桐城市物业服务企业及项目负责人

信用评价实施规则（试行）

（征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条** 为加强物业行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信经营，维护业主和物业服务企业的合法权益，建立守信联合激励、失信联合惩戒机制，根据《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》以及《安庆市物业服务企业信用管理规则（试行）》等有关规定，结合本市实际，制定本规则。

**第二条** 本市行政区域内从事物业服务的企业和项目负责人信用信息采集、认定、记录、公布和信用等级评定适用本规则。

**第三条** 本规则所称物业服务企业，包括依法在本市设立，具有独立法人资格，从事物业服务活动的企业；市外物业服务企业在本市行政区域内设立且已备案的分支机构。

本规则所称项目负责人，是指物业服务企业派遣或按照服务合同的约定，在物业服务项目中负责组织实施物业服务活动的责任人。

**第四条** 市房产管理中心负责负责信用评价平台的建设和日常管理，记录、统计、公布物业服务机构及项目负责人的信用信息、信用分数和信用等级。

街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会协助开展辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的采集、核查等工作。

业主委员会（物业管理委员会）应当收集业主意见，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，及时反映物业服务企业、项目负责人在履行合同中的违约、违规等失信行为。

**第五条** 物业服务企业和项目负责人信用信息采集、认定、记录、评价、公布及应用应当遵循依法、客观、公正和审慎的原则，切实维护社会公共利益，依法保护商业秘密和个人隐私。

第二章 信用评价内容

**第六条** 物业服务企业和项目负责人信用评价包括以下内容：

（一）基本信息。物业服务企业在桐城市智慧物业管理服务平台（以下简称“智慧物业平台”）登记备案的企业、合同、人员等基础信息；物业服务企业经营业绩和项目负责人身份、从业履历、从业记录等信息。

（二）良好信息。物业服务企业和项目负责人在本市日常经营和物业服务过程中遵纪守法、诚信经营、合规服务，受到各级党委政府、相关行政主管部门奖励、表彰，以及经物业管理部门认定应当记录的其他良好行为信息等。

（三）不良信息。物业服务企业和项目负责人在本市违反法律、法规、规章和相关制度规定受到有关主管部门处理，以及物业管理部门依据信用信息评分标准认定的不良信息。

**第七条** 物业服务企业有下列情形的，纳入良好行为信息记录：

（一）相关负责人和项目负责人获得物业管理行政主管部门和行业协会的表彰；

（二）企业及其法定代表人、相关负责人和项目负责人在市级以上评优评先活动中获得良好评价、认定、认证；

（三）第三方机构和业主对物业服务企业做出的满意度测评良好以上的意见；

（四）各级行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）认定可记录的其他正面肯定的信息；

（五）先进事迹获得安庆市以上媒体正面宣传报道、表扬的。

**第八条** 物业服务企业有下列情形的，纳入不良行为信息记录：

（一）物业服务企业或者项目负责人在从事物业管理活动中违反法律、法规、规章和相关规定的信息；

（二）被物业管理行政主管部门或公安、城管、消防等相关职能部门通报批评、行政处罚或被书面要求限期整改的信息；

（三）因物业服务不到位被媒体曝光的，且查证属实的信息；

（四）被社会公从投诉或引发集访，且查证属实的信息；

（五）在突发事件中负有责任，造成严重不良后果的信息；

（六）其他负面信息等。

第三章 信用评价采集和认定

**第九条** 信用评价资料主要采取智慧物业平台自动采集、物业服务企业自行申报、行政主管部门日常采集和社会提供的方式。

**第十条** 基本信息中经营业绩由物业服务企业于每年1月31日前通过智慧物业平台自行申报上一年度业绩，房管中心物业办负责审核确认。基础信息、企业规模信息由平台根据企业在系统中备案信息自动统计。

**第十一条** 良好信息由物业服务企业、项目负责人通过智慧物业平台自行申报。物业服务企业和项目负责人应当在良好信息产生之日起30日内提供文件、证书等材料申报认定。逾期未申报认定的，良好信息不追加记入当年加分。

**第十二条** 不良信息由物业项目所在地街道办事处（镇人民政府）、房管中心物业办负责采集、查证、按记分标准扣分，并录入系统。不良信息录入系统前，应当告知物业服务企业和项目负责人。

**第十三条** 物业服务企业或项目负责人对其不良信用信息采集有异议的，可向房产管理中心提出书面异议申请，并提供相应证明材料。房产管理中心自收到书面申请之日起，10个工作日内完成复核。经复核，信息认定有误的，应当及时予以纠正。

第四章 信用等级评定

**第十四条** 物业服务企业信用等级评定实行量化打分，设基础信息基准分值为66分。评分规则为：信用信息评价分值=基础信息基准分值+企业经营业绩分值+企业规模分值+良好信息分值－不良信息分值－基础信息扣分分值。记分周期为12个月，从每年的1月1日起至12月31日止，记分周期届满，次年重新记分。

**第十五条** 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A、B、C、D、E五个等级。

（一）信用综合得分90分及以上的为A级物业服务企业。

（二）信用综合得分80分至89分的为B级物业服务企业。

（三）信用综合得分65分至79分的为C级物业服务企业。

（四）信用综合得分60分至64分的为D级物业服务企业。

（五）信用综合得分不足60分的为E级物业服务企业。

**第十六条** 有下列情况之一的，物业服务企业直接评定为E级：

（一）物业管理中因物业服务企业法人或法定代表人履职不到位，被列入严重失信记录的。

（二）文明创建工作落实不力，被桐城市通报批评或管理项目在安庆市、省、国家文明创建考核中扣分，造成严重影响桐城市文明创建考核结果的。

（三）防疫工作落实不力，引发疫情事件，造成严重影响的。

（四）发生较大以上安全生产责任事故的；一年内发生一般安全生产责任事故累计死亡3人（含3人）以上的；发生质量事故，造成恶劣社会影响的。

第五章 信用评价结果应用

**第十七条** 严格对照《安庆市物业服务企业信用管理办法（试行）》，实行分级分类、差别化监管，强化信用信息在物业招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购、创优评先等方面的应用。

**第十八条** 在全市有物业服务项目，服务时间超过6个月，不申报信用信息评价的物业服务企业，在各类表彰、评比竞赛中不予推荐。

**第十九条** 在一个记分周期内，项目负责人被信用扣分的，按以下规定处理。

（一）累计信用扣分达10分至15（含）分的，由房产管理中心对该项目负责人进行约谈，责令限期整改，同时书面告知项目负责人所属企业。

（二）累计信用扣分达15分至20（含）分的，由房产管理中心对物业服务企业负责人进行约谈，责令限期整改。在日常监管中，将其列为重点监管对象，增加监管频次，加强现场检查。

（三）累计信用扣分达20分以上的，由房产管理中心书面告知项目负责人所属企业，暂停项目负责人职务6个月，企业记一般不良信息1次，扣3分。

**第二十条** 物业服务企业和项目负责人信用等级评价每年更新一次，在桐城房产信息网和智慧物业平台上予以公布。

第五章 附则

**第二十一条** 物业服务企业和项目负责人应当如实提交有关材料和信息，并对其合法性、真实性、准确性负责。物业服务企业和项目负责人在信用评价过程中存在隐瞒事实、弄虚作假等行为的，降低一个信用级别。

**第二十二条** 对在信用信息采集、认定、评价等工作中玩忽职守、弄虚作假、隐瞒不报或徇私舞弊的责任单位和责任人，将依据有关规定严肃追究相关责任。

**第二十三条** 市房产管理中心可根据实际情况对信用记分项目上、加减分标准进行调整。本规则未尽事宜，按《安庆市物业服务企业信用管理办法（试行）》规定执行。

**第二十四条** 本规则自印发之日起实施。