

珠海市住房和城乡建设局规范性文件

珠建物规〔2020〕1号

关于印发《珠海市物业服务企业和物业 项目负责人信用管理办法》的通知

横琴新区建设环保局、各区建设行政主管部门，市物业行业协会、各物业服务企业：

现将《珠海市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实。实施过程中遇到问题，请径向我局反映。

珠海市住房和城乡建设局

2020年8月26日

珠海市物业服务企业和物业项目负责人 信用管理办法

第一章 总则

第一条 为规范物业服务市场秩序，构建全市物业服务行业诚信体系，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《珠海经济特区物业管理条例》《广东省企业信用信息公开条例》《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》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企业以及物业项目负责人的物业服务活动的信用管理。

本办法所称物业服务企业，是指在本市依法设立并领取营业执照从事物业服务活动的企业，包括外埠物业服务企业在珠海办理商事登记的分公司，以及在本市进行物业服务活动的市外办理商事登记的物业服务企业。

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，是指物业服务企业和物业项目负责人在本市行政区域内从事物业服务相关活动中形成的能够反映其

信用状况的信息，包括但不限于基础信息、优良信息、失信信息以及业主满意度。

第三条 信用信息管理应当遵循客观、公正、统一、及时和提供者负责的原则，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。

第四条 市物业管理行政主管部门(以下简称市物业主管部门)负责本市物业服务信用信息管理工作的指导和监督，建立统一的市物业服务信用信息平台和信用信息档案，并纳入珠海市智慧物业管理服务平台，信用信息数据归集共享至全国信用信息共享平台（广东珠海）。

珠海市智慧物业管理服务平台根据管理权限，分别为市物业主管部门、区物业管理行政主管部门（以下简称区物业主管部门）、镇人民政府和街道办事处（以下简称镇街）、居民委员会或者村民委员会、市物业管理行业协会、物业服务企业等开通端口，实现信用信息的采集、认定、归档、管理、查询、出具信用报告等功能。

第五条 区物业主管部门负责本辖区物业服务信用信息管理工作的指导和监督，通过珠海市智慧物业管理服务平台，建立、维护属地物业服务企业和物业项目负责人信用信息库，指定专人负责信用信息的采集、认定、公开和日常维护管理工作。

区物业主管部门指导镇街协助开展辖区内物业服务信用信

息的采集、认定工作。

第六条 街镇接受区物业主管部门的指导和监督，负责对本辖区内的物业服务企业及物业项目负责人的物业服务活动实施监督管理，并确定专人负责配合区物业主管部门开展调查取证等工作。

居民委员会或者村民委员会应当协助镇街做好物业服务企业信用管理的相关工作。

第七条 物业服务信用信息实行属地管理。物业服务企业信用信息的采集、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。

市外注册物业服务企业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。市外物业服务企业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。

第八条 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及镇街、业主委员会、居民委员会或者村民委员会的联合检查，及时查处辖区物业管理区域内相关违法违规行为，并将查处结果按规定通过珠海市智慧物业管理服务平台记入信用信息档案。

相关执法部门及镇街开展日常检查的，对辖区物业服务企业与项目负责人的书面通报，可抄送项目所在地区物业主管部门予以信用减分。

市物业主管部门定期组织对区物业主管部门的属地日常管理工作进行现场抽查，并延伸抽查辖区物业服务项目，查处结果直接予以信用减分，同时责成区物业主管部门跟进整改落实并汇总上报。

第九条 珠海市物业管理行业协会（以下简称市物协）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。

第二章 信用信息采集与认定

第十条 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企业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。

第十一**条** 优良信息是指物业服务企业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，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信息。

第十二**条** 失信信息是指物业服务企业和物业项目负责人在物业管理活动中违反有关的法律、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。

第十三**条** 基础信息的采集，由物业服务企业自行申报，物业服务企业和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，并同时提供上传相关证明文件。区物业行政主管部门审核后对属实的信息予以认定。

良好信息的采集，由物业服务企业自行申报，经区物业行政主管部门认定。物业服务企业和物业项目负责人申报良好信息

的，应当自信息产生之日起 30 日内，向区物业行政主管部门申报有关部门表彰决定文书，或经市、区物业行政主管部门查证属实的材料以及其他具有法律效力的材料。

不良信息的采集，由各区物业主管部门负责采集，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企业的物业管理活动作出的行政处罚、整改通知、通报等；

(三) 镇街组织的检查、考核；

(四) 居民委员会或者村民委员会、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拒不整改信息，市物协自律信息及其他；

(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企业不良信息的渠道。

第十四条 区物业主管部门应当于物业服务企业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，应当以已具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

市、区物业主管部门可以主动采集和认定信用主体的信用信息。区物业主管部门对信用主体录入失信信息前，应当告知信用主体理由和依据，信用主体应当在收到通知后 10 日内进行陈述和申辩。区物业主管部门在收到异议书面申请后，应当于 10 个工作日内做出是否采纳的决定，并将决定及时告知信用主体。

第十五条 物业服务企业应主动承诺遵守法律法规和合同约定，诚信经营，承诺提供的信用信息材料真实有效，并及时在信用中国（广东珠海）网站公开。物业服务企业提供虚假信用信息材料的，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。

鼓励物业服务企业在物业管理区域内显著位置公开信用承诺。

第十六条 基础信息长期有效，优良信息和失信信息按信息的时效计算。

基础信息发生变更时，物业服务企业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。因物业服务企业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。

优良信息和失信信息记分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从记录之日起，在珠海市智慧物业管理服务平台上显示；没有有效时限的，从记录之日起，计算周期为三年。失信信息中需要整改的，未完成整改前，计算时间顺延。

第三章 企业信用等级评定与使用

第十七条 物业服务企业和物业项目负责人信用信息实行记分制，基本分值均为 100 分。基础信息填报及时、完整、准确，即可得基本分值。

信用信息得分=基础信息分值+优良信息分值-失信信息分值，记分标准依据本办法附件执行。

对于本办法附件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。

第十八条 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企业（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，物业服务企业前三年度未从事物业服务活动的，或者物业服务企业已注销的，不作信用等级评定。前一年度新设立的物业服务企业，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。

物业服务企业存在本办法第二十一条规定的情形的，市物业主管部门及时调整物业服务企业信用等级。

第十九条 根据物业服务企业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，为严重失信不合格物业服务企业，信用等级为：E 级。

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，其优良信息分值叠加后，信用等级最高升级为 D 级。

在物业服务企业参与物业项目招标投标过程中，没有记分值的外埠来珠物业服务企业或本市新成立物业服务企业，可按基础分 100 分计算。

第二十条 物业服务企业信用等级按照信息叠加、信息核定、自动生成步骤进行：

- (一) 每年 11 月 1 日前，物业管理信用信息平台将对已采集和认定的前三年度物业服务企业信用信息，通过珠海市智慧物业管理服务平台自动归集叠加；
- (二) 每年 11 月 15 日前，物业服务企业自行登录珠海市智

慧物业管理服务平台查询确认；

(三) 每年 12 月 15 日前，区物业主管部门审核辖区注册物业服务企业的信用得分及信用等级；

(四) 每年 12 月 30 日前，区物业主管部门将上一年度的信用信息推送至珠海市智慧物业管理服务平台；

(五) 市物业主管部门对全市物业服务企业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。

第二十一条 物业服务企业有下列行为之一的，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：

(一) 企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）因物业服务活动被列入失信被执行人名单的；

(二) 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业负全部责任或主要责任发生较大生产安全事故的；

(三) 企业被市级市场监管部门列入市场主体监管“黑名单”的；

(五) 国家、省、市规定的其他严重失信行为。

第二十二条 对信用等级为 B 级及以上的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下激励措施：

(一) 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；

（二）在日常监管中，对于符合一定条件的守信主体，减少行政检查频次；法律、法规、规章未明确规定为实地审查或者实质性审查的，可以适用书面审查；

（三）推荐进入本市物业服务企业应急预选库；

（四）在办理行政业务中，根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务措施；

（五）在市物业主管部门官方网站及其他相关网站予以推荐性公示；

（六）在行业评优评先中，可以给予优先推荐等激励措施；

（七）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激励措施；

（八）在珠海市智慧物业管理服务平台等有关平台公开推介；

（九）按照法律法规规定可以采取的其他激励措施。

第二十三条 对信用等级 D 级及以下的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下惩戒措施：

（一）在日常监管中列为重点监管对象，增加现场核查频次；

（二）在市物业主管部门官方网站及其他相关网站予以警示性公示；

（三）限制申请财政性资金项目、享受税收优惠；

(四)要求其法定代表人或者主要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,督促其提升守法意识、职业操守和执业能力;

(五)按照法律法规规定可以采取的其他惩戒措施。

对于信用等级为E级的市外物业服务企业,同时将其信用等级及有关信用信息通报登记注册地的行业主管部门。

第二十四条 市、区物业主管部门、镇街认定物业服务企业存在可以通过整改纠正的失信行为,应要求其在规定期限内整改。整改不到位的,由认定部门进行警示约谈,约谈记录记入失信信用记录。

第二十五条 市物协应当将市物业主管部门公布的物业服务企业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给予相应奖励措施。

有严重失信行为的物业服务企业,市物协应当停止其本市所有在管物业项目参与物业管理示范项目评比资格。

第二十六条 区物业主管部门实施信用信息管理工作,有下列情形之一的,由市物业主管部门督促改正:

(一)没有法规政策依据实施失信行为记分的;

(二)未依照权限、程序,擅自改变、增删信用信息结果的;

(三)违反信用信息管理工作程序的;

(四)不履行或怠于履行监督管理职责的;

- (五)发现违法违规行为不予查处记分的;
- (六)对不属实的企业基本信息予以确认的;
- (七)其他未执行信用信息管理办法的行为。

市物业主管部门每年应当定期对各区物业主管部门的信用信息管理工作情况进行通报。

第四章 物业项目负责人信用评定与使用

第二十七条 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显示。

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，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。

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。

第二十八条 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，给予以下激励：

- (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。

第二十九条 项目负责人被信用减分的, 按以下规定进行分类处理:

(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, 责令限期整改存在问题, 提升物业服务品质。

(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企业负责人进行约谈, 责令企业限期整改存在问题, 并可以向社会公开。

(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企业法定代表人进行约谈, 责令企业限期整改存在问题, 建议更换项目负责人, 并作出 3 年内不适宜担任物业项目负责人的提示; 要求该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, 督促其提升守法意识、职业操守和执业能力。

第三十条 项目负责人信用分值与物业服务企业信用等级挂钩结合, 实施“守信激励、失信惩戒”联动措施:

(一) 物业服务企业接管物业服务项目超过 1 个, 且所聘任全部项目负责人的平均年度信用得分在 100(不含) 分及以上的,

由市物业主管部门对企业予以通报表彰；

(二) 物业服务企业存在以下情形之一的，由市物业主管部门在收到各区物业主管部门、市物业协会等单位的申请后，经核实可以向社会公开：

1. 未办理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；
2. 项目负责人拒不配合行业主管部门检查、约谈，或无正当理由拒不签收“整改通知单”或“减分告知单”等相关文书签字的；
3. 项目负责人对责令限期整改的存在问题，逾期未整改的；
4. 未按规定参加行业组织的信用合规培训活动的；
5. 违规聘任信用分值 60 分以下的项目负责人的。

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企业，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，应当督促物业服务企业更换项目负责人。

第三十一条 各区物业主管部门在办理（前期）物业服务合同备案手续环节应当审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，不予办理合同备案手续。

第五章 信用公布与异议处理

第三十二条 下列信息属于公示类信用信息：

- (一) 企业名称、统一社会信用代码、登记地址、登记时间、法定代表人姓名、注册资本、服务物业项目规模；
- (二) 物业服务企业上一年度的信用分值及信用等级；
- (三) 物业项目负责人的姓名、所负责的物业服务项目以及信用分值；
- (四) 国家、省、市另有规定的其他事项。

第三十三条 下列信息属于查询类信用信息：

- (一) 物业服务企业、物业项目负责人近三年内被采集优良信息的内容和认定依据；
- (二) 物业服务企业、项目负责人近三年内被采集失信信息的内容和认定依据。
- (三) 法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第三十四条 物业服务企业和物业项目负责人的公示类信用信息通过珠海市智慧物业管理服务平台向社会主动公开，并及时与信用中国（珠海）网、国家企业信用信息公示系统（珠海）信息共享。

物业服务企业和物业项目负责人的查询类信用信息，任何单

位和个人均可依据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定申请查询。

第三十五条 区物业主管部门应当自将物业服务企业的失信信息公开之日起 10 个工作日内，通过在珠海市智慧物业管理服务平台公开、信用信息系统提示的方式告知物业服务企业，同时信息平台即时短信推送至该企业的法定代表人、主要负责人手机。

本办法认定物业服务企业失信行为的依据被依法撤销的，物业服务企业有权要求市物业主管部门及时在影响范围内更正其失信信息；情况属实的，市物业主管部门应当及时予以更正。

第三十六条 市、区物业主管部门发现公开的物业服务企业信用信息存在错误或者遗漏的，应当主动及时更正或者补充。

公民、法人和其他组织有证据证明除失信信息之外的其他公开的物业服务企业信用信息存在错误或者遗漏的，应当自结果公布之日起 30 个工作日内实名向区物业主管部门提出书面异议申请，并提供相应的证据，逾期提出的，不予受理。

受理异议的区物业管理行政主管部门应当在收到书面异议后 15 个工作日内进行核查并书面答复。经核查确属有误的，应当及时更正，若确属无误的，维持原结果，核查结果应当反馈物业服务企业和物业项目负责人。

物业服务企业和物业项目负责人对区物业主管部门的核查

结果仍存在异议的，可向市物业主管部门提出书面异议复核申请，市物业主管部门应当于收到书面异议复核申请之日起 15 个工作日内完成复核，并将复核结果反馈相关物业服务企业。经复核确属有误的，应当通知区物业主管部门及时更正。

区物业主管部门受理异议申请期间，认为需要停止公开该信息的，或者异议提出人申请停止公开，区物业主管部门认为其要求合理的，可以暂停公开。

第三十七条 信用主体依法纠正失信行为、消除不利影响后，申请信用修复的，应当向本办法第七条规定的有管辖职责的区物业主管部门进行申请，并提交相关证明材料。

经审查可恢复信用分值的，有管辖职责的区物业主管部门应当于 10 个工作日内作出信用修复决定，并将修复记录归档管理。信用主体完成信用修复后，按照规定不再作惩戒对象。

信用修复时，物业服务企业上年度信用等级已评定的，信用等级不作变更。

第三十八条 信息提供单位因提供不真实信息侵害物业服务企业、物业项目负责人等合法权益的，被侵害人可依法追究其相应责任。

第三十九条 物业服务企业、物业项目负责人可通过珠海市智慧物业管理服务平台打印即时信用分值、信用等级的信用证明，有效期为 30 日。

第六章 附 则

第四十条 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，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。

第四十一条 市物业主管部门根据法律、法规调整及行业发展需要等，可适时修改评分标准。

第四十二条 本办法自 2020 年 10 月 1 日起施行，有效期至 2023 年 9 月 30 日。《珠海市住房和城乡规划建设局关于印发珠海市物业服务企业信用信息管理办法的通知》（珠规建房〔2017〕3 号）同时废止。

附件：1. 珠海市物业服务企业基础信息分数标准
2. 珠海市物业服务企业优良信息评分标准
3. 珠海市物业服务企业失信信息评分标准
4. 珠海市物业项目负责人信用信息评分标准

公开方式：主动公开

珠海市住房和城乡建设局办公室

2020 年 8 月 26 日印发
