

湛江市住房和城乡建设局

关于公开征求《湛江市物业服务企业信用信息管理暂行办法（征求意见稿）》意见和建议的通告

各有关单位：

为建立健全本市物业服务企业信用信息管理制度，规范物业服务市场秩序，促进物业服务企业诚信自律，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》《广东省企业信用信息公示公开条例》《广东省社会信用条例》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《湛江市物业管理暂行办法》等有关规定，我局制订完成了《湛江市物业服务企业信用信息管理暂行办法（征求意见稿）》，现公开征求社会公众意见和建议。

社会公众可于2023年7月21日至2023年8月20日通过以下方式提出意见、建议：

(一) 通过电子邮件将意见建议发送至以下邮箱：
zjswgzx@163.com。

(二) 通过书面形式将意见、建议反馈至湛江市住房和城乡建设局物业管理监管科（湛江市赤坎区湾南路20号，邮编：524000）。

- 附件：1. 湛江市物业服务企业信用信息管理暂行办法
（征求意见稿）
2. 湛江市物业服务企业信用信息量化标准表（加分）
3. 湛江市物业服务企业信用信息量化标准表（扣分）
4. 湛江市物业服务项目负责人信用信息量化标准表
（加分）
5. 湛江市物业服务项目负责人信用信息量化标准表
（扣分）

湛江市住房和城乡建设局

2023年7月21日

（联系人：陈庆梅，联系电话：2280880）

湛江市物业服务企业信用信息管理暂行办法 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 【目的和依据】为建立健全本市物业服务企业信用信息管理制度，规范物业服务市场秩序，促进物业服务企业诚信自律，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》《广东省企业信用信息公示条例》《广东省社会信用条例》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《湛江市物业管理暂行办法》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 【适用区域】本办法适用于本市行政区域内物业服务企业和物业项目负责人实施物业服务活动的信用信息管理。

第三条 【适用对象及定义】本办法所称物业服务企业，是指依法在本市设立并领取营业执照，经营范围包含物业服务（管理）且实施物业服务活动的企业或分支机构。

本办法所称物业项目负责人，是指在委托物业服务企业管理服务的项目中，实施物业服务活动的责任人。

本办法所称信用信息管理,是指行政管理部门及相关机构依法采集、记录、交换、共享和公开物业服务企业和物业项目负责人的信用信息,建立信用信息档案,开展相关信用评价、守信联合激励和失信联合惩戒的活动。

本办法所称信用信息,是指市、县(市、区)住房城乡建设行政主管部门及相关行政管理部门在依法履行职责提供服务过程中产生或者获取,并可用于识别、分析、判断物业服务企业和物业项目负责人信用的客观数据和资料。

第四条 【适用原则】物业服务企业和物业项目负责人信用信息的归集、采集、公开、共享和应用等活动,应当遵循合法、正当、必要、审慎的原则,保障物业服务企业的合法权益,不得危害国家主权、安全和发展利益,不得侵犯公共安全和公共利益,不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

信用信息遵循“谁提供谁负责”的原则,由信用信息提供方保证信用信息的真实性、准确性、完整性和合法性,并承担因信息不真实、不准确、不完整、不合法造成的后果和法律责任。

第二章 部门职责

第五条 【市级住房城乡建设行政主管部门职责】市住房城乡建设行政主管部门组织实施本办法,监督及指导县(市、区)住房城乡建设行政主管部门开展辖区内信用信息管理工作,建立物业服务企业和物业项目负责人的信用管理激励惩戒制度,归集、汇总全市信用信息,建立统一的市物业服务信用信息平台和信用信息档案,

定期向社会公布相关信用信息，并将信用信息数据归集共享至全国信用信息共享平台。

第六条 【县(市、区)住房城乡建设行政主管部门职责】县(市、区)住房城乡建设行政主管部门负责采集、认定、纪录、汇总、日常管理、向市住房城乡建设行政主管部门报送辖区内信用信息，开展辖区内物业服务企业和物业项目负责人守信联合激励、失信联合惩戒等相关工作，依法做好辖区内物业服务企业信用信息公开工作。

第七条 【镇街职责】乡镇人民政府(街道办事处)应当按照法定职责监督辖区内物业服务企业和物业项目负责人的日常活动，采集相关信用信息，并报送县(市、区)住房城乡建设行政主管部门及其他相关行政管理部门，协助县(市、区)住房城乡建设行政主管部门做好信用管理工作。

居民委员会应当协助乡镇人民政府(街道办事处)做好前款规定的相关工作。

第八条 【相关部门职责】发展改革、公安、民政、自然资源、生态环境、水务、卫生健康、应急管理、市场监管、城市管理综合执法、税务、人防、消防救援等部门应当按照法定职责对物业服务企业和物业项目负责人进行监督管理，依法处理相关违法行为，协助住房城乡建设行政主管部门开展信用信息管理工作。

第九条 【信息共享】市场监督管理部门应当与住房城乡建设行政主管部门建立物业服务企业基本登记信息共享机制，及时向住房城乡建设行政主管部门提供经营范围包含物业服务(管理)的本市

登记法人企业和不在本市登记但在本市登记分支机构的法人企业基本登记信息。

第三章 自律与守信

第十条 【行业自律】市物业管理行业协会(以下简称市行业协会)应当加强行业自律管理,制定和组织实施行业诚信承诺自律性规范,协助住房城乡建设行政主管部门开展信用信息管理工作。

物业服务企业应当加强内部管理和自我约束,自觉守法,诚信经营,接受政府和社会组织、公众的监督,依法承担物业服务活动产生的责任。

第十一条 【承诺】物业服务企业和物业项目负责人应当承诺在物业服务活动中自觉遵守法律法规、规章、规范性文件以及强制性标准,认真履行物业服务合同及相关合同约定,服务规范,诚信经营,自觉维护物业服务市场秩序。

住房城乡建设行政主管部门应当将物业服务企业和物业项目负责人的诚信承诺纳入其信用记录,向社会公开。

鼓励物业服务企业和物业项目负责人在物业管理区域内显著位置公开诚信承诺。

第十二条 【守信行为】本办法所称的守信行为,是指物业服务企业和物业项目负责人在物业服务活动中自觉遵守法律法规、规章、规范性文件以及强制性标准,认真履行物业服务合同以及其他物业服务相关合同约定,服务规范,诚信经营,自觉维

护物业服务市场秩序，或在工作中表现突出，以及按照中国共产党章程的规定，积极设立党组织、开展党的活动，受到政府有关部门奖励或者表彰等行为。

第十三条 【失信行为】本办法所称的失信行为，是指物业服务企业和物业项目负责人在物业服务活动中服务行为不规范，违反有关法律法规、规章、规范性文件等规定或者强制性标准，被行政管理部门作出行政处罚或其他行政处理决定，或者经司法机关认定违法的行为。

第四章 信息采集与处理

第十四条 【信用信息采集范围】市、县（市、区）住房城乡建设部门归集、采集的物业服务企业和物业项目负责人信用信息主要包括以下内容：

（一）基础信息：物业服务企业的名称、法定代表人或者负责人的姓名和联系方式、统一社会信用代码，以及物业项目负责人个人身份信息和从业状况信息；

（二）守信信息：符合《广东省社会信用条例》第十四条、第十五条规定，由县（市、区）级以上住房城乡建设行政主管部门出具的表彰奖励信息；

（三）失信信息：符合《广东省社会信用条例》第十四条、第十五条规定，由相关行政管理部门作出的行政处罚信息，物业服务企业和物业项目负责人拒不履行生效法律文书确定义务的信息，物业服务企业和物业项目负责人违法违规提供虚假资料、

隐瞒事实真相等弄虚作假行为的信息；

（四）提示信息：服务项目信息和企业经营财务信息。服务项目信息主要包括物业服务企业在本市所有服务项目的名称、地址、物业类型、建筑物面积、收费标准、合同期限等信息；企业经营财务信息主要包括《企业所得税汇算清缴纳税申报鉴证报告》中的营业总收入、主营业务收入、利润总额、纳税总额等信息。

第十五条 【信用信息采集渠道】物业服务企业和物业项目负责人信用信息通过下列渠道进行采集：

（一）通过政府数据共享途径获取的物业服务企业工商登记信息及物业项目负责人信息；

（二）物业服务企业和物业项目负责人自行填报的信息；

（三）住房城乡建设部门对物业服务企业和物业项目负责人实施的日常监督及执法检查信息；

（四）经核实的对物业服务企业和物业项目负责人违法违规行为的举报、投诉信息；

（五）新闻媒体公开披露并经核实的信息；

（六）行业协会、商业银行及其他组织的相关文件信息；

（七）业主满意度测评和街道（社区）的评价结果；

（八）有关行政管理部门作出的涉及物业服务企业和物业项目负责人信用的通报等信息。

第十六条 【信用信息采集要求】物业服务企业应当在物业服务企业守信信息、失信信息产生之日起 30 日内，向申领营业

执照所在辖区住房城乡建设行政主管部门申报物业服务企业守信信息、失信信息。

物业服务企业应当在物业项目和物业项目负责人守信信息、失信信息产生之日起 30 日内，向物业项目所在地的住房城乡建设行政主管部门申报物业项目和物业项目负责人守信信息、失信信息。逾期申报的守信信息不记入信用信息档案。

守信信息、失信信息的生效时间从记入信用信息档案起计算，有效期为一年。

新成立的物业服务企业应当自领取营业执照之日起 90 日内，准确填写和报送信用信息。信用信息发生变更的，物业服务企业和物业项目负责人应当于变更之日起 30 日内申报变更。

第十七条 【信用信息公示范围】住房城乡建设行政主管部门应当向社会公开物业服务企业和物业项目负责人的下列信用信息：

（一）基础信息中物业服务企业的名称、法定代表人或者负责人的姓名、统一社会信用代码，以及物业项目负责人从业状况信息；

（二）守信信息；

（三）失信信息；

（四）提示信息中服务项目的名称、地址、物业类型、建筑物面积；

（五）其他依法应当公示的信息。

住房城乡建设行政主管部门公开的物业服务企业和物业项目负责人信用信息，应当标注相应的信息产生单位。

第十八条 【信用信息公示时间】住房建设行政主管部门应当将物业服务企业、物业项目、物业项目负责人的守信信息和失信信息，在市住房建设行政主管部门指定的信息平台进行公示，公示期不少于5个工作日。

住房建设行政主管部门应当将无异议的相关信息在30日内记入信用信息档案。

第十九条 【认定依据】住房建设行政主管部门认定物业服务企业和物业项目负责人失信行为，应当以生效的判决书、裁决书、行政处罚决定书、通报等法律文书、书面文件或其他有效资料为依据，并将相关材料上传至信用信息系统。

第二十条 【异议处理】信用信息公示期间对物业服务企业的守信信息和失信信息有异议的，应当在公示期满之日前，向物业服务企业申领营业执照所在辖区的住房建设行政主管部门以书面的方式提出，并提供相关材料证据。

信用信息公示期间对物业项目和项目负责人的守信信息和失信信息有异议的，应当在公示期满之日前，向物业项目所在地的住房建设行政主管部门以书面的方式提出，并提供相关材料证据。

县（市、区）住房建设行政主管部门应当对公示期间存在异议的信用信息进行调查核实，核查工作应当在30日内完成。异议信息经核查确属失实的，应当及时更正。

对县（市、区）住房建设行政主管部门信用信息核查结果存在异议的，可以向市住房建设行政主管部门提出书面异议复核申

请。经复核确属失实的，市住房城乡建设行政主管部门应当要求县（市、区）住房城乡建设行政主管部门更正。

核查结果属实的诚信信息，应当记入信用信息档案。核查结果应当及时反馈当事人。

第五章 信用等级评定

第二十一条 【计分原则】物业服务企业、项目负责人信用等级评定采取信用分值综合评分制，信用基准分值为 100 分，实行加减分制，按年度评定信用等级并实行动态管理。信用分值=信用基准分值-不良行为分值+良好信用分值。记分周期从每年的 1 月 1 日起至 12 月 31 日止共 12 个月，记分周期届满，次年重新记分。原记分记录作为历史数据保存在平台的信用信息档案中备查。

物业服务企业、项目负责人信用信息得分分别按照《湛江市物业服务企业信用信息记分明细表》《湛江市物业服务项目负责人信用信息记分明细表》（详见附表）执行。

对我市行政区域内无物业服务项目的物业服务企业不进行信用评价计分。

注册地在湛江市的物业服务企业跨设县（市、区）分公司的信用加减分同时记入总公司的信用加减分。总公司信用加减分值=分公司加减分值×（分公司所服务全部物业服务项目总建筑面积÷总公司所服务全部物业服务项目总建筑面积）。

市外入湛江经营的物业企业分（子）公司的信用等级，以其

分（子）公司在湛江的业绩独立评定，不考量其总（母）公司的业绩及信用等级。

第二十二条 【企业等级】物业服务企业信用等级划分为AA级（优秀）、A级（良好）、B级（合格）、C级（不合格）四个等级，具体标准如下：

信用得分在130分以上（含130分），为优秀物业服务企业，信用等级为AA级；

信用得分在100分（含100分）至130分之间，为良好物业服务企业，信用等级为A级；

信用得分在90分（含90分）至99分之间，为合格物业服务企业，信用等级为B级；

信用得分低于90分，为不合格物业服务企业，信用等级为C级。

第二十三条 【负责人等级】物业服务项目负责人信用等级划分为A级、B级、C级三个等级，具体标准如下：

信用得分在100分以上（含100分）的，信用等级为A级；

信用得分在90分（含90分）至100分的，信用等级为B级；

信用得分在90分以下的，信用等级为C级。

第六章 守信激励和失信惩戒

第二十四条 【激励惩戒原则】物业服务企业和物业项目负责人信用管理评价结果可以作为业主大会选聘物业服务企业、协商物业服务收费、物业管理招标投标、评优评先表彰、对物业

服务企业实施行政监管、出具诚信意见、物业服务行业专家选聘等活动和工作的参考和依据。

行政管理部门应当根据物业服务企业和物业项目负责人信用管理评价结果，实施守信激励、失信惩戒。

第二十五条 【AA 级企业激励】对于信用管理级别为 AA 级的物业服务企业，在信用管理等级公布之日起一年内采取以下激励措施：

（一）开展表彰活动时，优先列入表彰候选名单；

（二）下一年度物业服务企业信用分值加 5 分；

（三）在开发建设单位、业主及业主大会组织的物业服务招标投标中，建议招标人采取信用加分等措施；

（四）建议市行业协会在行业评审活动中给予信用加分等措施；

（五）推荐在信用中国（湛江）网、国家企业信用信息公示系统（湛江）公示；

（六）在政府采购等公共资源交易活动中，依法可以采取信用加分等措施；

（七）申报的项目前期物业收费标准可以超过政府指导价一定幅度（不超过 10%）。

第二十六条 【A 级企业激励】对于信用管理级别为 A 级的物业服务企业，在信用管理等级公布之日起一年内采取以下激励措施：

（一）下一年度物业服务企业信用分值加 2 分；

(二)在开发建设单位、业主及业主大会组织的物业服务招标投标中，建议招标人给予信用加分等措施；

(三)建议市行业协会在行业评审活动中给予信用加分等措施；

(四)在政府采购等公共资源交易活动中，依法可以采取信用加分等措施。

第二十七条 【负责人激励】对于信用管理等级为 A 级的物业项目负责人，采取以下激励措施：

(一)开展表彰活动时，优先列入表彰候选名单；

(二)在开发建设单位、业主及业主大会组织的物业服务招标投标中，建议招标人采取信用加分等措施；

(三)建议市行业协会在行业评审活动中给予信用加分等措施；

(四)在政府采购等公共资源交易活动中，依法可以采取信用加分等措施；

(五)下一年度物业项目负责人信用分值加 5 分；

(六)下一年度负责的物业项目得分加 5 分（不超过 3 个项目，含 3 个项目）。

第二十八条 【失信惩戒】对失信行为较多的物业服务企业和物业项目负责人采取以下惩戒措施：

(一)约谈；

(二)在行政许可等工作中，不适用信用承诺制等便利措施；

(三)在日常监督管理中，列为重点监管对象；

- (四) 在公共资源交易中，予以信用减分、降低信用等级；
- (五) 参与政府投资或者政府与社会资本合作的建设项目，予以提高保证金比例；
- (六) 限制享受政府优惠政策支持，限制申请财政性资金项目；
- (七) 限制参与表彰奖励，取消参加评先评优资格，撤销相关荣誉；
- (八) 法律、法规和国家规定的其他措施。

第七章 附则

第二十九条 本办法由湛江市住房城乡建设行政主管部门负责解释。

第三十条 湛江市住房城乡建设行政主管部门应当根据实际，及时对本办法中的信用信息采集认定内容范围、业主满意度调查内容、信用信息分值、激励惩戒措施进行调整。

第三十一条 本办法自 2023 年 月 日起试行，有效期为三年。

- 附件：
1. 湛江市物业服务企业信用信息量化标准表（加分）
 2. 湛江市物业服务企业信用信息量化标准表（扣分）
 3. 湛江市物业服务项目负责人信用信息量化标准表（加分）
 4. 湛江市物业服务项目负责人信用信息量化标准表（扣分）

公开方式：主动公开

湛江市住房和城乡建设局办公室

2023年7月21日印发
