

ZJSP16-2018-0018

浙江省住房和城乡建设厅文件

浙建〔2018〕19号

关于印发《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》的通知

各市、县（市、区）建委(建设局)、房管局：

为建立健全我省物业服务企业信用体系，促进物业服务企业诚信自律，维护公平竞争的物业管理市场秩序，构建以信用为核心的物业服务市场监管体制，根据国家、省有关物业管理和信用建设的要求，我厅制定了《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》，现印发给你们，请贯彻执行。执行中的情况，请及时与我厅房地产市场监管处联系。

联系人：肖进财

联系号码：0571-87055107

附件：浙江省物业服务企业信用信息管理办法

浙江省住房和城乡建设厅

2018年9月4日



附件

浙江省物业服务企业信用信息管理办法

第一章 总 则

第一条 为了提升物业服务质量,营造公平诚信的市场环境,促进全省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》等法规的规定,结合本省实际,制定本办法。

第二条 对依法设立、在本省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。

第三条 省住房城乡建设主管部门负责指导和监督全省物业服务市场诚信体系建设工作,建立“浙江省物业服务企业信用信息管理平台”(以下简称省物业信用平台),评定、发布全省物业服务企业信用等级。

设区的市、县(市、区)物业主管部门负责指导和监督本地区物业服务市场诚信体系建设,具体负责物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分和使用等工作。

省、市、县(市、区)物业主管部门可以委托有关行业协会或者第三方机构开展物业服务企业信用信息管理的有关具体工作。

第二章 信用信息采集、认定和评分

第四条 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、从业人员信息及经营业绩信息等。

（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。

第五条 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、各级物业主管部门主动采集和社会提供等。

第六条 物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分，由企业工商注册地县（市、区）物业主管部门负责；省外物业服务企业在本省行政区域内设立分支机构的，由分支机构工商注册地县（市、区）物业主管部门负责。有条件的地区，设区市物业主管部门可以统一实施物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分。

物业服务企业在工商注册地以外产生的信用信息，由信息

产生地的县（市、区）物业主管部门采集、认定、公开，并推送给前款规定的工商注册地物业主管部门汇总评分。省外物业服务企业在本省行政区域内未设立分支机构的，其产生的信用信息由信息产生地的县（市、区）物业主管部门采集、认定、公开，并推送给省住房城乡建设主管部门汇总评分。

市、县（市、区）物业主管部门应当切实履行日常管理职责，及时、准确、完整地采集企业信用信息，严格按照标准（附件 1、2、3）对信息进行认定和评分，对认定信息的真实性、完整性负责。上级物业主管部门发现认定信息有误的，可以责令认定信息的部门予以纠正，也可以直接予以纠正。

第七条 物业服务企业可以通过省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，物业主管部门应当在 15 日内对填报的信息进行认定，并按照标准（附件 1、2、3）进行评分。物业主管部门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。

物业主管部门可以主动采集和认定物业服务企业信用信息。物业主管部门对物业服务企业記入严重不良信息的，应当告知物业服务企业理由和依据，物业服务企业有权进行陈述和申辩。

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

第八条 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，物业服务企业应当及时在省物业信用平台上申请变更并上传相关证明材料。物业主管部门应当在 15 日内进行认定，并按照标准（附件 1、2、3）调整评分。

第九条 各级物业主管部门应当加强与公安、综合执法、工商、物价、税务、人社、安全生产、质量技术监督等部门和法院、仲裁机构以及街道办事处（乡镇政府）、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。

第三章 信用等级评定

第十条 省住房城乡建设主管部门每年 3 月底前对前一年度物业服务企业信用等级进行评定，并向社会公开。物业服务企业有分支机构的，对分支机构不单独作信用等级评定。

信用等级评定以前一年度（自 1 月 1 日起至 12 月 31 日止）认定的物业服务企业（包括其分支机构）信用信息作为评定依据。

物业服务企业前一年度未从事物业服务活动的，不作信用等级评定。前一年度新设立的物业服务企业，自营业执照签发之日起至前一年度 12 月 31 日不足 6 个月的，不作信用等级评定，前一年度认定的信用信息与本年认定的信用信息一并作为

次年进行信用等级评定的依据。

第十一条 每年 1 月 15 日前，物业服务企业可以对前一年度企业信用信息进行补报。

市、县（市、区）物业主管部门应当在每年 1 月底前完成前一年度物业服务企业全部信用信息（包括补报信息）的认定。

第十二条 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得分=基础信息评分值+良好信息分值-不良信息分值。

第十三条 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 AAA、AA、A、B 和 C 五个等级。具体信用等级按照以下标准确定：

（一）根据全省物业服务企业信用综合得分，95 分以上（含本数，下同），为 AAA 级物业服务企业。

（二）根据全省物业服务企业信用综合得分，90 分以上至 95 分的，为 AA 级物业服务企业。

（三）根据全省物业服务企业信用综合得分，80 分以上至 90 分的，为 A 级物业服务企业。

（四）根据全省物业服务企业信用综合得分，60 分以上至 80 分的，或者低于 60 分但没有不良信息的，为 B 级物业服务企业。

（五）根据全省物业服务企业信用综合得分，60 分以下（不含本数）且有不良信息的，为 C 级物业服务企业。

第四章 信用等级披露及使用

第十四条 物业服务企业信用信息和信用等级可以作为物业主管部门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。

第十五条 对于信用等级为 A 级及以上的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（一）物业主管部门开展日常检查、专项检查时减少检查频次；

（二）物业主管部门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）物业主管部门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）鼓励建设单位进行前期物业招标时给予信用加分，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。

第十六条 对于信用等级为 C 级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

（一）物业主管部门列为重点监管对象，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；

（三）暂停财政资金补助等政策扶持。

对于信用等级为 C 级的外省物业服务企业，同时将其信用等级及有关信用信息通报企业工商注册地物业主管部门。

第十七条 对于具有附件 3 所列的严重失信信息之一的物业服务企业，自信息认定之日起两年内可以采取以下措施：

（一）限制享受财政资金补助等政策扶持；

（二）限制参加物业主管部门组织的各类表彰奖励活动；

（三）撤销相关荣誉称号；

（四）依法可以采取的其他惩戒措施。

第五章 附 则

第十八条 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。

第十九条 物业主管部门对于日常监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动，但是未在省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。

第二十条 办法自 2018 年 11 月 1 日起施行。

附件 1

浙江省物业服务企业基础信息评分标准

序号	基础信息		评分内容与标准	评分
1	企业注册信息 (56 分)	注册信息 (52 分)	按省物业信用平台设置，主要包括工商登记信息、承接物业服务项目信息、从业人员信息等，企业注册填报及时、完整、准确，得初始赋分 52 分。每缺一项信息扣 1 分，发现一项虚假信息扣 1 分。	
		公司成立年限 (4 分)	按公司注册时间，5 年以内不得分，5-10 年得 1 分，10-15 年得 2 分，15-20 年得 3 分，20 年以上得 4 分。	
2	从业人员信息 (4 分)	企业员工数 (4 分)	低于 100 人得 2 分，100-300 人得 3 分，300 人以上的得 4 分。以缴纳社会保险的人数为准。	
3	经营业绩信息 (25 分)	纳税额 (8 分)	50 万元以下得 5 分，50-100 万元得 6 分，100-200 万得 7 分，200 万以上的得 8 分。以税务报表或者审计报告为准。	
		物业服务项目数量 (6 分)	5 个项目及以下得 3 分，6-10 个项目得 4 分，11-20 个项目得 5 分，21 个及以上项目得 6 分。以物业服务合同数量为准。	
		物业服务项目面积 (6 分)	低于 50 万平方米得 3 分，50-200 万平方米得 4 分，200-500 万平方米得 5 分，500 万平方米以上的得 6 分。以物业服务合同载明的建筑面积为准。	
		老旧小区物业服务 (5 分)	正在开展老旧小区 (2000 年以前竣工) /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。以物业服务合同载明的建筑面积为准。	
合计				

备注: 物业服务项目包括本省以及与浙江互认信用信息的省 (自治区、直辖市) 内的项目, 单项物业服务不计算在内。

附件 2

浙江省物业服务企业良好信息评分标准

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，按国家、省、市、县四级，分别得 5、4、3、2 分。可累计得分，最高不超过 12 分。	
		表彰个人（6分）	企业员工获各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、县四级，分别得 3、2、1、0.5 分。可累计得分，最高不超过 6 分。	
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。	
3	垃圾分类示范小区（4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 4 分。	
4	守合同重信用企业（2分）		获得工商部门的“守合同重信用” AA 级及以上得 2 分。	
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。标准发布之日在评价周期以内的有效。	
合计				

备注: 1. 同一物业服务项目的奖项按最高荣誉计算一次。

2. 省、市、县良好信息包括本省以及与浙江互认信用信息的省 (自治区、直辖市) 内的信息。

附件 3

浙江省物业服务企业不良信息评分标准

序号	评价信息	信息来源	评分内容与标准	评分
严重失信信息				
1	发生安全生产事故被行政处罚或者构成犯罪的信息	有关行政机关、 人民法院	核实一次扣 30 分	
2	因挪用专项维修资金或者物业经营收入、商业贿赂、逃税骗税、恶意欠薪、非法集资、合同诈骗、无证照经营、围标串标等严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序的行为被行政处罚或者构成犯罪的信息	有关行政机关、 人民法院	核实一次扣 30 分	
3	有履行能力而拒不履行判决、裁定等生效法律文书的信息	人民法院	核实一次扣 30 分	
一般不良信息				
4	以欺骗、贿赂等不正当手段取得物业服务领域有关政府补贴、行政奖励的信息	物业主管部门	核实一次扣 5 分	
5	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物业主管部门作出的行政处罚信息，但适用简易程序作出的除外	物业主管部门	核实一次扣 5 分	
6	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	

7	不履行物业主管部门行政决定而被依法行政强制执行的信息	物业主管部门	核实一次扣 5 分	
8	不履行判决、裁定等生效法律文书的信息	人民法院	核实一次扣 5 分	
9	经物业主管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）	物业主管部门	核实一次扣 5 分	
合计				

说明：1. 以上减分项目按就高原则减分，同一事件不重复计分。

2. 省、市、县不良信息包括本省以及与浙江互认信用信息的省（自治区、直辖市）内的信息。

