附件4.

唐山市物业服务企业信用等级认定工作指导意见

为规范物业企业经营服务行为，提高物业企业服务质量，促进我市物业服务行业健康有序发展，维护业主权益，按照《河北省住房城乡建设行业信用信息管理办法》（冀政法改〔2019〕5号）、《河北省房地产企业严重失信名单管理暂行办法》（冀政法改〔2019〕8号），及我市《关于理顺物业管理体制机制加强新时代城市社区治理的实施方案》（唐办〔2019〕39号）等文件精神，结合我市实际，制定本指导意见。

一、有关要求

（一）市住建局负责监督指导全市物业服务企业信用信息管理及认定工作。

（二）各县 (市、区) 住建行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业信息的采集、确认、上报。

（三）街道（乡镇）、居（村）民委员会应当协助开展信用信息的采集核实工作。

（四）物业服务企业应当做好企业信用信息和在管物业项目基本信息等填报工作，配合相关部门做好信用信息的核实工作。

二、信用信息

物业服务企业信用信息，主要包括物业服务企业及项目负责人基础信息、守信信息和失信信息三类。

**（一）物业企业及项目负责人基础信息**

1.企业基础信息：企业名称、统一社会信用代码、企业法定代表人、成立时间、经营范围、企业及项目党组织建设情况、联系方式等内容。

　　2.物业服务企业人员信息：主要包括各类从业人员基本情况等。

3.物业服务项目信息：主要包括物业服务合同、服务标准、收费标准等。

4.物业服务企业经营状况：主要包括主营收入、其他收入、盈利状况等。

5.项目负责人基础信息：个人基本情况、从业情况记录、职业教育培训及继续教育记录其他法定征信记录等情况。

**（二）守信信息**

物业服务企业、项目负责人、其他从业人员在从事物业服务活动中受到奖励和表彰的信息，主要包括：

1.受到县（市、区）级及以上党委奖励、表彰的；

2.受到县（市、区）级及以上政府或者市物业及相关行政主管部门、行业协会的奖励、表彰的；

3.承办市级及以上政府及相关行政主管部门、行业协会委托的任务，并圆满完成，取得良好效果，受到通报表扬的；

4.企业经营管理创新成果受到市级及以上政府及相关行政主管部门、行业协会表彰的；

5.其他具有合法效力的材料，经市级及以上政府及相关行政主管部门、行业协会认可的。

**（三）失信信息**

失信信息包括一般失信行为信息和严重失信行为信息。

一般失信行为信息包括：

1.人民法院、仲裁机构生效的裁判文书，确认物业服务企业违反物业管理法律法规、合同约定，因过错承担责任的情况；

2.不履行物业服务合同、破坏物业行业市场秩序、违反行业自律等行为；

3.市级及以上政府（各级人民政府）及（或）相关行政主管部门、行业协会认定的违反物业管理法律法规禁止性规定的其他违法违规行为。

严重失信行为信息包括：

1.物业服务合同终止后拒不退出物业管理区域，或者退出时未按照规定办理交接手续和移交资料的；

2.挪用、骗取、套取住宅专项维修资金，受到行政处罚的；

3.近12个月因以下违法行为之一，累计受到行政处罚2次及以上的：

（1）擅自将一个物业服务区域内的全部物业服务业务一并委托给他人的；

（2）未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的；

（3）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用途的；

（4）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；

（5）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的.

4.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；

5.拒不执行人民法院生效判决、裁决或者各级物业及其他主管部门行政处罚的，或者被各级物业及其他主管部门通报后逾期拒不履行相关义务的；

6.因民事纠纷擅自采取强制措施给业主断水、断电或限制业主出入、乘坐电梯，经项目所在地县级以上主管部门或街道办事处（乡镇政府）协调后仍不改正，被主管部门通报的；

7.不履行法定责任或合同义务，严重损害业主或使用人权益，引发重大负面舆情或群体性事件，在社会上造成恶劣影响，被有关部门通报的；

8.市级及以上政府及（各级人民政府或）相关行政主管部门、行业协会认定的违反物业管理法律法规禁止性规定的其他严重违法违规行为。

三、信用等级

物业服务企业信用等级由高到低划分为AAAAA级（优秀）、AAAA级（良好）、AAA级（合格）、D级（不合格）四个等级。

未从事物业服务活动的物业企业，不作信用等级认定。

物业服务企业具有严重失信行为信息之一的，直接认为不合格企业，同时列入黑名单。

四、认定原则

物业服务企业信用等级认定，遵循公开、公平、公正原则。

五、认定规则

（一）信用等级认定基本分为100分，实行加减分制。

（二）物业服务企业信用得分在100分及以上的为优秀；信用得分在85分及以上100分以下的为良好；信用得分在85分以下，60分及以上的为合格；信用得分在60分以下的为不合格。

物业服务企业及项目负责人与其负责的企业或项目同步评定，同时载入企业和个人信用信息档案。

市住房和城乡建设局负责制定具体评分办法，详见附件《唐山市物业服务企业信用等级认定评分细则》。

六、认定周期：一年

七、结果运用

建立守信激励和失信惩戒机制。

（一）对于优秀、良好的企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

1.纳入《唐山市物业服务供应商名录》；

（1）在开发建设单位或业主大会、业主委员会组织的物业服务招投标活动中加五分；

（2）可以参加开发建设单位组织的邀请招标；

（3）参加省、市级标准化示范项目创建活动；

（4）在省、市级信用等级认定活动中予以加分。

2.项目创优评先时优先考虑；

3.企业及项目负责人在评选物业管理专家、先进工作者时优先考虑；

（二）对于不合格企业采取以下措施：

1.不授予该企业及法定代表人、相关负责人和执（从）业人员有关荣誉称号，限制其参加各种评比活动；

2.将其列入重点监督检查名录；

3.告知省、市、县（市、区）公共资源交易机构和相应财政管理部门,建议依法取消或限制其参与政府采购资格;

4.限制其参加本市物业服务行业招投标活动；

5.建议业主大会、业主委员会或者居委会组织召开业主大会，讨论降低收费标准（同附件3降级的处理程序）或者予以辞退。

八、本指导意见自2020年10月1日起施行。

附件：唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | | **分值** | **评分标准** | **得分** |
| 1 | 基础 信息  （100分） | 企业注册信息 | | 35 | 按规定及时填报相关信息，内容完整、准确，得初始赋分35分。每缺少一项信息扣1分。 |  |
| 2 | 企业及项目  党组织建设 | | 15 | 严格党支部设立程序，按照有关规定在物业企业或物业管理项目成立党组织。暂不具备建立党组织条件的，选派党建指导员，积极开展党的工作，得2分。 |  |
| 3 | 定期召开支部党员大会、支部委员会、党小组会，按时上好党课，得2分。 |  |
| 4 | 设置党支部办公室、党员活动室且有明显标识，得1分。 |  |
| 5 | 建立党群联席会议制度，每月按时参加党群联席会，抓好会议议题落实，得5分。 |  |
| 6 | 自觉接受街道社区党组织领导，积极参与融入区域化党建工作机制，实现“双向进入、交叉任职”，得5分。 |  |
| 7 | 企业管理制度建设 | | 10 | 建立健全的企业内部管理制度、公共管理制度、服务质量和收费标准、业主及物业管理项目档案资料、咨询服务和投诉处理机制等。上述制度或标准缺失的，每项扣1分。 |  |
| 8 | 企业人员信息 | | 15 | 有物业管理专业人员及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员（其中中级以上职称人员）10人（5人）以上的，得5分；20人（10人）以上的，得8分；30人（20人）以上的，得10分。电工、消防、监控等岗位，按规定持证上岗的，得5分。 |  |
| 9 | 企业经营信息 | 企业  经营情况 | 5 | 按照经营年限计算，以工商注册后签订第一份物业服务合同开始计算，每两年得1分，不足两年不得分，最高5分。被工商部门评为重合同守信用企业的，得1分。 |  |
| 10 | 物业  管理面积 | 15 | 20万平方米以下得3分，20-50万平方米得5分，50—100万平方米得8分，100—200万平方米得10分，200万—300万平方米的12分，300万平方米以上得15分（每档上限面积得分均不超过本档最高分）。 |  |
| 11 | 参与老旧小区物业服务 | 5 | 每管理一个老旧小区物业管理项目得1分，累计计分，最高5分。老旧小区应符合市住建行政主管部门认定的老旧小区标准，并经考核合格。 |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 1 | 守信信息加分 | “红色物业”建设 | 物业服务企业被评为市级、区级“红色物业”的分别加10分、5分。 |  |  |  |
| 2 | 获得  表彰  奖励 | 物业服务企业获得国家、省、市、县（区）级政府表彰的，分别加10分、8分、5分、3分；获得国家、省、市、县（区）物业行政主管部门、其他部门表彰的，分别加8分、6分、4分、3分、2分。 |  |  |  |
| 3 | 物业管理项目在物业服务企业服务期间获得国家、省、市、县（区）级政府或物业行政主管部门、其他部门表彰的，分别加8分、6分、4分、3分、2分。 |  |  |  |
| 4 | 物业服务企业及项目负责人在物业服务企业服务期间获得国家、省、市、县（区）级政府或物业行政主管部门、其他部门表彰的，分别加8分、6分、4分、3分、2分。 |  |  |  |
| 5 | 物业服务企业及其管理项目、企业及项目负责人获得市物业管理协会表彰的，加2分。 |  |  |  |
| 6 | 承办行业  重点工作 | 承办市、区住建行政主管部门和物业管理协会委托的任务，圆满完成，效果良好，受到通报表扬的，按照具体情况，加3分。 |  |  |  |
| 7 | 物业服务  项目创优 | 省、市主管部门评定的优秀示范项目，以正式文件为准，每个项目按照3、2得分，按项目数量累计加分。 |  |  |  |
| 8 | 参与老旧  小区管理 | 积极参与老旧小区管理，规范服务，成效良好，得到区住建局、街道办书面认可的，每个项目得2分。 |  |  |  |
| 9 | 服务管理创新 | 获得国家、省、市、县住建行政主管部门认定并推广的成果，按照4、3、2、1得分，同一成果以级别最高计分。不累计得分。 |  |  |  |
| 10 | 媒体良好信息 | 被新闻媒体正面报道，形成良好社会效应，按照具体情况，加1分。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业**  **负责人** | **项目**  **负责人** |
| 11 | 守信信息加分 | 其他良好信息 | 企业通过三体系认证的，得1分。 |  |  |  |
| 12 | 加入市物业服务行业协会，参与行业自律等工作，得2分。 |  |  |  |
| 13 | 开展困难家庭、烈属、伤残荣誉军人帮扶工作成效良好，经属地街道办出具证明的，得1分。 |  |  |  |
| 14 | 在管项目没有私搭乱建现象的，得3分。 |  |  |  |
| 15 | 建立微型消防站的，每个得1分。 |  |  |  |
| 16 | 合同终止时，按程序及时退出项目，并移交相关资料、设施设备、物业管理用房、结余的物业服务费及公共收益等应当移交的相关费用，每个项目得5分。 |  |  |  |
| 17 | 其他法规、政策有规定的，经市住建行政主管部门认定，参照上述标准执行。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 1 | 失信信息减分 | 一般失信信息 | 未按规定进行企业信息报送的，每发生一起扣5分。 |  |  |  |
| 2 | 企业信息变更或失效时，未按规定及时办理信息变更手续的，每发生一起扣2分。 |  |  |  |
| 3 | 未按规定及时办理物业管理项目备案，每发生一起扣5分。 |  |  |  |
| 4 | 在办理企业信息报送、项目备案、项目评优过程中不提供真实情况，每发生一起扣5分。 |  |  |  |
| 5 | 无正当理由拒不配合住建行政主管部门开展检查、调查等工作，每发生一起扣5分。 |  |  |  |
| 6 | 在政府、协会组织的信用信息档案建设及日常统计报表等工作中，未按规定及时报送的，每发生一起扣2分。 |  |  |  |
| 7 | 承接物业项目时，未按规定办理承接查验手续，扣5分。 |  |  |  |
| 8 | 物业服务合同终止时，企业未按规定履行退出程序的，扣3分。 |  |  |  |
| 9 | 未按规定建立相关管理制度或者制度不完善的，扣2分。 |  |  |  |
| 10 | 擅自改变物业管理用房、经营用房用途的，扣5分。 |  |  |  |
| 11 | 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用途，扣5分。 |  |  |  |
| 12 | 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，扣5分。 |  |  |  |
| 13 | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备经营，损害公共利益和侵害他人合法权益的，扣5分。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 14 | 失信信息减分 | 一般失信信息 | 将业主资料或信息用于与物业管理服务无关的活动，扣3分。 |  |  |  |
| 15 | 违反业主意愿或物业服务合同约定，强制提供其他服务，扣5分。 |  |  |  |
| 16 | 政府各级行政管理部门在日常监管中，发现企业未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务，每发生一起扣1分。 |  |  |  |
| 17 | 物业服务企业在日常经营中发生违规行为，被住建行政主管部门约谈、查处、发出整改通知，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 18 | 未建立物业服务应急预案或虽建立预案但未进行定期演练和落实，扣1分。 |  |  |  |
| 19 | 发生突发事件后，未做好应急处置工作、未依法报告相关部门，未造成不良后果的，扣1分。 |  |  |  |
| 20 | 因物业服务企业责任，导致物业共用部位损坏或者共用设施设备停止运行24小时以上，扣2分。 |  |  |  |
| 21 | 物业项目基础档案，业主信息档案、日常运行、维护、管理档案等档案资料缺失或不全的，扣3分。 |  |  |  |
| 22 | 未按要求在物业管理区域公示物业服务内容、服务标准、收费标准、服务电话等信息的，扣2分。 |  |  |  |
| 23 | 未按规定与业主签订《住宅室内装饰装修管理服务协议》，告知装修禁止事项，未及时巡查发现、劝阻、制止、上报装修过程中擅自改变房屋用途，拆改房屋结构等违规装修行为的，扣3分。 |  |  |  |
| 24 | 业主或物业使用人占用、堵塞、封闭公共疏散通道、安全出口、消防车通道以及损坏消防设施等，未及时劝阻、制止、上报的，扣3分。 |  |  |  |
| 25 | 对其他违法违规行为，未及时履行发现、劝阻、制止、上报义务的，扣3分。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 26 | 失信信息减分 | 一般失信信息 | 委托不具备相应资质的单位从事电梯维保的，扣5分。 |  |  |  |
| 27 | 在物业服务范围内，一年内被业主对同一事项重复有效投诉3次，经查证属实，每发生一起扣1分。 |  |  |  |
| 28 | 在没有相关依据的情况下，违规对业主停水、停电的，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 29 | 未按规定实施物业服务收费明码标价，每发生一起扣1分。 |  |  |  |
| 30 | 未按规定对公共收益单独设账、定期公示经营收支情况的，每发生一起扣2分。 |  |  |  |
| 31 | 存在设立不正当收费项目、扩大收费范围、超标准收费、重复收费等乱收费行为的，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 32 | 物业企业因管理失职发生安全事故，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 33 | 物业服务违法违规行为被国家、省、市级新闻媒体曝光且查证属实的，每发生一起扣1分。 |  |  |  |
| 34 | 经查实且在规定期限内未合理处理的投诉举报、媒体曝光等，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 35 | 人民法院、仲裁机构生效的裁判文书，确认物业服务企业违反物业管理法律法规、合同约定，因过错承担责任的情况，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 36 | 在各县 (市、区)组织的物业服务质量考核中发现物业经营服务中存在问题并未及时整改的，每发生一起扣3分。 |  |  |  |
| 37 | 违反市场竞争原则，以低于成本或明显不合理的价格、暗箱操作、阴阳合同等方式取得物业管理项目的，每发生一起扣5分。 |  |  |  |
| 38 | 破坏物业行业市场秩序、违反行业自律准则等行为的，扣5分。 |  |  |  |
| 39 | 其他违反法律、法规及政策规定或扰乱物业服务市场秩序的失信行为，经市住建行政主管部门认定扣1-5分。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 40 | 失信信息减分 | 严重失信信息 | 物业企业未依法按照规定程序，擅自进入物业管理区域提供物业服务的，扣10分。 |  |  |  |
| 41 | 未依法通过招投标方式接管新建住宅物业管理项目或者未经批准擅自采用协议方式接管住宅物业管理项目，扣10分。 |  |  |  |
| 42 | 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标，扣10分。 |  |  |  |
| 43 | 投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标或扰乱正常招标秩序，扣10分。 |  |  |  |
| 44 | 在物业服务合同有效期内擅自退出管理项目，扣10分。 |  |  |  |
| 45 | 物业管理企业退出物业管理区域终止服务之前，未向业主委员会或居委会移交有关配套设施设备和相关场地、财物和文件档案资料的；不配合新选聘物业服务企业办理交接手续的，扣10分。 |  |  |  |
| 46 | 物业服务合同终止后拒不退出物业管理区域，扣10分。 |  |  |  |
| 47 | 未按规定程序，擅自调整物业服务费、停车服务费等费用的，扣10分。 |  |  |  |
| 48 | 将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的，扣10分。 |  |  |  |
| 49 | 因物业服务企业过错造成重大安全生产事故、群体性事件、重大舆情等，扣10分。 |  |  |  |
| 50 | 各级主管部门或相关部门在日常执法检查工作中，对物业服务企业在物业管理活动中的违法违规行为做出通报批评，取消荣誉称号及各类行政处罚决定的，扣6分。 |  |  |  |
| 51 | 各级住建行政主管部门日常监管中发现企业未按物业服务合同约定的内容和标准提供服务，不及时整改的，扣6分。 |  |  |  |
| 52 | 具体物业服务行为被国家、省、市级新闻媒体曝光，查证属实并造成恶劣影响，扣6分。 |  |  |  |
| 53 | 未建立档案管理制度及物业项目基础档案，业主信息档案、日常运行、维护、管理档案等档案资料的，扣10分。 |  |  |  |

**唐山市物业服务企业信用等级评定评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **信用信息** | **评分标准及分值** | **得分** | | |
| **企业** | **企业 负责人** | **项目**  **负责人** |
| 54 | 失信信息减分 | 严重失信信息 | 在调整物业费、改建共用设施设备、使用维修资金等事项征求业主意见过程中，弄虚作假的，扣10分。 |  |  |  |
| 55 | 物业服务企业占用、堵塞、封闭公共疏散通道、安全出口、消防车通道等的，扣10分。 |  |  |  |
| 56 | 因过失损毁、破坏属于全体业主的档案资料、财物和共用设施设备的，扣10分。故意损毁、破坏属于全体业主的档案资料、财物和共用设施设备，造成严重后果的，直接列入不合格名单。 |  |  |  |
| 57 | 泄露、出售或者非法向他人提供在物业管理活动中收集的公民、法人或其他组织信息的，扣10分。造成严重后果的，直接列入不合格名单。 |  |  |  |
| 58 | 在办理企业信息报送、项目备案、项目评优过程中弄虚作假，扣10分；造成严重后果或恶劣影响的，直接列入不合格名单。 |  |  |  |
| 59 | 物业服务企业在信用信息申报中提供虚假信息的，3年内直接列入不合格企业。 |  |  |  |
| 60 | 其他严重失信行为经市住建行政主管部门认定，扣6-10分，情节严重或造成严重后果的，直接列入不合格名单。 |  |  |  |
| 61 | 列入黑名单 | 各级住建行政主管部门在日常执法检查工作中，对物业服务企业在物业管理活动中的违法违规行为做出各类行政处罚决定，拒不执行、整改的。 |  |  |  |
| 62 | 违反相关法律、法规及政策规定，一年内被住建行政主管部门或其他行政管理部门各类行政处罚3次（含3次）以上。 |  |  |  |
| 63 | 在物业服务合同有效期内擅自退出管理项目，造成严重后果的。 |  |  |  |
| 64 | 挪用、骗取、侵占、套用住宅专项维修资金的。 |  |  |  |
| 65 | 经司法机关或行政机关确认，发生物业服务企业因过错负全部责任或主要责任的重大安全生产事故的。 |  |  |  |
| 66 | 因物业服务企业责任引发重大群体性事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣影响的。 |  |  |  |
| 67 | 在开展物业服务过程中存在违法行为受到刑事处罚的。 |  |  |  |
| 68 | 经市住建行政主管部门认定的其他严重违法违规行为。 |  |  |  |