

海口市住房和城乡建设局文件

海住建法备字〔2019〕3号

海口市住房和城乡建设局 关于印发《海口市物业服务企业信用信息 管理办法（试行）》的通知

各区人民政府，各园区管委会，各有关单位：

为推进本市物业服务企业信用体系建设，促进物业服务行业的发展，结合本市实际，我局制定了《海口市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》，现印发你们，请遵照执行。

海口市住房和城乡建设局
2019年11月13日



（此件主动公开）

海口市物业服务企业信用信息管理办法 (试行)

第一条 为推进本市物业服务企业信用体系建设，规范物业服务企业的服务行为，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《海南经济特区物业管理条例》等有关规定，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的信用信息管理工作适用本办法。

本办法所称的物业服务企业信用信息，是指符合本办法规定情形的物业服务企业的基本情况信息及其良好行为信息、不良行为信息。

本办法所称的信用信息管理，是指依本办法及有关规定对物业服务企业信用信息进行采集、认定、评分、公布、使用等工作。

第三条 市住房和城乡建设部门负责本市物业服务企业信用信息管理工作，组织建立本市物业服务企业信用档案及信用信息管理平台，指导和监督区住房和城乡建设部门依据信用信息评价结果对物业服务企业分别实施监管。

区住房和城乡建设局部门依照法定职责及本办法规定组织实施本辖区内物业服务企业信用信息管理的相关工作，依据信用信息评价结果对本辖区内物业服务企业分别实施监管。

乡镇人民政府、街道办事处依照法定职责做好本办法实施的相关工作，协助采集本辖区内物业服务企业相关行为信息，并报

区住房和城乡建设部门；社区居（村）民委员会应当协助乡镇人民政府、街道办事处做好相关工作。

区住房和城乡建设部门采集的物业服务企业信用信息，符合本办法规定的，报市住房和城乡建设部门录入企业信用档案，实行统一管理。

第四条 市物业管理行业协会应当建立行业自律制度，完善行业内部监督和协调机制，促进物业服务企业树立诚信意识。

第五条 物业服务企业的基本情况信息主要包括以下内容：

（一）企业注册信息：企业名称、统一社会信用代码、注册地址、联系方式、法定代表人等；

（二）企业人员信息：主要管理人员、专业技术人员及其他从业人员的相关基本情况等；

（三）经营情况信息：物业服务项目的名称及地址、物业服务项目负责人、物业服务期限、管理规模、项目数量及其他相关信息。

第六条 物业服务企业的良好行为信息，包括物业服务企业在从事物业管理服务活动中自觉遵守有关法律法规、规章、规范性文件或者强制性标准，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，创新管理，自觉维护物业服务行业市场秩序等，获得行政机关、物业管理行业协会给予奖励、表彰等的信息。

第七条 物业服务企业的不良行为信息，包括物业服务企业在从事物业管理服务活动中存在有违反有关法律法规、规章、规范性文件或者强制性标准，不履行物业服务合同，违反市场公平

竞争、诚实信用原则，违反信用承诺，妨碍或干扰监督管理等行为，被行政机关、司法机关、仲裁机构、乡镇人民政府或街道办事处等认定存在违法行为的信息。

第八条 采集物业服务企业信用信息以生效文书或其他有效证明文件为依据，并按其中认定的信用信息情况对照本办法规定的记分标准进行评价管理。

第九条 信用信息按如下方式进行采集：

（一）物业服务企业的基本情况信息由其自行申报；

（二）物业服务企业的良好行为信息或不良行为信息，可由物业服务企业自行申报，或者由行政机关或其委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、乡镇人民政府或街道办事处、物业管理行业协会、社会组织机构、社会公众等提供。

第十条 对于行政机关或其委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、物业管理行业协会提供的信用信息，以及物业服务企业提供的自身不良行为信息，市住房和城乡建设部门可直接录入企业信用档案。

第十一条 对于社会组织机构、社会公众提供的不良行为信息，市或区住房和城乡建设部门应告知并征询相关物业服务企业的意见。物业服务企业有异议的，应在收到告知书之日起15个工作日内提出书面异议，并提供反驳证据；逾期不提出异议的视为主动放弃申辩权，市住房和城乡建设部门可直接录入信用档案。

物业服务企业提出异议的，经市或区住房和城乡建设部门核实，异议成立的，不予录入；异议不成立的，录入信用档案。

第十二条 因认定企业信用信息所依据的证明文书失效或者变更等情形导致信用信息发生变化的，经市住房和城乡建设部门核实后对相关信用信息予以更新。

第十三条 良好行为信息和不良行为信息录入内容包括物业服务企业名称、行为内容、评定文书、评定单位、评定时间和记分值等。

第十四条 物业服务企业信用等级评定实行量化评分。物业服务企业的信用基准分为 100 分，实行日常加减分制管理，记分规则按照《海口市物业服务企业信用记分标准》执行；记分周期为一年，从每年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。记分周期届满，恢复信用基准分并重新记分。当年的 12 月 31 日总得分即为年度信用分值，按年度信用分值及本办法规定评定企业信用等级。

第十五条 物业服务企业信用等级分为 A（优秀）、B（良好）、C（一般）、D（差）四个等级：

（一）A（优秀）：年度信用分值为 90 分以上（含 90 分）；

（二）B（良好）：年度信用分值为 75 分（含 75 分）-89 分；

（三）C（一般）：年度信用分值为 60 分（含 60 分）-74 分；

（四）D（差）：年度信用分值不满 60 分；或者物业服务企业在当年度被行政机关、司法机关等单位列入信用黑名单的。

第十六条 物业服务企业当年度未在本市行政区域内从事物业管理服务活动，或者当年度在本市行政区域内从事物业管理服务活动的时间不足 6 个月的，不列入当年度对企业信用等级评价的对象范围。

第十七条 物业服务企业在规定期限内主动履行行政处罚决定书、行政处理决定书或裁判文书等认定的义务，纠正不良行为，消除不良影响的，经物业服务企业申请，市住房和城乡建设部门核实后可酌情减半计分，并予公示说明。

第十八条 对列入企业信用档案的物业服务企业信用信息，市住房和城乡建设局在信用信息管理平台予以公布以下内容：

（一）物业服务企业的有关基本情况信息；

（二）物业服务企业良好行为信息和不良行为信息，以及该项信息的评定文书和记分值；

（三）物业服务企业信用等级。

第十九条 公民、法人和其他组织有证据证明在信用信息管理平台公布的物业服务企业信用信息存在错误的，应当实名向市住房和城乡建设部门提出书面异议申请，并提供相应的证据。市住房和城乡建设部门自收到书面异议申请及证据材料之日起 15 个工作日内完成查证处理。企业信用信息经核实确有错误的，应当及时更正，并在原披露范围内公布；企业信用信息经核实无误的，及时将核查情况反馈异议人。

在受理对企业信用信息异议申请查证期间，市住房和城乡建设部门可对该项信用信息予以标注，但不影响异议信息的公布与处理。市住房和城乡建设部门认为有必要暂停公布的，可以暂停公布。

第二十条 根据物业服务企业的信用信息评价结果情况，可按如下规定对其采取相应的措施：

(一) 信用等级为 A (优秀)

1. 实施简化监督和较低频率的日常检查;
2. 在有关评优或选聘物业服务企业时予以加分;
3. 市或区住房和城乡建设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;
4. 鼓励建设单位实施前期物业服务招投标时给予加分, 鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑;
5. 法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

(二) 信用等级为 B (良好)

1. 实施常规监督和适度频率的日常检查;
2. 在有关评优或选聘物业服务企业时予以加分;
3. 法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

(三) 信用等级为 C (一般)

1. 实施强化监督和较高频率的日常检查;
2. 对法定代表人或项目负责人进行提醒、约谈;
3. 将信用信息通报有关业主、业主委员会、社区居(村)民委员会, 提示信用风险;
4. 从严审核企业新增物业服务项目;
5. 法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

(四) 信用等级为 D (差)

1. 实施重点监督和高频率的日常检查;
2. 在有关评优或选聘物业服务企业时予以减分;
3. 在本市级纸媒、行业权威报刊或者其他社会影响力较大的

网络媒体信息平台予以曝光；

4. 对法定代表人或主要负责人进行相关业务培训；

5. 法律法规、规章或规范性文件等规定的其他措施。

第二十一条 对依法应将物业服务企业纳入守信联合激励和失信联合惩戒对象名单的，由市住房和城乡建设部门将物业服务企业的信用信息报送相关单位或平台实施守信联合激励和失信联合惩戒措施。

第二十二条 本办法第三条规定的信用信息管理平台尚未建立运行之前，公民、法人和其他组织可向市住房和城乡建设部门申请查询本办法第十八条规定公布的物业服务企业信用信息。

第二十三条 从事物业服务企业信用信息管理的工作人员徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权等的，按照有关规定追究责任。

第二十四条 本办法的具体适用问题由市住房和城乡建设部门负责解释。

第二十五条 本办法自 2019 年 12 月 13 日起施行，有效期 2 年。

《海口市物业服务企业信用记分标准》

序号	信息类型	记分内容或情形	记分值
1	良好行为	获得省部级行政机关奖励、表彰的	+15
2		获得海口市市级行政机关奖励、表彰的	+10
3		获得海口市区级行政机关奖励、表彰的	+8
4		获得中国物业管理行业协会奖励、表彰的	+8
5		获得海南省物业管理行业协会奖励、表彰的	+5
6		获得海口市物业管理行业协会奖励、表彰的	+3
7		承接的物业服务项目在本市行政机关组织的物业服务考核活动中被评定为优秀的	+3
8		业主满意度为 90%以上的	+10/项目
9		业主满意度为 75%以上的	+7/项目
10		业主满意度为 60%以上的	+5/项目
11		在本市行政辖区内物业服务项目数量（总加分不超过 10 分）	+1/项目
12		物业服务企业被纳入信用红名单的	+5

13	不良行为	违反规定将一个物业管理区域内的全部物业服务管理一并委托给他人的	-10
14		违反规定挪用物业管理区域内住宅专项维修资金的	-10
15		违反规定擅自改变物业管理用房的用途的	-2
16		违反规定擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施的用途的	-2
17		违反规定擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的	-2
18		违反规定擅自利用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行经营的	-2
19		违反规定未将生效物业服务合同按时报送备案并在物业管理区域内的显著位置向业主公告的；	-1
20		违反规定未向业主、物业使用人公布物业服务费用的收费项目、收费标准的；	-2
21		物业服务企业在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后，未按规定及时办理将提供物业服务期间形成的有关物业共用部位、共用设施设备的大修、更新、改造及维修、运行、保养的有关资料移交手续的	-2

22	不良行为	对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业未及时制止并及时向有关行政管理部门报告的	-1
23		违反规定及物业服务合同约定，重复收费、超标准收费、收取额外费用或者擅自增加收费项目、扩大收费范围的	-3
24		违反规定在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后，拒绝办理移交手续、拒绝退出物业管理区域的	-10
25		未书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，且未派人到装饰装修现场监督检查的	-2
26		不履行对物业管理区域内车辆停放管理职责的	-1
27		与投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的	-10
28		以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的	-8
29		在申报或办理相关业务（手续）过程中弄虚作假或隐瞒真实情况的	-5
30		擅自承接未经查验的物业的	-2

31	不良行为	与建设单位恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的	-2
32		无正当理由拒不配合住房和城乡建设部门或其他行政部门的监督管理工作的	-2
33		不履行物业管理区域内的绿地养护管理职责的	-2
34		未履行物业服务合同所约定的服务，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准的	-2
35		不履行物业管理区域“门前三包”责任制的	-2
36		未依法依规履行物业管理区域内公共安全秩序维护义务，导致失窃事件、消防事故、治安事故等发生，致使业主人身、财产安全受到损害的	-2
37		违反事先信用承诺的	-2
38		其他被行政机关、司法机关、仲裁机构、乡镇人民政府或街道办事处等认定存在违法行为情形的。	-2