

# 关于印发《无锡市房屋征收服务机构信用管理办法》的通知

各市（县）、区住房和城乡建设局、征收办，各相关单位：

为规范我市房屋征收服务机构信用管理，我局制定了《无锡市房屋征收服务机构信用管理办法》，现印发给你们，请贯彻执行。

无锡市住房和城乡建设局  
2021年8月22日

# 无锡市房屋征收服务机构信用管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范我市房屋征收服务机构信用管理，根据《无锡市国有土地上房屋征收与补偿办法》《无锡市市区征收集体土地涉及房屋及其他建筑物构筑物补偿安置实施办法》等规定，制定本办法。

**第二条** 本市房屋征收服务机构从事房屋征收服务工作，应遵守本办法。

本办法所称房屋征收服务机构，是指依法设立，在房屋征收过程中接受房屋征收实施单位委托，从事房屋征收专业劳务服务的机构。

**第三条** 市人民政府房屋征收办公室（以下简称市征收办）是本市房屋征收服务机构信用管理的主管部门，负责制定信用管理办法和评价标准，信用信息平台的建设和日常维护，落实房屋征收服务机构的信用管理工作。

**第四条** 区房屋征收部门具体负责对本辖区范围内房屋征收服务机构的信用评价、组织业务能力培训，负责对实施单位信用评价的监督和整改审查等工作。

房屋征收实施单位按照政府购买服务的要求采购房屋征收服务公司服务，具体负责对房屋征收服务机构的信用评价、信用信息采集和录入、组织业务培训、日常监督管理等工作。

## 第二章 信用信息采集

**第五条** 房屋征收实施单位因房屋征收工作需要，应按政府购买服务的相关规定，在信用良好的房屋征收服务机构中选择。

房屋征收实施单位在房屋征收服务机构选定的7个工作日内，采集房屋征收服务机构及其从业人员的信息，并录入房屋征收信用信息系统。

**第六条** 房屋征收服务机构应当提交以下材料：

- （一）承诺书；
- （二）工商登记证明等材料；
- （三）股东或高管组成及内部管理制度；
- （四）从事房屋征收服务的人员名录、身份证明、聘用合同；
- （五）法律、法规等规定的其他材料。

**第七条** 信息已采集的房屋征收服务机构新增从业人员的，应按相应要求提交材料。

**第八条** 房屋征收服务机构因注销、不再从事房屋征收服务业务、不再符合本办法规定条件等情况，向市征收办申请注销信息。市征收办收到申请后及时注销申请人信息。

从业人员离职或变更房屋征收服务机构的，由原房屋征收服务机构向市征收办申请离职人员信息注销，新房屋征收服务机构提交相应材料申请录入新增人员信息。

### 第三章 信用管理

**第九条** 房屋征收服务机构实行信用管理。

**第十条** 信用评价实行项目评价和机构评价相结合的方式。每个征收项目完成后，房屋征收实施单位按照信用评价标准，对

房屋征收服务机构进行项目评价（分），并录入房屋征收信用信息系统。

房屋征收服务机构的机构评价，以该机构本年度的所有项目的平均分作为评级分，信用评价周期为一年。

**第十一条** 根据评级分，信用评价分为 A、B、C、D 四个等级。

（一）A 级：信用优秀，服务绩效突出，信用评分得分在 90 分及以上；

（二）B 级：信用良好，服务绩效较好，信用评分得分在 80 分以上不满 90 分；

（三）C 级：一般失信，服务绩效一般，开展业务活动能力严重下降，信用评分得分在 60 分及以上不满 80 分；

（四）D 级：严重失信，服务绩效较差，开展业务活动能力较差或基本丧失，评价周期内有严重不良信用记录或违法行为等，信用评分得分在 60 分以下的。

**第十二条** 房屋征收服务机构有下列情形之一的，信用等级评定为 D 级：

（一）违规操作，造成重大影响的；

（二）信息采集时提交虚假信息的；

（三）本机构房屋征收服务人员违背职业道德和行业规定，造成重大不良影响的；

（四）无正当理由拒不申报基础信用信息、不参加信用评价、不配合工作检查的；

（五）聘请或者指使房屋征收服务人员进行暴力等手段征收的，包庇、纵容其房屋征收服务人员涉黑涉恶行为的；

(六) 违规转让或变相转让所承接的房屋征收项目，接受单位或个人挂靠的；

(七) 其它违法、违规行为。

**第十三条** 被评为 D 级房屋征收服务机构的法人代表、或合伙人，三年内不得再从事房屋征收服务工作，或者在其他房屋征收服务机构担任法人代表或合伙人。

**第十四条** 房屋征收服务人员有下列行为的，评定为失信人员，纳入机构信用管理：

(一) 采取暴力等手段逼迫被征收人造成恶劣影响的；

(二) 有涉黑、涉恶行为被公安机关处理的；

(三) 违反政策、违规操作，弄虚作假、徇私舞弊，损害被征收人利益的；

(四) 违规接受和索要被征收人财物的；

(五) 其他违法、违规行为。

**第十五条** 房屋征收服务机构的信用评价结果按如下处理：

(一) 信用评价为 A、B 的，房屋征收服务机构可以继续接受委托承接房屋征收项目；

(二) 信用评价为 C 的，由项目所在地的房屋征收部门责令限期整改，整改后经审查符合要求的信用评分作出相应调整，拒不整改或整改后仍不符合要求的直接评定为 D 级；

(三) 信用评价为 D 的，注销房屋征收信用信息平台信息，并停止服务工作，按征收实施单位的要求办理好交接和合同约定处理后续事务。

**第十六条** 房屋征收服务机构或人员对信用评价不服的，可

向区房屋征收部门申诉，对申诉审查结论不服的，可向市房屋征收部门申请复核。经审核确有错误的，信用评分作出相应调整。

#### 第四章 附则

**第十七条** 市征收办根据实际情况，适时对房屋征收服务机构信用评价的具体内容进行调整。

**第十八条** 从事信用信息评定管理的工作人员应当认真履职，存在徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权的，根据有关法律法规追究责任。

**第十九条** 本办法自 2021 年 10 月 1 日起施行。

附件：无锡市房屋征收服务机构信用评价表

## 附件

## 无锡市房屋征收服务机构信用评价表

序号	评价项目和内容	评价标准	备注
1	基本信息	1.承接项目备案得基本分 100 分。	
2	加分项 良好信息	1.房屋征收服务机构在本市开展房屋征收服务工作中,受到市级以上政府行政管理部门通报表彰一次加 10 分,受到区级以上政府行政管理部门通报表彰一次加 5 分,年度累计最高不超过 20 分。	
		2.上一年度获得 A 级加 5 分,连续三年获得 A 级加 10 分。	
		3.服务机构或工作人员受到媒体、被征收人表扬,获赠锦旗、感谢信等,一人次加 1 分,最高不超过 5 分。	
		4.年度工作量(面积)排名 1-5 位的,本年度加 5-1 分。	
		5.清点清障项目中有突出贡献的,清点住宅每户加 1 分,非住宅每户加 3 分,最高累计不超过 10 分。	
3	司法机关确认违法、行政机关行政处罚及社会媒体舆论 (扣分自文书生效之日起持续 1 年) (25 分)	1.已生效的人民法院判决书、裁定书或仲裁机构裁决书确认房屋征收服务机构在从事房屋征收服务中因违法、违规或违约而承担责任的(共 7 分,发现即扣 7 分)。	
		2.行政主管部门作出的行政处罚、书面通报、整改通知书的(共 7 分,发现即扣 7 分)。	
		3.被征收人投诉中涉及房屋征收服务机构管理有关的不良行为,经查实,且在规定期限内未整改到位的(共 3 分,发现一处扣 1 分)。	
		4.存在经查实被媒体曝光、社会投诉不良行为的(共 3 分,发现一次扣 1 分)。	
		5.存在其他承担法律责任而影响信用评价不良行为的(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
	依法征收 (30 分)	1.认真贯彻执行国务院、省、市有关城市房屋征收管理的法律法规,坚持依法征收,全面落实“八公示一监督”,确保平安征收,全年无重大违法违纪事件(共 5 分,发现扣 5 分)。	
		2.严格按征收决定确定的范围进行征收(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		3.与征收实施单位、评估机构相互配合,无推诿扯皮现象(共 5 分,发现一次扣 5 分)。	
		4.严格按照征收程序实施征收(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
	规范操作 (40 分)	5.做到先签协议后搬迁、先腾空后拆除,无未经被征收人同意偷拆、误拆他人房屋(共 10 分,发现一次即扣 10 分)。	
		1.根据征收实施单位要求每个项目配备相应的工作人员,保障项目顺利进行(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		2.征收工作人员持证上岗,入户调查,做工作做到主动出示证件(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		3.告住户书、评估报告等相关文书及时送达到户(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		4.根据“八公示一监督”的要求,配合征收实施单位在现场设立公示栏,做到公示内容齐全准确(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		5.签订征收补偿安置协议及时规范准确,无差错(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
		6.严格依法征收,做到政策面前人人平等(共 5 分,发现一次扣 1 分)。	
7.征收信息资料报送及时准确(共 3 分,发现一次扣 1 分)。			
8.配合征收实施单位做好征收补偿决定申请资料,未经登记建筑认定报备资料,做到及时准确(共 3 分,发现一次扣 1 分)。			
9.配合征收实施单位做好征收补偿安置协议、评估报告等的相关文书的归档整理工作,档案齐全(共 4 分,发现一次扣 1 分)。			
安全防范(3 分)	1.配合征收实施单位做好安全生产工作(违规扣 3 分)。		
行风建设(2 分)	1.组织征收服务人员进行作风行风反腐倡廉、业务学习,并有学习记录(无学习记录扣 2 分)。		

4	直接评价为D的情形	房屋征收服务机构	1. 违规操作，造成重大影响的。	
			2. 备案时提交虚假信息的。	
			3. 聘请信用评价评定为失信的人员的或所属房屋征收服务人员违背职业道德和行业规定，造成重大不良影响的。	
			4. 无正当理由拒不参加信用评价、不配合工作检查的。	
			5. 聘请或者指使非房屋征收服务人员进行暴力等手段征收的。	
			6. 包庇、纵容其房屋征收服务人员涉黑涉恶行为的。	
			7. 违规转让或变相转让所承接的房屋征收项目，接受单位或个人挂靠的。	
			8. 有其他严重违反房屋征收相关规定的。	
		房屋征收服务人员	1. 采取暴力等手段逼迫被征收人造成恶劣影响的。	
			2. 有涉黑涉恶行为被公安机关处理的。	
			3. 违反政策、违规操作，弄虚作假、徇私舞弊，损害征收人和被征收人利益的。	
			4. 违规接受和索要被征收人财物的。	
			5. 其他违法、违规行为。	