岳阳市物业服务信用评价实施细则

（征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条**【法律依据】为维护业主的合法权益，解决物业管理中的突出问题，推进物业服务信用体系建设，根据《湖南省物业管理条例》《岳阳市住宅物业管理若干规定》等法律法规，结合本市实际，制定本细则。

**第二条**【适用范围】在本市行政区域内实施物业服务企业信用评价和管理，适用于本细则。

本细则所称物业服务企业，是指依法设立、具有独立法人资格、在本市从事物业服务活动的企业；外地物业服务企业在本市设立分支机构的，以分支机构为单位实施信用信息管理。

**第三条**【监督责任】市住房和城乡建设局负责建立全市物业服务企业信用评价机制，组织评定和公布信用评价结果。

县（市、区）物业管理行政主管部门负责本辖区物业服务企业信用信息的采集、认定、推送工作；

街道办事处（乡镇人民政府）指导监督居（村）民委员会采集、认定辖区内物业服务信用信息，及时报送县（市、区）物业管理行政主管部门。

**第四条**【相关行政部门责任】相关行政主管部门在物业服务企业信用信息管理工作中负责下列信息的采集、认定、推送工作：

消防救援部门负责物业管理区域内消防通道、共用消防设施维护管理、电动自行车停放充电管理、消防安全防范服务等信息。

城市管理部门负责物业管理区域内违章搭建、园林绿化、房屋违规装修执法、市容环境卫生、垃圾分类等信息。

公安部门负责物业管理区域内涉及物业服务企业违反公安行政管理及犯罪等信息。

市场监管部门负责提供物业服务企业登记注册信息，物业管理区域内电梯、锅炉等特种设备使用维护、违法收费等信息。

税务部门负责物业服务企业纳税等信息。

其他相关行政主管部门依照职责做好物业服务企业信用信息的相关工作。

**第五条**【企业、行业协会责任】物业服务行业协会组织物业服务企业按要求填报基础信息，协助做好物业服务信用信息管理工作。

**第六条**【企业责任】物业服务企业应当按要求填报、更新企业基础信息和行为信息。

第二章 信用信息分类和采集

**第七条**【信息分类】物业服务信用信息由基础信息、业主评价信息、项目日常监督检查信息、行为评价信息组成。

（一）基础信息。包括物业服务企业注册、经营及从业人员等信息，详见附件一。

（二）业主评价信息。包括业主满意度调查结果、被投诉情况等信息，详见附件二。

（三）项目日常监督检查信息。包括物业服务项目的基础服务、项目容貌、环境卫生、配合社区治理等信息，详见附件三。

（四）行为评价信息。包括物业服务企业和从业人员获得党委、政府、行政主管部门表扬表彰、正面评价的良好行为等信息，详见附件四；在物业服务活动中因违法违规违约被处理、处罚或被认定负有责任的不良行为等信息，详见附件五。

**第八条**【信息采集原则】信用信息的采集不得违反国家相关规定，采集渠道主要包括物业服务企业自行申报，物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、相关行政主管部门和社会组织提供。

**第九条**【信息采集方式】基础信息由物业服务企业自行填报，基础信息变更的，应当在10个工作日内填报并提供相关证明材料。县（市、区）物业管理行政主管部门应当在10个工作日内对填报的信息进行认定。

业主评价信息由街道办事处（乡镇人民政府）指导居（村）民委员会采集、认定、推送。

项目日常监督检查信息由县（市、区）物业管理行政主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）采集、认定、推送。

行为评价信息原则上由县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）采集、推送，由市住房和城乡建设局认定。

第三章 信用评价

**第十条**【信用信息量分原则】物业服务企业信用信息评价按照量化评分、综合评价、按分授级原则，实行100分制。

物业服务企业信用综合评分=基础信息分值（30分）+业主评价信息（20分）+项目日常监督检查信息分值（50分）+行为评价信息分值（+-30分）。

业主评价信息和项目日常监督检查信息每年至少采集一次，年度得分按平均分计算；物业服务项目不止一个的，按算术平均分计算。

**第十一条**【信用分授级原则】物业服务信用等级分为“A级”“B级”“C级”“D级”“E级”五个等级。

（一）信用综合评分在108分（含108分）以上，信用等级为“A级”；

（二）信用综合评分在96分（含96分）以上108分以下，信用等级为“B级”；

（三）信用综合评分在84分（含84分）以上96分以下，信用等级为“C级”；

（四）信用综合评分在72分（含72分）以上84分以下，信用等级为“D级”；

（五）信用综合评分在72以下的，信用等级为“E级”。

**第十二条**【信用评价周期】信用信息实行年度评价制度。县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）应当在每年2月底前，完成上年度物业服务企业信用信息的推送；市住房和城乡建设局在每年3月底前评定物业服务企业信用等级，并向社会公开。

办理营业执照未满6个月或未从事物业服务活动的物业服务企业，不作信用评价。

**第十三条**【行为评价记分原则】行为评价信息采用累计记分制。良好行为信息每年记满30分止，不良行为信息每年记满-30分止，同一行为评价信息涉及多项记分内容的，以最高记分为准，不重复记分。

**第十四条**【一般不良信息修复】物业服务企业纠正一般不良行为消除影响后，可向市、县（市、区）物业管理行政主管部门申请信用信息修复。

第四章 信用评价结果运用

**第十五条**【应用范围】市物业服务企业信用信息评价结果为下列事项提供参考依据：

（一）业主选聘物业服务企业、物业服务招投标、政府采购物业服务；

（二）企业评先评优；

（三）出具诚信证明；

（四）行政主管部门实施分级监管；

（五）守信联合激励、失信联合惩戒。

**第十六条**【奖惩政策】根据物业服务信用信息评价结果，建立“红黑榜”制度。

（一）信用等级为“A级”“B级”的物业服务企业，列入“红榜”予以重点扶持，给予以下激励措施：

1、发布“红榜”向社会公开推介；

2、在评优评先活动中，予以优先推荐；

3、信用等级纳入本市物业服务项目招投标分级评分；

4、在政府采购等公共资源交易活动中，优先进入采购企业名录；

5、取得进入“市物业服务人应急储备库”的申请资格；

6、其他规定的激励措施。

（二）信用等级为“C级”“D级”的物业服务企业，采取以下措施：

1、约谈物业服务企业主要负责人，提示信用风险；

2、对物业服务企业“回头看”，实行全面检查；

3、不推荐参加评先评优活动；

4、信用等级纳入本市物业服务项目招投标分级评分。

（三）信用等级为“E级”的物业服务企业，列入“黑榜”加强监管，采取以下措施：

1、将信用信息通报有关业主委员会或物业管理委员会提示信用风险，业主委员会或物业管理委员会应当向全体业主通报情况，并召开业主大会决议是否继续聘请；

2、对外地驻岳物业服务企业，向其上级企业通报情况；

3、向物业服务企业下达《限期整改通知》；

4、取消评先评优资格；

5、不得参加本市物业服务招投标活动；

6、物业服务企业修复信用信息、消除社会影响一年后，经县（市、区）物业管理行政主管部门初审，报市住房和城乡建设局审核，可恢复至D级。

**第十七条**【异议申诉认定原则】对物业服务企业信用评级有异议的，应当在信息发布10个工作日内向市住房和城乡建设局提交实名书面异议复核并提供相应佐证材料，逾期未提出异议的，信息认定自动生效。复核确属有误的应当及时纠正，无误的维持原认定。异议复核仅限一次，以异议复核结论为准。

第五章 其他规定

**第十八条**【解释权】本细则自2025年 月 日起施行，由市住房和城乡建设局负责解释。

附：岳阳市物业服务企业信用评价标准