珠海市物业服务人、物业项目负责人、业主

委员会委员信用分类监督管理办法

第一章 总则

第一条 为规范本市物业服务市场秩序、业主委员会委员行为，构建全市物业服务行业、物业管理诚信体系，维护业主、物业使用人、物业服务人、物业项目负责人、业主委员会委员的合法权益，根据《物业管理条例》《广东省社会信用条例》《珠海经济特区物业管理条例》《珠海经济特区加强住宅小区治理若干规定》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务人、物业项目负责人的物业服务活动的信用管理以及依法选举产生的业主委员会委员信用管理，包括信息的采集、评定、披露、监督和应用工作。

本办法所称物业信用主体，包括物业服务人、物业项目负责人、业主委员会委员。

本办法所称信用信息，是指物业服务人、物业项目负责人、业主委员会委员在本市行政区域内从事物业服务、管理相关活动中形成的能够反映其信用状况的信息。

第三条 市物业管理行政主管部门（以下简称市物业主管部门）负责本市物业信用信息管理工作的指导和监督，制定统一的信用评分标准，建立统一的珠海市智慧物业管理服务平台，对物业服务人、物业项目负责人、业主委员会委员实施守信激励和失信惩戒等相关工作。

区物业管理行政主管部门（以下简称区物业主管部门）接受市物业主管部门的指导和监督，负责本辖区信用信息管理工作，指定专人负责信用信息的采集、认定、披露和日常维护管理工作。区物业主管部门指导镇人民政府、街道办事处（以下简称镇街）协助开展辖区内信用信息的采集、认定工作。

镇街接受区物业主管部门的指导和监督，负责本辖区信用信息管理工作，指定专人负责信用信息的采集、认定、披露和日常维护管理工作。

社区居（村）民委员会应当协助镇街做好信用信息管理、录入工作。

珠海市物业管理行业协会（以下简称市物协）应当在市物业主管部门的指导和监督下，负责本市物业服务行业的服务和自律管理工作，制定和组织实施行业诚信承诺自律性规范，组织开展行业信用信息等业务的培训工作。

第四条 物业信用信息管理应当遵循依法、公正、及时、审慎和安全的原则，维护社会公共利益和各方主体的合法权益，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第五条 物业信用信息实行属地管理。物业服务人信用信息的采集、认定和管理由登记注册地区物业主管部门负责，物业项目基础信息及物业项目负责人信用信息的采集、认定和管理由项目所在地区物业主管部门负责。如项目负责人信息存在交叉情形，经各区物业主管部门采集、认定后，由市物业主管部门统一汇总整理。

市外注册物业服务人在本市行政区域内设立分支机构的，由分支机构商事登记所在地区物业主管部门负责信用信息管理。市外物业服务人在本市行政区域内未设立分支机构的，其产生的信用信息由第一个项目所在地的区物业主管部门采集、认定和管理。

业主委员会委员信用信息的采集、认定由所在镇街负责，社区居（村）民委员会协助管理。

第六条 各区物业主管部门应当建立健全辖区物业管理工作长效机制，明确责任人，主动公开投诉受理办公电话，畅通投诉渠道，加强日常指导和督查，加强与发展改革、市场监管、税务、城市管理执法、应急管理、消防救援等部门以及镇街、社区居（村）民委员会的协同联动，及时查处辖区物业管理区域内相关违法违规行为，将查处结果录入珠海市智慧物业管理服务平台。

第二章 物业服务人和项目负责人信用信息的采集

第七条 物业服务人和项目负责人信用信息主要包括基础信息、守信信息、失信信息。

基础信息：是指反映信用主体基本状况的信息，其中企业注册信息、物业项目负责人信息包括但不限于商事登记事项、物业项目负责人身份信息和从业状况信息，以及《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、纳税总额等财务信息；在管物业项目信息包括但不限于物业服务人在珠海市所有在管物业项目的名称、地址、物业类型、建筑物总面积、收费标准、合同期限等信息。

（二）守信信息：是指物业服务人和物业项目负责人在物业管理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，自觉维护物业管理市场秩序以及积极设立党组织、参加开展党的活动，或表现突出，受到政府及有关部门奖励或者表彰等信息。

（三）失信信息：是指物业服务人和物业项目负责人在物业管理活动中违反有关法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，被行政机关作出行政处理，或者经司法机关认定违约、违法行为等信息。

第八条 基础信息和守信信息的采集，由物业服务人、物业项目负责人自行申报，区物业主管部门采集。物业服务人、物业项目负责人的基本信息应当自信息产生或者变更之日起30日内，通过珠海市智慧物业管理服务平台向区物业主管部门申报，并同时上传相关文件、有关部门表彰决定文书，或经市、区物业主管部门查证属实的材料以及其他具有法律效力的材料。区物业主管部门审核后对属实的信息予以认定。

失信信息的采集，由各区物业主管部门负责，采集途径和信息主要包括：

（一）物业主管部门日常检查、随机抽查、专项督查及考评等；

（二）物业主管部门或者其他行政管理部门对物业服务人的物业管理活动作出的整改通知、行政处罚等；

（三）镇街组织的检查、考核；

（四）社区居（村）民委员会、业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构反映、业主投诉、媒体曝光等经核查后确认有效，包括但不限于责令限期改正后效果甚微或者逾期未整改完毕的；

（五）在全国信用信息共享平台（广东珠海）查询到的公共信用综合评价结果、行业信用评价结果；

（六）其他可以有效获取物业服务人、物业项目负责人失信信息的渠道。

第九条 区物业主管部门应当于物业服务人、物业项目负责人申报信用信息之日起15个工作日内进行认定，并按照评分标准进行录入和记分。市、区物业主管部门对信用信息的录入和变更，应当以具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

第十条 市物协应当将市物业主管部门公布的物业服务人、物业项目负责人信用信息作为对企业进行信用评价的重要依据，可以对有守信行为的企业、物业项目负责人给予相应奖励；对有失信行为的企业、物业项目负责人实行行业内警告、通报批评、公开谴责等。

第三章 物业服务人信用信息使用

第十一条 物业服务人信用信息实行记分制，基本分值为100分。基础信息填报及时、完整、准确，即可得基本分值。

物业服务人信用信息得分=基础信息分值+守信信息分值-失信信息分值，记分标准依据本办法执行。

对于本办法未涵盖的其他信用信息，经市、区物业主管部门书面确认的，作为信用信息予以记载，但不作记分处理。

第十二条 信用等级评定以本办法实施之日起，前三年度认定的物业服务人（包括其分支机构）信用信息作为评定依据。市物业主管部门发现认定信息有误的，可以责令认定信息的区物业主管部门予以纠正，也可以直接纠正。

本办法实施之日起，物业服务人前三年度未从事物业服务活动的，或者物业服务人已注销的，不作信用等级评定。前一年度新设立的物业服务人，自营业执照签发之日起至前一年度12月31日止不足六个月的，不作信用等级评定。

第十三条 根据物业服务人信用得分评定企业诚信等级，分为五级（A、B、C、D、E）。具体标准如下：

（一）信用分值在160分（含）以上的，信用等级为：A级；

（二）信用分值在120分（含）至160分的，信用等级为：B级；

（三）信用分值在100分（含）至120分的，信用等级为：C级；

（四）信用分值在85（含）至100分的，信用等级为：D级；

（五）信用分值在85分（不含）以下的，为严重不合格物业服务人，信用等级为：E级。

物业服务人有下列行为之一的，系严重失信行为，经区物业主管部门审核、市物业主管部门审定后，信用等级直接列入E级，信用信息得分直接清零：

1.企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）因物业服务企业在从事物业服务活动中过错承担责任，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

2.经司法机关或行政机关确认因物业服务人负全部责任或主要责任发生较大及以上生产安全事故或火灾事故的；

3.企业被市级监管部门列入严重违法失信名单的；

4.国家、省、市规定的其他严重失信行为。

信用等级周期期满，重新评定。原等级及分值记录作为历史数据保存至信用信息档案。信息等级为E级的，其守信信息分值叠加后，信用等级最高升级为D级。

在物业服务人参与物业项目招标投标过程中，无分值的外来物业服务人或本市新成立物业服务人，按基础分100分计算。

第十四条 物业服务人信用等级按照信息叠加、信息核定、自动生成步骤进行。市物业主管部门对全市物业服务人的信用得分及信用等级进行审定，生成信用等级及排序，并按照本办法规定向社会公布。

第十五条 建设单位在前期物业招标文件中，应当将物业服务人的信用评价纳入评标标准。鼓励业主大会、业主委员会将物业服务人的信用评价作为选聘依据。

物业服务人有下列情形之一的，物业主管部门应当责令其限期改正，并将其失信行为予以通报和公示，记入信用信息档案。限期改正期间，该物业服务人不得参与本市物业项目的投标活动，不得参评各级物业管理评优活动：

（一）未按照《珠海经济特区物业管理条例》的规定退出或者接管物业项目、拒绝接受政府有关部门的指导和监督管理的；

（二）物业服务合同期限未满，擅自提前撤出物业管理区域的；

（三）将物业服务合同约定的全部事项委托给他人或者将全部服务支解后转委托的。

第十六条 对于信用等级不同的物业服务人，自信用等级公布之日起采取以下措施：

（一）对于信用等级为A级的物业服务人，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

1.在政府优惠政策实施中，同等条件下，列为优先选择对象或予以重点支持；

2.物业主管部门组织实施各类表彰奖励等活动，优先考虑或推荐；

3.前期物业管理招标时给予信用加分；

4.倡导业主选聘物业服务人时优先考虑；

5.物业主管部门开展日常检查、专项检查时减少检查频次；

6.依法可以采取的其它激励措施。

（二）对于信用等级为B级的物业服务人，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下措施：

1.物业主管部门开展日常检查、专项检查时减少检查频次；

2.前期物业管理招标时适当给予信用加分；

（三）对于信用等级为D级的物业服务人，可以采取以下措施：

1.列为重点监管对象，增加检查频次；

2.前期物业管理招标时给予信用减分；

3.对其法定代表人或驻珠负责人进行提醒、约谈、告诫；

1. 对于信用等级为E级的物业服务人，采取以下措施：

1.建议在选定前期物业服务、由政府投资项目的招标文件中明确投标物业服务企业在投标当日往前一年的信用等级不得为E级；

2.将信用信息通报有关业主、业主委员会、社区居（村）民委员会，提示信用风险；

3.将信用信息抄报市信用管理部门，实施联合惩戒。

年度内因物业服务活动在本市行政区域内依法受到行政部门行政处罚或者在全国范围内造成重大负面影响的物业服务人，不适用前款规定的激励措施。

第四章 物业项目负责人信用信息使用

第十七条 物业项目负责人信用信息从记录之日起，根据评分标准生成和汇总信用得分，并在珠海市智慧物业管理服务平台上公开。

物业项目负责人信用信息得分=基础信息分值+守信信息分值-失信信息分值，记分标准依据本办法执行。

物业项目负责人信用等级以本办法实施之日起前三年度认定的信用信息作为评定依据。市物业主管部门发现认定信息有误的，责令改正。

物业项目负责人任职不满六个月的，该年度不作信用评定。物业项目负责人工作调动的，连续计算任职时间。

第十八条 在信用信息的有效期限内，物业项目负责人信用记录分值100分（含）以上且无重大失信信息记录的，采取以下激励措施：

（一）在行业评优评先中，可以优先推荐；

（二）在物业服务项目招投标时，投标人在投标文件中明确由信用记录分值110分（含）以上的物业项目负责人任职招标项目负责人的，评标时建议给予一定的加分奖励；

（三）按照规定可以采取的其他激励措施。

第十九条 在信用信息的有效期限内，物业项目负责人被信用减分的，采取以下惩戒措施：

（一）累计信用减分在20（含）分以下的，由项目所在地区物业主管部门对项目负责人进行约谈，责令限期整改；

（二）累计信用减分达20分至40（含）分的，由项目所在地区物业主管部门对物业服务人负责人进行约谈，责令限期整改，并向社会公开；

（三）累计信用减分达40分及以上的，其信用分值直接清零，由项目所在地区物业主管部门对物业服务人负责人进行约谈，责令限期整改，建议更换物业项目负责人；要求该物业项目负责人限期接受市物业主管部门或其委托市物协组织的信用合规培训并通过考试。

第二十条 物业项目负责人信用分值与物业服务人信用等级挂钩，物业服务人存在以下情形的，经物业主管部门核实向社会公开：

（一）未办理物业项目负责人申报登记或实际在管项目负责人与申报登记不一致的；

（二）物业项目负责人拒不配合行业主管部门检查、约谈，或无正当理由拒不在“整改通知单”或“减分告知单”等相关文书签字的；

（三）物业项目负责人对责令限期整改的问题，逾期未整改完毕的；

（四）未按规定参加信用合规培训活动的；

（五）违规聘任信用分值60分以下的物业项目负责人的。

建设单位、业主、业主大会、业主大会授权的业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构选聘物业服务人，在签订前期物业服务合同环节应当核查该项目负责人信用等级凭证，对于信用分值低于60分的或信用分值60—80分但未参加信用合规培训的，应当督促物业服务人更换项目负责人。

第五章 业主委员会委员信用信息的采集与使用

第二十一条 业主委员会委员信用信息由基础信息、良好信息、提示信息和警示信息构成。

基础信息，是指业主委员会委员首次录入信用信息系统的信用信息。

良好信息，是指业主委员会委员在物业管理活动中，遵纪守法、模范履行业主义务和业主委员会委员职责的信用信息。

提示信息，是指业主委员会委员在物业管理活动中，违反有关法律、法规、规章、规范性文件规定或者业主大会议事规则、管理规约约定，拒绝接受物业主管部门或者镇街的监督和指导，被查证属实的信用信息。

警示信息，是指业主委员会委员在物业管理活动中，严重违反有关法律、法规、规章、规范性文件规定或者业主大会议事规则、管理规约约定，拒绝接受物业主管部门或者镇街的监督和指导，被查证属实的信用信息。

第二十二条 业主委员会委员信用信息采用积分评价制度。业主委员会委员信用信息评分标准按照本办法规定执行。

业主委员会委员的信用信息评分在任期内及届满五年内有效。

第二十三条 业主委员会委员信用信息的初始分值为100分。业主委员会委员首次进行信用信息录入的，信用信息评分以初始分为基础分；业主委员会委员非首次进行信用信息录入的，现有的信用信息分值为基础分。在基础分上加分或者减分，总分作为评定业主委员会委员信用等级的依据。

业主委员会委员信用信息分值=基础信息分值+良好信息分值-提示信息分值-警示信息分值。

业主委员会作出的决议违反相关规定的，扣减签字同意决议的委员的信用分值，委员能提供相关证明材料证实已尽职尽责的，不予信用减分。

第二十四条 根据业主委员会委员信用信息分值，业主委员会委员的信用分为A级（信用优秀）、B级（信用良好）、C级（信用一般）、D级（信用较差）四个等级：

（一）A级（信用优秀）：信用信息分值为120分（含120分）以上，无提示信息和警示信息。

（二）B级（信用良好）：信用信息分值为100分（含100分）以上，不满120分，无提示信息和警示信息；或者信用信息分值为120分以上（含120分），有提示信息，无警示信息。

（三）C级（信用一般）：信用信息分值为70分（含70分）以上，不满100分，无提示信息和警示信息；或者信用信息分值为100分（含100分）以上，不满120分，有提示信息，无警示信息；或者信用信息分值为120分（含120分）以上，有警示信息。

（四）D级（信用较差）：信用信息分值不满70分；或者信用信息分值为70分（含70分）以上，不满100分，有提示信息，无警示信息；或者信用信息分值为100分（含100分）以上，有警示信息。

第二十五条 业主委员会委员信用信息评分结果应当录入业主委员会委员的信用档案，作为物业管理活动相关主体监督和选举业主委员会委员的参考依据。

第二十六条 业主自荐或者被推荐为业主委员会委员候选人的，应当在自荐或者被推荐的同时，填写基础信息登记表交镇街审核。经镇街审核属实，业主委员会委员应当在其当选之日起10日内将本人的基础信息录入业主委员会委员信用信息系统。

镇街应当在物业管理区域内向全体业主公示业主委员会委员的信用分值和信用等级，每半年至少公示一次。

第二十七条 业主委员会委员信用信息为A级时，由市物业主管部门在全市范围内对该业主委员会委员进行表扬。

业主委员会委员信用信息为C级时，物业主管部门或者镇街应当将业主委员会委员列为重点监督对象，并将监督情况向全体业主公示，该业主委员会委员应当接受相关法规政策和信用知识培训。

业主委员会委员信用信息为D级时，应当在物业管理区域内向全体业主公示；同时，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议决定是否终止该委员资格。

第六章 信息公布与异议处理

第二十八条 基础信息长期有效，其他信息按信息的时限计算；没有时限的，从记录之日起，有效期为3年。不良信息中需要整改的，未完成整改前，计算时间顺延。

基础信息发生变更时，物业信用主体应当于信息发生变更之日起30日内在珠海市智慧物业管理服务平台进行更新。因物业信用主体不及时更新造成基础信息不完整或失实的，可依据基础信息分数标准扣分。

物业信用主体可以登录监管平台查询、打印与自身相关的信用报告。

除法律、法规另有规定外，物业服务人信用信息公开期限届满的，转为档案保存。

第二十九条 区物业主管部门对物业信用主体录入不良信息前，应当告知其理由和依据，信用主体应当在收到通知后10日内进行陈述和申辩。区物业主管部门在听取陈述和申辩后，应当于10个工作日内作出是否采纳的决定，并将决定及时告知物业信用主体。

符合下列情形之一的，物业信用主体可以向区物业主管部门提出不良信息异议申请，并提交相关书面纸质材料：

（一）记分适用法规政策、事实认定错误的；

（二）侵犯其商业秘密、个人隐私的；

（三）不良信息超过查询期限仍未删除的。

区物业主管部门核查不良信息异议申请期间，不影响该信息记录的有效。针对同一不良信息再次提交异议申请的，不予受理。

第三十条 物业管理区域内存在的相关问题，经责令整改而逾期未整改完毕的，给予信用减分处理，若物业信用主体能提供相关证明材料，证实已尽职尽责的，不予信用减分。对于整改事项，项目负责人已向物业服务人书面上报整改方案，物业服务人不支持整改落实的，该责任由物业服务人负责承担，对其予以信用减分处理。

第七章 监督管理责任

第三十一条 物业信用主体通过提供虚假资料获取信用加分的，经调查核实后予以撤销，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。

第三十二条 物业主管部门工作人员在信用信息评价工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，视其情节轻重，依法给予处分；涉嫌犯罪的，移交有关部门依法追究刑事责任。

第八章 附则

第三十三条 对于物业管理活动监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动，但是未在珠海市智慧物业管理服务平台上注册的企业、业主委员会，市、区物业主管部门可以依照本办法规定实施信用信息管理。

第三十四条 本办法自2024年2月1日起施行，有效期至2029年1月31日。原《珠海市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法》（珠建物规〔2020〕1号）《珠海市业主委员会委员信用信息管理办法》（珠建物规〔2019〕5号）同时废止。

附件1.珠海市物业服务人信用信息评分标准

附件2.珠海市物业服务项目负责人信用信息评分标准

附件3.珠海市业主委员会委员信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件1珠海市物业服务人信用信息评分标准（基础信息）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基础信息内容 | 内容与标准 | 依据 |
| 1 | 企业注册信息（40分） | 按珠海市智慧物业管理服务平台设置，主要包括企业登记注册信息、物业服务规模等反映企业身份的信息，需填报及时、完整、准确。每缺一项信息扣5分，发现一项虚假信息按5分标准双倍扣减。可累计扣分，最多可扣20分。 | 以调查核实为准 |
| 2 | 物业项目负责人信息（40分） | 按珠海市智慧物业管理服务平台设置，主要包括物业项目负责人姓名、身份证明、上岗记录及其他有关履历的信息。每缺一项信息扣5分，发现一项虚假信息按5分标准双倍扣减。可累计扣分，最多可扣15分。 | 以调查核实为准 |
| 3 | 物业项目信息（20分） | 按珠海市智慧物业管理服务平台设置，主要包括物业管理面积、类型、从业人员总数等。每缺一项信息扣3分，发现一项虚假信息按3分标准双倍扣减。可累计扣分，最多可扣12分。 | 以调查核实为准 |

珠海市物业服务人信用信息评分标准（守信信息） |
| 序号 | 信息类别 | 评分内容与标准 | 评分依据 |
| 1 | 建立健全党组织 | 经上级党组织批准，物业服务人已单独建成立党组织的，得10分。物业服务人建立联合党支部的得5分，物业服务人（法人）负责人同时兼任该企业党组织负责人的，得10分。 | 上级党组织批准文件 |
| 2 | 各级党组织表彰奖励 | 分别获得中央、省级、市级、区级、镇街党建工作荣誉表彰的企业或项目，每项分别得40、30、20、10、5分奖励。可累计得分，最高不超过100分。 | 具备法律效力的文书或者其他有效证明文件 |
| 3 | 各级国家机关表彰奖励 | 国家、省级（部委）、市级、区级、镇街表彰企业的，每一项分别得40、30、20、10、5分；表彰法定代表人（负责人）、物业项目负责人的，企业按减半得分。可累计得分，最高不超过100分。 | 具备法律效力的文书或者其他有效证明文件 |
| 4 | 各级行业协会表彰奖励 | 国家、省、市物业协会表彰企业的，每一项按15、10、5分得分；表彰物业服务项目或法定代表人（负责人）、物业项目负责人的，企业按减半得分。可累计得分，最高不超过40分。 | 具备法律效力的文书或者其他有效证明文件 |
| 5 | 国家、省及本市规定的其他守信信息 | 市级（含）以上，每一例得15分；市级以下，得10分。可累计得分，最高不超过50分。 | 具备法律效力的文书或者其他有效证明文件 |
| 6 | 区物业主管部门及镇街认定的其他守信信息 | 每一例可得5分。可累计得分，最高不超过40分。 | 具备法律效力的文书或者其他有效证明文件 |
| 7 | 物业服务人主动承担社会责任或参与公益活动，获得认可的 | 被中央、省级、市级、区级主要媒体正面报道的，每一例分别得20、15、10、5分。可累计得分，最高不超过40分。 | 具备法律效力的文书、有效证明文件或媒体报道记录 |
| 评分标准说明：1．本评分标准中最高得分均指一个信用记录周期内，同一信息类别最高累计得分。2．已超过记分范围的守信信息，载入信用档案，不予记分。3．同一事项获得多个奖励的，按最高级别奖励计算。4．街镇和各级行业协会颁发的与物业服务业务无直接关系的表彰不予记分。 |

珠海市物业服务人信用信息评分标准（失信信息）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分类 | 失信信息内容 | 评分内容与标准 | 评分依据 |
| 1 | 违法违规类 | 经司法生效判决认定构成单位犯罪的信息。 | 每一案件扣100分。 | 具备法律效力的文书 |
| 2 | 列入失信被执行名单。 | 每一例扣100分。 | 具备法律效力的文书 |
| 3 | 被国家住房城乡建设部、省、市、区物业主管部门、镇街及其他行政部门因物业服务事项下达行政处罚决定。 | 每一例分别扣25、20、15、10、5分。可累计扣分，最多可扣50分。其中未履行生活垃圾分类管理责任，被下达行政处罚决定的，每一例扣25分。 | 行政处罚决定书 |
| 4 | 对市、区物业主管部门、镇街及其他相关行政部门下达的整改通知书，拒不整改或逾期未整改完毕的。 | 每一例扣15分。可累计扣分，最多可扣45分。 | 整改通知书及有关证明文件 |
| 5 | 对物业管理区域内发生的违法违规行为或损害公共利益的禁止行为，未履行发现、劝阻、报告职责。 | 每一例扣5分。可累计扣分，最多可扣15分。 | 以调查核实情况为准 |
| 6 | 国家、省、市规定的其他严重失信行为。 | 每一例扣15分。可累计扣分，最多可扣30分。 | 具备法律效力的文书 |
| 7 | 违反物业服务合同约定类 | 因管理失职，造成受委托服务物业项目人员伤亡或财产损失等安全责任事故。 | 每一例扣15分。可累计扣分，最多可扣30分。 | 具备法律效力的文书 |
| 8 | 违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可扣30分。 | 以调查核实情况为准 |
| 9 | 拒不接受政府部门依法监督检查的，或者因物业服务不到位引发业主集访、多次信访或者因物业服务不到位被市、区物业主管部门、镇街约谈的。 | 市、区、镇街分别按20、10、5分扣分。可累计扣分，最多可扣50分。 | 以调查核实情况为准 |
| 10 | 行业协会给予通报批评等处理。 | 国家、省级、市级协会分别按20、10、5分扣分。可累计扣分，最多可扣20分。 | 有关证明文件 |
| 11 | 国家、省及本市规定的其他失信信息。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可扣30分。 | 有关证明文件 |
| 12 | 镇街及以上物业主管部门认定可记录的其他失信信息。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可扣30分。特别说明：未完全履行生活垃圾分类管理责任的，经核查属实，每一例扣15分。 | 有关证明文件 |
| 评分说明：1．同一失信信息有多个扣分情形的，按最高扣分标准扣。2．已超过记分范围的失信信息，载入信用档案，不予记分。 |

附件2

珠海市物业服务项目负责人信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 信息类型 | 信息内容 | 评分内容与标准 | 评分依据 |
| 1 | 基础信息 | 登记类信息。 | 按珠海市智慧物业管理服务平台设置，主要包括物业项目负责人姓名、身份证明、上岗记录及其他有关物业项目负责人身份的信息。每缺一项信息扣5分，发现一项虚假信息扣10分。可累计扣分，最多可扣20分。 | 以调查核实为准 |
| 2 | 守信信息 | 本人或者服务项目获得党建表彰奖励的。 | 分别获得中央、省级、市级、区级、镇街党建工作荣誉表彰的企业和项目，每一项分别得20、10、10、5、5分。可累计得分，最高不超过50分。 | 有关证明文件 |
| 3 | 本人或者服务项目获得各级国家机关表彰奖励。 | 国家、省级（部委）、市级、区级、镇街，每一项按40、30、20、10、5分得分。最高不超过80分。 | 有关证明文件 |
| 4 | 本人或者服务项目被各级行业协会表彰奖励。 | 国家、省、市级协会，每一项按20、10、5分得分。最高不超过30分。 | 有关证明文件 |
| 5 | 本人所服务的项目全年“零投诉”的，或投诉处理及时并符合属地物业主管部门要求，整改率100%的。 | 每一例按5分得分。 | 有关证明文件 |
| 6 | 业主委员会或者代行业主委员会职责的机构组织开展全体业主满意率调查，业主满意率达90%以上的。 | 每一例按5分得分。 | 有关证明文件 |
| 7 | 本人积极主动参加行业组织的相关培训活动且考试合格的。 | 每一例按5分得分。可累计得分，最多可得10分。 | 有关证明文件 |
| 8 | 协助各级物业主管部门工作，积极参与，提供相关技术力量支持的。 | 每一例按3分得分。可累计得分，最多可得15分。 | 有关证明文件 |
| 9 | 在劳动技能竞赛，宣传报道等各类行业从业人员争先创优活动中，获得个人前三名的。 | 每一例按5分得分。可累计得分，最多可得15分。 | 有关证明文件 |
| 10 | 本人在各类学术期刊、杂志上发表物业管理相关研究论文，有助于推动行业发展的。 | 每一例按3分得分。可累计得分，最多可得15分。 | 有关证明文件 |
| 11 | 在安全生产、创卫、创城、防台防汛、抗洪抢险、抗击疫情等工作中作出积极贡献并由相关政府部门出具证明文件的。 | 每一例按3分得分。可累计得分，最多可得15分。 | 有关证明文件 |
| 12 | 本人先进典型被国家级、省级、市级、区级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的。 | 每一例分别按5、4、3、2分得分。可累计得分，最多可得15分；但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计。 | 有关证明材料 |
| 13 | 失信信息 | 本人因物业服务原因被司法生效判决认定构成犯罪的信息。 | 每一案件扣50分。可累计扣分，最多可扣100分。 | 具备法律效力的文书 |
| 14 | 本人拒不履行生效法律文书被列为失信主体的。 | 每一例扣50分。可累计扣分，最多可扣100分。 | 具备法律效力的文书 |
| 15 | 本人或者服务项目被各级政府机关因物业服务业务相关事项下达行政处罚决定。 | 每一例扣25分。可累计扣分，最多可扣50分。 | 行政处罚决定书 |
| 16 | 本人或者所服务项目对市、区物业管理行政主管部门或其他部门下达的整改通知书，拒不整改或逾期未整改完毕的。 | 每一例扣15分。可累计扣分，最多可扣45分。 | 整改通知书及有关证明文件 |
| 17 | 因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等安全责任事故。 | 每一起扣15分。可累计扣分，最多可扣45分。 | 具备法律效力的文书 |
| 18 | 违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实的。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可扣40分。 | 以调查核实情况为准 |
| 19 | 对物业管理区域内发生的违法违规行为或损害公共利益的禁止行为，未履行发现、劝阻、报告职责的。 | 每一例扣5分。可累计扣分，最多可扣40分。 | 以调查核实情况为准 |
| 20 | 拒不接受政府部门依法监督检查的，或者因物业服务不到位引发业主大规模集访、多次信访因物业服务不到位，被市、区物业管理行政主管部门约谈的。 | 每一例扣15分。可累计扣分，最多可扣45分。 | 以调查核实情况为准 |
| 21 | 本人或者所服务项目被行业协会按照行业自律办法给予通报批评等处理的。 | 国家、省、市级协会，按20、10、5分扣分。可累计扣分，最多可扣20分 | 有关证明文件 |
| 22 | 国家、省及本市规定的其他失信信息。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可扣30分 | 有关证明文件 |
| 23 | 区级以上物业管理行政主管部门认定可记录的其他失信信息。 | 每一例扣10分。可累计扣分，最多可30分。特别说明：其中未完全履行生活垃圾分类管理责任的，经核查属实，每一例扣15分。 | 有关证明文件 |
| 评分说明：1．已超过记分范围的守信或失信信息，载入信用档案，不予记分。2．行业协会颁发的与物业服务业务无直接关系的表彰不予记分。 |
| 附件3珠海市业主委员会委员信用信息评分标准（基础信息）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 基础信息内容 | 计分细则 |
| 1 | 物业管理区域名称 | 10分 | 总分值100分。业主委员会委员录入信息完整、准确，并上传相关材料，即得100分基础分，录入错误，对应项目不计分。 |
| 2 | 物业管理区域位置 | 10分 |
| 3 | 所属镇街 | 5分 |
| 4 | 所属居委会或者村委会 | 5分 |
| 5 | 业主委员会名称 | 5分 |
| 6 | 姓名 | 5分 |
| 7 | 性别 | 2分 |
| 8 | 在本物业管理区域内拥有的不动产坐落位置 | 15分 |
| 9 | 工作单位 | 10分 |
| 10 | 委员职务 | 5分 |
| 11 | 具体承担工作内容 | 8分 |
| 12 | 联系电话 | 5分 |
| 13 | 任期 | 5分 |
| 14 | 政治面貌 | 5分 |
| 15 | 接受物业主管部门或镇街培训的情况 | 5分 |

珠海市业主委员会委员信用信息评分标准（良好信息）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 良好信息内容 | 增加分值 | 信息记录 | 自评分值 | 终评分值 |
| 1 | 业主委员会内部建立党支部。 | 20 |  |  |  |
| 2 | 获得政府行政机关（省级以上）表彰或相关奖项。 | 20 |  |  |  |
| 3 | 积极参加物业管理行政主管部门组织的活动，提出的合理化建议被采纳的。 | 20 |  |  |  |
| 4 | 获得政府行政机关（区级以上）表彰或相关奖项。 | 15 |  |  |  |
| 5 | 在业主委员会委员法定任期内没有收到有效投诉。 | 15 |  |  |  |
| 6 | 积极配合物业管理行政主管部门调解物业管理纠纷。 | 15 |  |  |  |
| 7 | 在任期内积极履行委员职责，没有出现资格终止的情形。 | 10 |  |  |  |
| 8 | 签署任职承诺书。 | 10 |  |  |  |
| 9 | 积极配合物业管理行政主管部门的调研、数据采集等工作的。 | 5 |  |  |  |
| 10 | 积极参与社会公益事业。 | 5 |  |  |  |
| 11 | 在任期内积极接受物业管理行政主管部门或者镇政府、街道办组织的培训。 | 5 |  |  |  |
| 备注：1.业主委员会内部建立党支部，则全体委员统一加20分。2.如果业主委员会委员个人行为或者个人获得政府部门奖项的，只对业主委员会委员个人加分，如业主委员会集体行为或者集体获得政府部门奖项的，则全体委员统一加分。 |
|  |

珠海市业主委员会委员信用信息评分标准（提示信息）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 提示信息内容 | 扣减分值 | 信息记录 | 自评分值 | 终评分值 |
| 1 | 未依法建立、保管业主委员会档案资料，导致业主委员会档案资料缺失。 | 5 |  |  |  |
| 2 | 业主委员会备案的事项发生变更，业主委员会未在法定时间内书面报告备案部门；经镇政府、街道办责令或者业主申请，业主委员会仍拒书面报告备案部门。 | 5 |  |  |  |
| 3 | 在履行业主委员会委员职责的过程中，因其履行职责行为不当被新闻媒体负面报道。 | 5 |  |  |  |
| 4 | 未依法组织召开业主大会临时会议；经镇政府、街道办责令，仍拒绝依法组织召开业主大会临时会议。 | 5 |  |  |  |
| 5 | 业主委员会成员发生变更，未及时在物业管理区域内向全体业主公示，经镇政府、街道办责令，仍不公示。 | 5 |  |  |  |
| 6 | 未依法向全体业主公布管理规约，经镇政府、街道办责令，仍不公布。 | 5 |  |  |  |
| 7 | 未依法向全体业主公布业主大会议事规则，经镇政府、街道办责令，仍不公布。 | 5 |  |  |  |
| 8 | 未依法向全体业主公布物业服务合同，经镇政府、街道办责令，仍不公布。 | 5 |  |  |  |
| 9 | 未依法及时向全体业主公布业主大会或者业主委员会的决定，经镇政府、街道办责令，仍拒绝公布。 | 5 |  |  |  |
| 10 | 未依法向区物业管理行政主管部门或者镇政府、街道办提供业主委员会委员的信用信息，经镇政府、街道办责令，仍拒绝提供。 | 5 |  |  |  |
| 11 | 未依法或者依据业主大会议事规则公布业主委员会、业主监事会成员的姓名、职务、联系方式、物业服务费用缴纳情况其中一项或者多项内容，经镇政府、街道办责令，仍不公布。 | 5 |  |  |  |
| 12 | 对本人的信用信息作虚假宣传、伪造相关文件或者作虚假承诺。 | 10 |  |  |  |
| 13 | 未依法向全体业主公布物业共有部分、共用设施设备的使用和收益情况。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 未依法向全体业主公布业主大会、业主委员会和业主监事会工作经费的收支情况。 | 10 |  |  |  |
| 15 | 未依法建立、保管业主委员会财务资料，导致业主委员会财务资料缺失。 | 10 |  |  |  |
| 16 | 拒绝接受业主或者政府部门委托的审计机构进行审计。 | 10 |  |  |  |
| 17 | 拒不执行业主大会的决定。 | 15 |  |  |  |
| 18 | 业主委员会委员任期届满或者业主委员会委员资格终止后，拒绝依法移交资料。 | 15 |  |  |  |
| 19 | 利用工作之便进行违法、违规活动或者散布虚假、不实信息，给物业管理区域内业主日常生活或者组织召开业主大会会议造成不良影响的。 | 15 |  |  |  |
| 20 | 在选举过程中弄虚作假或隐瞒真实情况。 | 15 |  |  |  |
| 21 | 违反法律、法规、部门规章或者业主大会议事规则、管理规约使用业主大会或者业主委员会印章。 | 15 |  |  |  |
| 备注：1.业主委员会委员每存在一次上述行为，即扣减相应的分数；2.因业主委员会作出的决议导致违法、违规的，则相应扣减签字同意决议内容的业主委员会委员的分数；3.因业主委员会怠于履行职责导致扣分的，则应扣减怠于履行职责的业主委员会委员的分数，业主委员会委员有证据证明其已经积极履行义务的除外。 |
|  |

珠海市业主委员会委员信用信息评分标准（警示信息） |
| 序号 | 警示信息内容 | 扣减分值 | 信息记录 | 自评分值 | 终评分值 |
| 1 | 存在违法装修、搭建、改变物业使用功能、影响物业公共安全以及违法占用物业共有部分等行为。 | 20 |  |  |  |
| 2 | 连续三个月或者累计六个月以上拖欠物业服务费用。 | 20 |  |  |  |
| 3 | 业主委员会委员本人、配偶或直系亲属在其任职的物业管理区域内，从事物业服务经营活动，其本人未及时提出辞职。 | 20 |  |  |  |
| 4 | 利用委员职务之便，收取物业使用及维护费用、索要物业服务费用减免优惠、获取不正当利益。 | 20 |  |  |  |
| 5 | 泄露、披露、擅自将业主的资料用于物业管理活动无关的活动。 | 20 |  |  |  |
| 6 | 转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他财务收支资料。 | 20 |  |  |  |
| 7 | 拒绝依法向全体业主公布物业共有部分、共用设施设备的使用和收益情况，经镇政府、街道办责令限期公布，仍不公布的。 | 20 |  |  |  |
| 8 | 拒绝依法向全体业主公布业主大会、业主委员会和业主监事会工作经费的收支情况，经镇政府、街道办责令限期公布，仍不公布的。 | 20 |  |  |  |
| 9 | 业主委员会委员擅自利用物业共有部分进行经营，未经物业管理区域内占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数业主同意截留、挪作他用，私分、私存共有部分经营所得收益及其他共同收益。 | 20 |  |  |  |
| 10 | 被依法追究刑事责任。 | 20 |  |  |  |
| 11 | 依法被列入失信被执行人名单。 | 20 |  |  |  |
| 12 | 无正当理由，拒不参加业主委员会会议。 | 20 |  |  |  |
| 13 | 物业发生人员伤亡或财产损失等安全及消防责任事故，经认定负有责任的。 | 20 |  |  |  |
| 14 | 被各级政府行政部门因物业管理相关事项下达整改通知书，逾期未整改完毕的。 | 20 |  |  |  |
| 15 | 被各级政府行政部门因物业管理相关事项下达行政处罚决定的。 | 20 |  |  |  |
| 备注：1.业主委员会委员每存在一次上述行为，即扣减相应分数；2.因业主委员会作出的决议导致违法、违规的，扣减签字同意决议内容的业主委员会委员分数；3.因业主委员会怠于履行职责导致扣分的，扣减怠于履行职责委员分数，委员有证据证明其已经积极履行义务的除外。 |