信用修复期间，至少参加企业在我市服务项目数量×50小时以上的社会公益事业或志愿服务，并经社区等相关单位或组织确认。

十九、建设局应根据《义乌市信用修复管理暂行办法》的规定，及时受理信用修复申请，并做出认定。

　　二十、建设局工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关责令改正，对其主管人员和直接责任人员依法给予行政处分。

　　二十一、建设局对于日常监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动，但是未在物业信用平台上注册的企业，可以依照本办法规定采集、发布其信用信息并实施激励和惩戒。

二十二、本办法自2022年2月6日起施行。

物业服务企业信用信息评分标准

**一、基础信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基础信息 | | 评分内容与标准 | 评分 |
| 1 | 企业基本信息  （30分） | 基本信息（28分） | 按省物业信用平台设置，主要包括工商注册登记信息、区域负责人信息、物业服务项目信息等，企业基本信息填报及时、完整、准确，得初始赋分28分。每缺一项信息扣1分。 |  |
| 公司成立年限（2分） | 按公司注册时间，5年以内不得分，5-10年得0.5分，10-15年得1分，15-20年得1.5分，20年以上得2分。 |  |
| 2 | 经营业绩信息  （20分） | 纳税排名  （2分） | 根据上一年度纳税排名进行赋分，赋分规则为（总企业数量-纳税排名+1）/总企业数量×2的数值四舍五入后保留两位小数。以每年度税务部门纳税排名为准。 |  |
| 服务项目数量（5分） | 1个项目得1分，2个项目得2分，3个项目得3分,4个项目得4分，5个项目及以上得5分。以物业服务合同备案数量为准，每漏报一个项目扣1分。 |  |
| 服务项目面积（3分） | 低于50万平方米得1分，50-200万平方米得2分，200万平方米以上的得3分。以物业服务合同约定的建筑面积为准。 |  |
| 老旧小区等服务面积  （5分） | 正在开展开放式老旧小区（2000年建成）、保障房小区物业服务，服务每5万平方米加1分，最高不超过5分。以物业服务合同约定的建筑面积为准。 |  |
| 项目从业人员数（5分） | 低于50人得1分，50-100人得2分，100-200人得3分，200-300人得4分，300人以上的得5分。人数以在义项目投入从业人员为准。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | 合同履约信息  （35分） | 秩序维护管理、消防安全管理、车辆管理等。（2分） | 1、建立项目秩序维护管理制度的，得0.5分；被相关部门认定为现场管理不到位的 ，得0分。  2、建立项目消防安全管理制度的，得1分；出现消防事故或被相关部门认定为不达标的，得0分。  3、建立车辆管理制度的，得0.5分，被相关部门认定为现场管理不到位的，得0分。 |  |
| 共用设备设施管理。（7分） | 共用设备设施管理主要包括公共区域维修及保洁、绿化养护、电梯维保、供排水设施维护、消控设施及系统维护等。自行管理的，应制定相关管理制度规范，每项得0.4分；委托他人管理的，应分别签订合法有效的委托合同，每项得0.4分。最高得2分。 |  |
| 自行管理且有管理记录的，每项得1分；委托管理且有监督记录的，每项得1分。最高得5分。 |
| 配置足额的物业服务人员（6分） | 企业应按物业服务合同要求配置足额的物业服务人员，制定排班计划，并严格实施人员考勤制度，最高得6分；检查时发现无排班计划的，得0分；有人员未按考勤制度的在岗的，每少1人少得1分。 |  |
| 消防安全管理（4分） | 提供消防安全管理服务，有消控室的严格实行二十四小时双人值班制度（与消防远程监控系统联网的，可实行单人值班，值班操作人员应持消防职业资格证上岗），得4分；检查时发现未完全执行的，得0分；消防安全专项检查得分低于80分的，得0分。 |  |
| 属地镇街评价（10分） | 根据物业服务项目所在属地镇街季度考核得分情况赋分。 |  |
| 涉及物业服务企业的各类的信访投诉（6分） | 根据每季度信访投诉统计情况，被投诉量最多的前5名企业得0分，6-10名企业得1分，11-15名企业得2分，16-20名企业得3分，21名之后的企业得4分，无投诉的企业得6分。 |  |
|  | 其他信息（10分） | 违规收费行为（5分） | 经投诉后查实或在行政部门检查时发现，存在物业服务未经合同约定擅自收取各类押金、保证金、服务费等违规收费行为的，该项目得0分；否则得5分。 |  |
|  | 承担社会责任（5分） | 参与各类应急工作、创建工作、疫情防控工作的，得5分。因工作不力被约谈的，每次少得1分。 |  |
| 合计 | | |  |  |

备注：1.合同履约信息的获得以每季度抽查的形式进行，一个评价周期内无项目被查的，按每项的平均分计算；

2.物业服务合同内未涉及的服务内容，按该项的平均分计算；

3.检查多个项目的，按公司所有项目的单项最低分计算；

4.镇街的季度考核情况，按公司所有项目的平均分计算；

5.合同履约信息的应用规则为：上一年4季度与本年1季度为一个计分周期，信用等级评定在第2季度内完成，用于本年3、4季度信用应用；本年2、3季度为一个计分周期，信用等级评定在第4季度完成，用于下一年1、2季度信用应用。

**二、良好信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 良好信息 | | 评分内容与标准 | 评分 |
| 1 | 企业和员工获得表彰奖励  （18分） | 表彰企业  （12分） | 企业获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的，以正式文件为准，按照国家、省、市、县四级，分别得4、3、2、1分。可累计得分，最高不超过12分。自表彰文件发布之日起一年内有效。 |  |
| 表彰个人（6分） | 企业员工获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的，以正式文件为准，按照国家、省、市、县四级，分别得2、1.5、1、0.5分。可累计得分，最高不超过6分。自表彰文件发布之日起一年内有效。 |  |
| 2 | 物业服务项目创优  （10分） | | 国家、省、市、县四级，以正式文件为准，按照4、3、2、1得分，按项目数量累计加分。可累计得分，最高不超过10分。自表彰文件发布之日起一年内有效。 |  |
| 3 | 节水型小区、垃圾分类示范小区等创建活动（6分） | | 国家、省、市、县四级，以正式文件为准，按照2、1.5、1、0.5得分，按项目数量累计加分。可累计得分，最高不超过6分。自表彰文件发布之日起两年内有效。 |  |
| 4 | 重合同守信用企业[工商部门颁布]（2分） | | AA级及以上得2分。自表彰文件发布之日起一年内有效。 |  |
| 5 | 编写物业服务相关标准（6分） | | 企业作为主要起草单位或者主编单位编写国家、行业、地方标准，以正式文件为准。按照3、2、1得分，个人作为主要起草人的，减半得分。可累计得分，最高不超过6分。自标准发布之日起三年内有效。 |  |
| 合计 | | |  |  |

备注：1.良好信息由物业服务企业提供的，物业服务企业应提供相关证明材料，同一项目的奖项按最高荣誉计算一次。

2.个人获得的良好信息以社保缴纳企业为准，纳入其物业服务企业信用，评价周期内更换企业的，评价时以社保缴纳期限按比例赋分。

**三、不良信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 不良信息 | 信息来源 | 评分内容与标准 | 评分 |
| 1 | 以欺骗、贿赂等不正当手段取得物业补贴、行政奖励的 | 建设局 | 核实一次扣10分 |  |
| 2 | 在法定期限内未提起行政复议、行政诉讼，或者经行政复议、行政诉讼最终维持原决定的建设局作出的行政处罚信息，但适用简易程序作出的除外 | 建设局 | 核实一次扣10分 |  |
| 3 | 经司法生效判决认定构成犯罪的信息 | 人民法院 | 核实一次扣10分 |  |
| 4 | 不履行建设局行政决定而被依法行政强制执行的 | 建设局 | 核实一次扣10分 |  |
| 5 | 不履行判决、裁定等生效法律文书的 | 人民法院 | 核实一次扣10分 |  |
| 6 | 经执法部门依法认定的违反法律、法规和规章规定的其他信息（如责令改正决定书等行政决定载明的违法行为信息等） | 执法部门 | 核实一次扣10分 |  |
| 7 | 企业或企业员工被认定为涉黑涉恶，但未起诉的信息 | 检察院 | 核实一次扣10分，下一期信用等级直接列入D级 |  |
| 8 | 企业或企业员工因涉黑涉恶，经司法生效判决构成犯罪的信息 | 人民法院 | 核实一次扣15分，下一期信用等级直接列入D级 |  |
| 9 | 被列入严重失信名单的 | 省级单位 | 核实一次扣30分 |  |
| 合计 | |  |  |  |

备注：以上扣分项目按高原则扣分，同一事件不重复计分。