

JNCR-2020-0160001

济宁市住房和城乡建设局文件

济建房字〔2020〕6号

济宁市住房和城乡建设局 关于印发《济宁市物业服务企业信用信息 管理办法（试行）》的 通 知

各县（市、区）住房城乡建设局，济宁高新区住房和城乡建设局、济宁太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区开发建设局，嘉祥县不动产登记中心、汶上县住房保障中心，济宁市物业管理服务协会：

现将《济宁市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》印

发给你们，请结合实际，认真遵照执行。



(此件主动公开)

济宁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 为推进我市物业服务行业信用体系建设,促进物业服务企业诚信自律,构建以信用为基础的新型监管机制,根据《企业信息公示暂行条例》《山东省物业管理条例》《山东省公共信用信息管理办法》《山东省物业服务企业信用信息管理办法》等有关法规政策规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称信用信息,是指物业服务企业在我市行政区域内开展物业服务活动过程中产生的,反映其信用状况的数据和资料。

第三条 在我市行政区域内从事物业服务活动的企业,按照本办法规定实施信用信息管理。

一般以独立法人为单位实施信用信息管理。物业服务企业有分支机构的,统一纳入设立该分支机构的企业管理;外地物业服务企业在我市设立分支机构的,以分支机构为单位实施信用信息管理。

企业跨县(市、区)经营的,由企业工商注册地县级物业主管部门负责企业信用信息的管理工作。在工商注册地之外的物业

服务项目,由项目所在地县级物业主管部门负责项目信息管理工作,并通过济宁市物业服务企业信用信息管理系统(以下简称“市物业信用系统”)推送到企业工商注册地县级物业主管部门。

第四条 市物业信用系统实现物业服务企业信用信息的归集、推送、公示,以及生成信用等级、出具信用报告等功能。

市住房城乡建设局负责全市物业服务企业信用信息管理和市物业信用系统的建设维护工作。

县级物业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息的归集、推送、审核、认定、使用和日常维护等管理工作。

街道办事处(乡镇人民政府)、社区居民委员会(社区环境和物业管理委员会)按照各自职责,负责本辖区内物业服务企业和物业服务项目有关信用信息的归集、推送、评分等工作。

物业服务行业协会应加强行业自律管理,负责行业自律信息的归集、推送,并可接受物业主管部门的委托,负责编写行业信用报告等工作。

第二章 信用信息的归集、认定和发布

第五条 信用信息,主要包括企业基础信用信息(甲类)、项目绩效信用信息(乙类)和企业不良信用信息(丙类)三类。

(一)企业基础信用信息(甲类)。主要包括企业员工信息、企业优良信用信息等反映物业服务企业基本状况及物业服务水平的信息。

(二)项目绩效信用信息(乙类)。主要包括物业服务企业在物业服务项目管理工作中接受各级考评检查,处理群众信访投诉,配合物业主管部门、街道(乡镇)、社区监督及日常工作的信息。

(三)企业不良信用信息(丙类)。主要包括物业服务企业在从事物业服务活动中拒不配合物业主管部门和街道(乡镇)、社区监管,违反法律法规政策规定,破坏市场秩序等对其信用状况构成负面影响的信息。

信用信息的具体内容,在市物业信用系统中设置。

第六条 企业注册信息、从业人员信息,由企业工商注册地县级物业主管部门负责归集、认定;外市物业服务企业未在我市设立分支机构的,由该企业在我市承接的首个物业服务项目所在地县级物业主管部门负责归集、认定。

第七条 信用信息归集应当客观、公正、严谨、及时,保守国家秘密,保护商业秘密,保障个人隐私。

物业服务企业应当如实、及时填报信用信息,并对信息的真实性、准确性、有效性、合法性负责,不得篡改、虚构信用信息。

第八条 企业基础信用信息（甲类）归集。由物业服务企业通过市物业信用系统自行填报，并按照要求上传相应证明材料。

企业基础信用信息实行动态管理，基础信用信息产生或变更的，物业服务企业应当于 30 日内通过市物业信用系统填报变更信用信息，县级物业主管部门应在 5 个工作日内予以审核。

新设立的物业服务企业，应当自签订物业服务合同之日起 30 个工作日内，在市物业信用系统及时、完整、准确填报企业基础信息等有关信用信息。

县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）也可以根据自行掌握、行业协会推送以及信息共享获取的信用信息，直接录入市物业信用系统。

第九条 项目绩效信用信息（乙类）归集。县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）应在物业服务项目的日常监督管理信用信息产生 15 个工作日内通过市物业信用系统录入。

原则上只对实行全委托管理的住宅项目归集绩效信用信息。其他项目确需归集的，由县级物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）认定后实施归集。

建立项目绩效信用信息（乙类）修复制度。鼓励物业服务企业对该类别存在的问题积极进行整改，在项目绩效信息的记分周

期内，已经改正并消除原有不良影响的，当物业服务企业可以向扣除项目绩效分值的县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）或社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）提出书面申请，经核实后，返还相应扣分分值。

第十条 企业不良信用信息（丙类）归集。县级物业主管部门应于企业不良信用信息产生 15 个工作日内，将自行掌握或其他单位主动推送的信用信息，录入市物业信用系统，并通过市物业信用系统通知相关物业服务企业，确认不良信用信息情况。需要与其他单位通过共享方式获取的信息，尚未实现实时共享的，共享频次原则上不低于每季度一次。

鼓励物业服务企业主动录入企业不良信用信息。物业服务企业在不良信用信息产生后 15 个工作日内主动录入的，计算时减半扣分。

其他相关利益人与物业服务企业产生法律纠纷，经人民法院判决或仲裁机构裁决，由物业服务企业承担主要责任的，相关利益人可持人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书，向县级物业主管部门申报物业服务企业不良信用信息。

物业服务企业对不良信用信息（依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的不良信用信息除外）有异议的，应在收到通知后 15 个工作日内向县级物业主管部门提交书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。

县级物业主管部门在收到异议申请后，应于 15 个工作日内作出是否采纳的决定，并通过市物业信用系统及时告知物业服务企业。

第十一条 信用信息录入归档后，形成信用档案，任何单位和个人未经规定程序，不得擅自修改、增减、删除。

因企业实际情况发生变化，或者认定企业基础信用信息（甲类）、企业不良信用信息（丙类）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，县级物业主管部门核实后应当及时变更或删除信用信息。

第十二条 物业服务企业故意伪造、变造相关证明材料，触犯法律法规的，由公安、司法机关依法处理。

第十三条 物业服务企业信用信息公示期限。

（一）企业优良信用信息中表彰奖励类信息公开期限为三年，自信息产生之日起计算。物业服务企业未注销前，其他依法可以公开的企业基础信用信息（甲类）长期公布。

（二）企业一般不良信用信息公示期限为三年，企业严重不良信用信息公示期限为五年，自处罚执行完毕或失信行为整改完成之日起计算。

（三）法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

第十四条 物业主管部门应当加强与自然资源和规划、城管执法、公安、审计、市场监管、应急管理、法院、税务、人民银

行、金融机构、行业协会等相关部门单位之间的互联互通，依法共享本辖区内物业服务企业的信用信息。物业主管部门能够通过共享获取或核验的信用信息，不得要求物业服务企业重复提交。

第三章 信用评级

第十五条 信用评级坚持公开、公平、公正、合法和审慎的原则。

第十六条 物业服务企业信用信息分值，按照《济宁市物业服务企业信用信息评分标准》（见附件）计算。

市住房城乡建设局可根据国家和省政策导向、行业发展需要等，对《济宁市物业服务企业信用信息评分标准》进行合理调整。

第十七条 企业基础信用信息（甲类）分值、项目绩效信用信息（乙类）分值各 60 分。

企业绩效分值，为企业所有项目绩效信用信息（乙类）分值的平均值。

物业服务企业总信用分值为：企业基础信用信息（甲类）分值+企业绩效分值-企业不良信用信息（丙类）分值。

第十八条 物业服务企业信用信息计分周期。

固定员工数、专业技术人员、物业服务人才、企业党建、物业服务规模、参与老旧小区和保障性住房等物业服务、拓展经营市场的评分无计分周期，信息发生变更，分值随之实时变动。

诚信经营情况、标准建设成果、履行社会责任、企业和个人获得表彰奖励、物业服务项目创优的计分周期，原则上按照信息的有效时限同步计算。没有有效时限的，原则上计分周期为一年（自获得优良信用信息之日起计算）。

日常考评情况采取分值覆盖方式，县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）考评检查产生新的评分结果时，应在 15 个工作日内录入系统，录入后自动覆盖上一次分值。

共用设施设备维护情况以及信访投诉处理、街道（乡镇）物业管理、社区物业管理的计分周期为一年（自信息录入之日起计算）。一年内企业主动申报整改完成的，核实后返还相应扣分分值；企业未主动申报的，一年后自动返还相应扣分分值。

企业一般不良信用信息的计分周期为一年（自信息产生之日起计算）。在一年内整改的，视整改情况在一年后返还相应分值，一年内未进行整改的维持扣分。涉及严重不良信用信息事项的，有效期根据企业整改情况确定。

第十九条 物业服务企业信用等级根据信用得分情况,由市物业信用系统实时生成,评级结果分为 AAA 级、AA 级、A 级、B 级、C 级。

信用得分在 85 分(含)以上的,信用等级为:AAA 级。

信用得分在 80 分(含)至 85 分的,信用等级为:AA 级。

信用得分在 70 分(含)至 80 分的,信用等级为:A 级。

信用得分在 60 分(含)至 70 分的,或在 60 分以下且没有企业不良信用信息(丙类)的,信用等级为:B 级。

信用得分在 60 分以下,且有企业不良信用信息(丙类)的,信用等级为:C 级。

经物业主管部门核实,企业实际从事物业服务活动,但未按要求参加信用信息管理的,信用等级为:C 级(缺失)。

第二十条 建立物业服务企业信用严重失信制度。严重失信的行为包括:

(一)未按规定履行物业项目退出程序,擅自停止物业服务,或经合法程序解除物业服务合同后,拒不退出物业项目、移交物业用房及相关资料的,或将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他管理人的;

(二)擅自侵占、挪用、套用业主公共收益或专项维修资金,情节严重的;

(三) 因物业服务企业过错造成严重不良后果，影响社会稳定的；

(四) 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大生产安全事故的；

(五) 在物业服务招标投标中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的；

(六) 物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的。

物业服务企业出现第（一）至（三）项任意一项不超过 1 次的，信用等级暂定为 C 级（黄牌）；拒不整改、无法补救、出现第（一）至（三）项任意一项超过 1 次或发生第（四）至（六）项任意一项行为的，信用等级确定为 C 级（严重失信）。

暂定为 C 级（黄牌）的有效期为自列入之日起 18 个月，有效期过后信用分值和信用等级重新评定，其严重不良信用信息转为信用档案长期保存。

第二十一条 物业服务企业对信用得分和等级等有异议的，可向县级物业主管部门书面提出。县级物业主管部门应当在收到书面异议后 15 个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对物业服务企业的信用得分和等级结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。

第二十二条 县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）和社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）应设立并公布投诉举报电话、邮箱等，受理对于物业服务企业信用信息填报、评级管理等方面的投诉举报，对查实的投诉举报，录入市物业信用系统。

第四章 信用信息发布和应用

第二十三条 信用评级结果在市物业信用系统公开，并按规定实现与“信用济宁”“国家企业信用信息公示系统”等公共信用信息平台的互通共享。物业服务企业根据需要可通过市物业信用系统查询信用等级，并打印信用报告。有关部门、单位可依法通过市物业信用系统查询物业服务企业信用等级等情况。

第二十四条 物业主管部门可以定期通报物业服务企业信用等级情况，并将企业信用等级作为实施分类监管以及前期物业服务招标、业主大会选聘物业服务企业、表彰评选推介等活动的重要参考依据，实行守信激励、失信惩戒。

第二十五条 对信用等级 A 级以上的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

（一）在实施行政许可等活动中给予“绿色通道”、容缺受理等便利服务措施；

(二) 在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象；

(三) 在媒体推介、荣誉评选等活动中列为优先选择对象；

(四) 在有关公共资源交易活动中依法依规采取信用加分等措施；

(五) 在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，适当降低抽查比例和频次；

(六) 国家、省和市规定的其他措施。

第二十六条 对于信用等级为 C 级的物业服务企业，可以依法采取下列措施：

(一) 在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，提高抽查比例和频次；

(二) 作为开发建设单位、业主大会开展招标活动的参考；

(三) 作为审核财政资金补助、税收优惠等政策扶持的参考；

(四) 作为政府采购等公共资源交易活动的参考；

(五) 作为政府部门、行业协会表彰奖励活动的参考；

(六) 国家、省和市规定的其他措施。

第二十七条 对信用等级为 C 级（严重失信）的物业服务企业，除可采取本办法第二十六条规定的措施外，物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）还可以依法采取以下措施：

(一)撤销企业及其法定代表人、负责人和对失信行为负有直接责任的相关人员的荣誉称号，取消参加评先评优资格；

(二)约谈企业负责人，责令限期整改；

(三)视情节向业主大会提出解除物业服务合同或者不再续约的书面建议。

业主或物业使用人不得以物业服务企业被列入严重失信企业名单为由，拒绝交纳物业服务费。

第五章 附 则

第二十八条 相关管理机构及其工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中，应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者依法追究相关责任。

第二十九条 本办法由济宁市住房和城乡建设局负责解释。

第三十条 本办法自2020年4月1日起施行，有效期至2022年3月31日。相关法律法规和政策依据发生变化或有效期届满，将依据实施情况依法评估修订。

附件：济宁市物业服务企业信用信息评分标准

附件

济宁市物业服务企业信用信息评分标准

甲类 企业基础信用信息（共 60 分）

类别		评分标准
企业员工信息 (10分)	固定员工数 (5分)	每1人得0.1分，最高不超过5分。固定员工数为缴纳基本养老保险费人数，佐证材料以缴款人为本企业的当年度社会保险基金缴纳票据为准，当年度有效。
	专业技术人员 (3分)	每人得0.1分（其中取得工程、管理、经济相关专业类中级以上职称每人得0.2分），最高不超过3分。专业技术人员为获得物业主管部门或人力资源部门及其他相关行业主管部门颁发的物业经理、物业从业人员证书，工程、管理、经济等相关专业类中级以上职称及物业管理相关工种证书的固定员工，佐证材料以相关证书扫描件为准。
	物业服务人才 (2分)	每人得0.5分，最高不超过2分。物业服务人才为项目经理或企业核心管理岗位负责人获得全日制大专及以上学历或获得工程、管理等物业管理相关专业学士及以上学历。佐证材料以当事人相关证书扫描件为准。同一员工同时符合专业技术人员和物业管理人才条件的，以最高分为准只加一次。
企业优良信用信息 (50分)	企业党建 (5分)	物业服务企业单独成立党组织的，得3分；未单独成立党组织，采取联合组建、社区党组织派遣党建指导员或成立党小组等形式实现党的组织覆盖的，得2分。 物业服务项目成立党组织或党小组，或通过采取联合组建、社区党组织派遣党建指导员等形式实现党的组织覆盖的，每个项目得0.2分，最高得2分。
	诚信经营情况 (1分)	获得市场监管部门“价格诚信示范单位”、“放心消费创建示范单位”或“守合同重信用”企业称号的，称号有效期内各得1分。最高得1分。
	物业服务规模 (10分)	实施全委托管理的，接管项目每累计3个得1分，实施专项委托管理的，接管项目每累计3个得0.5分，不足3个不得分，最高得2分。 实施全委托管理的，接管项目每累计10万平方米得0.5分，不足10万平方米不得分，最高得8分。
	参与老旧小区、保障性住房等物业服务 (5分)	接管老旧小区每累计3万平方米得0.2分，不足3万平方米不得分；接管保障性住房的每累计5万平方米得0.1分，不足5万平方米不得分。老旧小区是指列入老旧小区改造计划的项目。

标准建设成果 (4分)	获得 ISO 三体系认证的得 1 分。作为主要起草单位或者主编单位编写物业服务国际、国家、行业、地方标准的，分别得 3、3、2、1 分，可累计得分。
拓展经营市场 (3分)	企业跨县（市、区）开展物业服务活动的，得 1 分；跨市从事物业服务活动的，得 2 分；跨省（直辖市、自治区）从事物业服务活动的，得 3 分。
履行社会责任 (4分)	为行业作出突出贡献、积极参加社会公益活动，企业、项目或企业员工受到相关职能部门、物业行业协会表彰或被县级及以上官方新闻媒体宣传报道的，得 1 分，表彰个人的得 0.5 分。
企业、个人获得表彰奖励 (9分)	企业或企业员工获得国家级、省级、地级、县级党委、人民政府、物业主管部门表彰的，分别得 5、4、3、2 分，获得乡级党委、政府表彰的得 1 分，表彰个人的减半得分。
物业服务项目创优 (9分)	在合同期内服务的物管项目获得住建部、省住建厅、市住建局、县级物业主管部门表彰分别得 5、4、3、2 分，最高不超过 9 分。

乙类 项目绩效信用信息（共 60 分）

类别		评分标准
项目服务质量监督 (15分)	日常考评情况 (10分)	县级物业主管部门、街道（乡镇）、社区在每季度对物管项目考评检查的百分制得分，分别乘 3%、3%、4%（保留两位小数）后相加。考评检查工作可委托第三方机构进行。
	共用设施设备维护情况 (5分)	对共用部位及共用设施设备管理维护不到位，经县级物业主管部门、街道（乡镇）、社区或其他相关职能部门指出问题拒不整改的，每一项扣 0.5 分；特种设备未签订维保合同或超出检验期限未检验的，每一项扣 1 分，最多扣 5 分。济宁市物业管理设施设备监管平台正式运行后，设施设备管理将统一进行动态管理，物管项目拒不参加和注册监管平台的，扣 5 分。
信访投诉处理 (20分)	市、县级平台信访投诉处理情况 (20分)	因物业服务企业原因，造成业主、物业使用人在县级及县级以上投诉平台信访投诉，物业服务企业处理不及时的一件扣 0.4 分；信访投诉人对物业服务企业处理结果不满意的，每一件加扣 0.6 分，物业服务企业认为已妥善处理的可进行申诉（信访人满意的无需申诉），经县级物业主管部门认定，返还相应扣分。济宁市物业服务投诉平台正式运行后，信访投诉案件实行动态管理，对信访投诉的处理及时率和满意率进行实时判定，物管项目拒不参加投诉平台的，扣 15 分。
街道（乡镇）物业管理 (10分)	群众诉求 (6分)	业主、物业使用人在向街道（乡镇）提出物业管理方面合理诉求时，物业企业拒不配合或故意拖延整改的，每出现 1 次扣 1 分。
	联席会议工作 (2分)	拒不配合街道（乡镇）开展联席会议等街道物业管理工作的，每有 1 次扣 1 分。
	业主大会、业主委员会工作 (2分)	拒不配合街道（乡镇）、社区组织或筹备成立业主大会、选举业主委员会工作的，视情节扣 1-2 分，未开展此项工作的不扣分。
社区物业管理 (15分)	群众诉求 (6分)	业主、物业使用人在向社区提出物业管理方面合理诉求时，物业企业拒不配合、故意拖延整改的，每出现 1 次扣 1 分。
	重点工作落实 (3分)	物业企业拒不配合社区开展工作的，每有 1 次扣 1 分。向社区报送材料不及时或报送虚假材料的，视情节每有 1 次扣 0.5-1 分。
	“三会三公开”工作 (6分)	拒不配合开展业主恳谈会、人民调解委员会等社区物业管理工作的，每有 1 次扣 1 分，最多扣 2 分；未在显著区域公示服务标准和价格、投诉渠道和方式的，每缺少 1 项扣 1 分，物管项目内存在由物业服务企业代为收取、保管的公共收益但未公示的，扣 2 分，相关信息发生变动后公开公示不及时超过 30 天的，扣 0.5 分。

丙类 企业不良信用信息

类别		评分标准
企业一般不良信用信息	政府、物业主管部门重点工作落实情况（10分）	无故缺勤物业主管部门重点工作会议或不按规定报送相关材料的，每次扣0.5分；因思想不重视、行动迟缓等直接影响市、县两级政府重点工作，造成后果的，视情节扣2-4分。最多扣10分。
	负面社会影响（10分）	被县级及以上政府部门、官方媒体等通报或曝光的由物业服务企业承担主要责任的物业服务问题，经查属实的，视情节扣0.2-0.5分，整改不到位被再次通报或曝光的，视情节加扣0.4-1分，造成恶劣影响的，视情节加扣0.8-2分。最多扣10分。
	违法违规行为（8分）	物业服务企业违反相关法律、法规，被物业主管部门或相关执法部门依法下达责令整改通知书的；采取威胁、恐吓、擅自或者变相停水、停电、停用门禁卡、电梯卡等手段强制收取物业费经查属实的，每次扣2分；拒不整改的，每次加扣2分。最多扣8分。
	司法责任（6分）	物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效判决，每一案件扣2分，最多扣6分。
	安全生产责任（8分）	因管理不善发生一般、较大安全责任事故尚未造成严重后果的，每次分别扣2分、4分。最多扣8分。
企业严重不良信用信息	未按规定履行物业项目退出程序，擅自停止物业服务，或经合法程序解聘后，拒不退出物业项目、移交物业用房及相关资料的，或将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他管理人的	出现所列行为1次的，信用分值清零，信用等级暂定为C级（黄牌）。拒不整改、无法补救或出现所列行为超过1次的，信用等级确定为C级（严重失信）
	擅自侵占、挪用、套用业主公共收益或专项维修资金，情节严重的	
	因物业服务企业过错造成严重不良后果，影响社会稳定的	
	经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大安全事故的	信用等级确定为C级（严重失信）
	在物业服务招标投标中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平竞争秩序及社会正常秩序的	
物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的		

抄报：省住房和城乡建设厅。

抄送：市发展改革委。

济宁市住房和城乡建设局办公室

2020年3月31日印发
