桂建发〔2018〕11号

**自治区住房城乡建设厅关于印发《广西壮族**

**自治区物业服务行业信用信息管理办法**

**(试行)》的通知**

各市住房城乡建设委(局)、房产局，广西房地产业协会：

为推进我区物业服务行业信用体系建设，规范物业服务企业经 营行为，构建诚实守信的市场环境，根据国务院《物业管理条例》 《企业信息公示暂行条例》《广西壮族自治区物业管理条例》《国 务院关于印发社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)的通知》、国家发展改革委等部门《关于对房地产领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》等有关法规和政策规定，我厅制定《广西壮族自治区物业服务行业信用信息管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行中遇到的有关情况和问题，请及时反馈我厅。

广西壮族自治区住房和城乡建设厅

2018年8月15日

**广西壮族自治区物业服务行业信用**

**信息管理办法(试行)**

**第一章** **总则**

第一条 为推进广西物业服务行业诚信体系建设，规范物业 服务行为，构建诚信激励和失信惩戒机制，提升物业服务水平， 根据国务院《物业管理条例》《企业信息公示暂行条例》《广西壮 族自治区物业管理条例》《国务院关于印发社会信用体系建设规划 纲要(2014 — 2020年)的通知》国家发展改革委等部门《关于对 房地产领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》等有关规定，结合我区物业服务行业实际，制定本办法。

**第二条** 在广西行政区域内的物业服务企业、项目负责人的

信用信息采集、审核、披露、使用及管理适用本办法。

本办法所称物业服务企业是指依法在广西各级工商部门登记 的经营范围包含物业服务且从事物业服务活动的公司或分支机构。

本办法所称项目负责人是指物业服务企业具体负责物业管理

项目的人员(项目经理、主任等)。

区外入桂物业服务企业及项目负责人适用于本办法。

第三条 本办法所称信用信息，是指物业服务企业及项目负 责人在从事物业服务活动中形成的，能够用于分析、判断其执行有关法律、法规、规章、规范性文件等规定或者强制性标准，履行物业服务合同及物业服务相关协议，遵守物业服务行业自律准则等方面信用状况的相关信息。

**第四条** 物业服务行业信用信息的采集、审核、披露、使用 及管理，应当遵循客观、公平、公正、公开和守信激励、失信惩 戒的原则，尊重个人隐私，保守商业秘密，维护各方主体的合法权益和社会公共利益。

**第五条** 自治区住房城乡建设厅负责全区物业服务行业信用 信息管理工作，指导、监督各市、县物业服务行业信用信息管理工作，统一建设全区物业服务行业信用信息管理系统。

设区市物业管理行政主管部门负责本市行政区域内物业服务 行业信用信息的监督管理，制定本市行政区域信用信息管理的相 关规范性文件；指导、监督所辖县(市、区)及开发区物业管理 行政主管部门开展本辖区内物业服务行业信用信息的日常管理工作 。

各县(市、区)及开发区物业管理行政主管部门应指定专门 人员，具体负责本辖区内物业服务行业信用信息的采集、确认、 登记和日常管理工作，征求街道办事处(乡镇人民政府)、社区居 (村)民委员会等部门意见，及时采集本辖区内物业服务企业的信用信息。

**第六条** 各级物业管理行政主管部门应当加强与公安、消防、 民政、司法行政、规划建设、环境保护、价格、城市管理、工商

质监等相关部门的联动，构建齐抓共管的工作格局，实现本辖区

内物业服务企业信用信息共享，实行联合奖惩制度。

**第七条** 物业服务行业组织负责制定相应的行业管理自律规 范，协助物业管理行政主管部门做好物业服务企业信用信息采集、 公布等工作。物业服务行业组织应建立与新闻媒体联络机制，采 集、核实各新闻媒体报道的物业服务企业信用信息，并定期上报本级物业管理行政主管部门。

**第二章** **信用信息的采集**

**第八条** 信用信息的采集，是指对物业服务企业、项目负责 人的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价物业服务企业、项目负责人的信用信息记录的活动。

信用信息采集渠道主要通过企业自行申报、各级物业管理行

政主管部门及相关部门主动采集，以及社会组织、行业组织提供。

新成立的物业服务企业应当自领取营业执照之日起30日内， 在信用系统及时、完整、准确填报企业的基础数据等有关信息，配合物业管理行政主管部门开展企业信用评价工作。

**第九条** 物业服务企业、项目负责人的信用信息包括基础信

息、优良信息、不良信息和警示信息。

我区物业服务企业在区外设立的分支机构(分公司),其在区 外所产生的优良信息、不良信息和警示信息不记入总公司(或集团)的信用信息。

区外入桂经营的物业服务企业、项目负责人的优良信息、不

良信息、警示信息，仅限于在桂经营形成的信息，但需提供总公

司注册所在地的相关信用信息。

**第十条** 物业服务企业、项目负责人的基础信息主要包括：

(一)物业服务企业：企业名称、统一社会信用代码(实行 营业执照、组织机构代码证、税务登记证、社会保险登记证、统 计登记证和印章准刻证“六证合一 ”)、上年度纳税规模、法定代表人、管理面积、注册地等相关信息。

(二)物业服务项目：物业项目名称、地址、项目委托方名 称、委托期限、项目负责人、物业服务合同、建筑面积、栋数、户数、配套设施设备等相关信息。

(三)项目负责人：姓名、性别、身份证、岗位、职务、学 历、职称(职业资格)证书、执业经历、培训经历(证书)、劳动

合同、联系电话等相关信息。

**第十一条** 基础信息的采集实行物业服务企业自行申报，由 注册地的市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门进行核实。

基础信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起30日内申

报变更。

物业服务企业应当如实、及时填报基础信息，并对信息的真

实性、有效性负责。

第十二条 优良信息主要包括：物业服务企业、项目负责人

在从事物业服务活动中严格执行有关法律、法规、规章、规范性

文件等规定或者强制性标准，认真履行物业服务合同及物业管理

相关协议，自觉遵守物业服务行业自律准则，积极维护物业服务

市场秩序，获得各级政府、相关部门(单位)、物业服务行业组织

的表彰、服务对象等社会公众的表扬信息。

**第十三条** 优良信息的采集，主要包括：

(一)各级政府的表彰文件；

(二)各级物业管理行政主管部门、相关政府部门的表彰文

件；

(三)各级物业服务行业组织的表彰文件；

(四)媒体、服务对象等社会公众的表扬信息；

(五)其他具有合法效力的证明材料。

**第十四条** 物业服务企业应当于优良信息产生之日起30日 内，向注册地市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门申请 办理优良信息采集手续，提交第十三条规定的相应材料，逾期优良信息不得追加记入当年加分。对符合规定的优良信息，物业服务企业注册地市、县(区) 及开发区物业管理行政主管部门应当于企业申请之日起15个工作日内将相关信息记入信用信息档案库。

**第十五条** 各市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门 应当于记入优良信息之日起在全区统一的信息公示平台进行公示(公示期不少于5个工作日),公示期满无异议的，优良信息生效。

公示期间有异议的，经当地物业管理行政主管部门核查情况 属实的，不计入优良信息；经核查情况不属实的，公示期满后，优良信息生效。

**第十六条** 不良信息主要包括：物业服务企业、项目负责人 在从事物业服务活动过程中违反法律、行政法规、部门规章、政 府规范性文件规定、物业服务行业自律规范、物业服务合同及物 业服务相关协议，被行政处罚、通报批评以及经核查属实的媒体曝光、服务对象等社会公众投诉举报信息。

**第十七条** 警示信息主要包括：物业服务企业、项目负责人 严重违反法律、法规、部门规章、政府规范性文件规定、物业服 务行业自律规范、物业服务合同及物业服务相关协议，受到行政 处罚或被追究刑事责任，或严重侵害消费者权益，在社会上造成

恶劣影响等信息。

物业服务企业有下列情形之一的，列为警示信息：

( 一 )挪用住宅专项维修资金金额在10万元以上(含10万

元 ) 的 ；

(二)侵占、挪用属于业主共有的公共收益，金额在5万元

以 上 ( 含 5 万 元 ) 的 ；

(三)未按规定，擅自进入物业服务项目提供管理服务，严

重影响小区正常秩序的；

(四)物业服务合同依法解除或终止，未按规定退出服务项

目，严重影响小区正常秩序的；

(五)物业服务企业在撤出项目时，未按规定办理移交手续，

严重影响小区正常秩序的；

(六)因物业服务企业责任引发重大群体上访事件的；

(七)经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任

导致发生消防等重大安全事故的；

(八)被各级物业管理行政主管部门公开通报后逾期不整改，

或者一年内累计被公开通报两次以上(含两次)的；

(九)拒不接受物业管理行政主管部门相关业务检查或拒不

提供信用信息，逾期不整改的；

(十)物业服务企业故意在信用系统填报虚假信息，或者提

供虚假文件、证书，逾期不整改；

(十一)经物业管理行政主管部门或人民法院认定的其他严

重不良行为。

**第十八条** 不良信息、警示信息的采集，主要包括：

(一)各级物业管理行政主管部门及相关行政管理部门作出 的责令整改通知书、责令停止(改正)违法行为通知书、行政处理决定书、行政处罚决定书、生产安全事故报告等；

(二)经查证属实且在规定期限内未妥善解决的投诉举报、

媒体曝光等违规情况；

(三)经人民法院、仲裁机构等有权机关生效的判决书或裁

决书确认物业服务企业承担法律责任的案件情况；

(四)其他违法、违规以及违反合同约定的行为。

经市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门、街道办事 处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会调解，物业服务企业在规定期限内已妥善解决的投诉问题，不记入企业信用信息。

**第十九条** 各市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门 应当于记入不良信息、警示信息之日起在统一的信息公示平台公示相关信息(公示期不少于5个工作日),公示期满无异议的，不良信息、警示信息生效。

公示期间，物业服务企业对不良信息、警示信息记录有异议 的，可在公示期满之日前向市、县(区)及开发区物业管理行政

主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为默认相

关信息。

市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门应当于收到书 面异议申请之日起15个工作日内完成核查，经核查确属失实的， 应当及时更正；如核查确属无误的，维持原核查结果。核查结果

应当书面反馈当事人。

第二十条 物业服务企业对市、县(区)及开发区物业管理 行政主管部门的核查结果仍存在异议的，可向上一级物业管理行 政主管部门提出书面复核申请，上一级物业管理行政主管部门应 当于收到书面复核申请之日起20个工作日内完成复核，经复核确 属失实的，责成市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门及

时更正；经复核确属无误的，维持原核查结果，复核结果应当书

面反馈当事人。

第二十一条 信用信息经采集并按规定计入信用档案后，任

何单位和个人未经规定程序不得擅自修改、增减或删除。

**第三章** **信用等级评定和信息公示**

**第二十二条** 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《广西壮 族自治区物业服务企业信用信息记分明细表》《广西壮族自治区物业服务项目负责人信用信息记分明细表》(详见附表)执行。

对我区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，但对其经营情况定期进行公示。

**第二十三条** 注册地在广西的物业服务企业跨设区市分公司 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)。

区外入桂经营的物业企业分(子)公司的信用等级，以其分 (子)公司在桂的业绩独立评定，不考量其总(母)公司的业绩

及信用等级。

自治区住房城乡建设主管部门、物业服务行业组织应当将入 桂经营的物业企业分(子)公司的信用评价情况向其总(母)公 司注册地的省级物业管理行政主管部门及物业服务行业组织通报。

第二十四条 物业服务企业信用等级划分为AAA级(优秀) AA级(良好)、A级(合格)B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AAA级；

信用得分在105分(含105分)至130分之间，为良好物业

服务企业，信用等级为AA级；

信用得分在90分(含90分)至105分之间，为合格物业服

务企业，信用等级为A级；

信用得分低于90分，为不合格物业服务企业，信用等级为B级。

**第二十五条** 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分以上的，信用等级为B

级 ；

信用得分在90分以下的，信用等级为C级。

**第二十六条** 物业服务企业存在警示信息的，信用等级直接

评定为B级。

本办法所列的警示行为中，物业服务项目负责人作为主要责

任人的，信用等级直接评定为C级。

**第二十七条** 物业服务企业、项目负责人信用信息由自治区

住房城乡建设主管部门通过统一信息公示平台(含自治区信用信 息共享平台、“信用广西”网站、广西住房和城乡建设厅网等)向 社会公开。任何单位和个人均可按照信用信息查询的有关规定，通过统一信息公示平台查询信用信息。

**第四章** **信用等级的分类管理**

**第二十八条** 信用评价结果作为业主选聘物业服务企业、协 商物业服务收费、物业管理招标投标、评优评先表彰、主管部门 对企业实施行政监管、出具企业诚信意见、物业服务行业专家选聘等物业管理活动和工作的重要依据。

主管部门根据物业服务企业、项目负责人不同信用评价结果，

实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

**第二十九条** 对于信用等级为AA级以上的物业服务企业，

在信用等级公布之日起一年内采取以下激励措施：

(一)减少对该企业的日常检查频次；开展企业检查时，对

其申报材料实行随机抽查；

(二)在各类评优评先活动中予以优先考虑或推荐；在自治 区级、市级物业管理示范项目评审总分基础上加分，其中自治区级加3分，市级加2分；

(三)参加物业服务项目招标投标的，可适当加分；

(四)优先推荐列入各级政府扶持的物业服务企业名录；

(五)国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑。

第三十条 对于信用等级为A级的物业服务企业，在信用等级公布之日起一年内，采取以下引导措施：

(一)市、县(区)及开发区物业管理行政主管部门应加强

对其业务的指导监督，引导企业提高物业服务质量和水平；

(二)不支持、不推荐参加行业各类评优评先活动。

**第三十一条** 对于信用等级为B级的物业服务企业，在信用

等级公布之日起一年内，采取以下处理措施：

(一)取消各级各类评优评先评比资格；

(二)列入重点监管对象，增加对该企业的监督检查频次；

(三)向社会公示不合格企业名单，提示招标人慎重选择该

企业参与物业服务项目招标投标、承接项目；

(四)不得参与行政部门组织的涉及公共利益的物业服务项

目竞标；

(五)行业主管部门约谈该企业法定代表人或负责人，并向

有关单位书面通报情况。

**第三十二条** 对于物业服务项目负责人，采取以下措施：

(一)信用等级为A级的，在信用等级公布之日起一年内， 在各类评优评选表彰活动、物业服务项目招标投标活动选聘行业

专家时，给予优先推荐或适当加分；

(二)信用等级为B级的，在信用等级公布之日起一年内不 得参与各类评优评先表彰活动，须重新接受业务知识和法律知识 培训且考试合格，考试不合格的，建议行业组织解聘其行业专家

身份；

(三)信用等级为C级的，撤销或向有关部门建议撤销已获 得的行业相关荣誉称号，建议行业组织解聘其行业专家身份，建 议所在物业服务企业予以免职；对本办法规定的警示信息负有责 任的，于信用等级公布之日起三年内不得担任项目负责人。企业

无正当理由拒不执行的，按企业信用等级B级处理。

**第五章** **附则**

**第三十三条** 物业服务企业、项目负责人的信用信息及信用

等级在信用信息档案库保存期限为五年。

第三十四条 本办法由广西壮族自治区住房和城乡建设厅负

责解释，自2018年9月1 日起试行。

附表：1.广西壮族自治区物业服务企业信用信息记分明细表

2. 广西壮族自治区物业服务项目负责人信用信息记分明细表

**附** **表** **1**

**广西壮族自治区物业服务企业信用信息记分明细表**

(加分项目)

注：记分依据需提交评定等级当年的证明材料或文件，提供的证明材料或文件以当年发文时间为准。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信息类型 | 序号 | 记分内容 | | 记分依据 | 记分值 |
| 基础信息(第2. 3、4项只能选 一项计分) | 1 | 首次进行信用等级评价的物业服务企业，信用信息填报及时完整 | | 基准分值为 100 分 | +100 |
| 2 | 业绩  信息 | 管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相 应计算基数的百分比之和不低于100%; ( 1 )多层住宅200万平方米；(2)高 层住宅 100万平方米；(3)独立式住宅(别墅)15万平方米；(4)办公楼、 工业厂房及其他物业 50 万平方米 | 根据物业服务合同 | +5 |
| 3 | 管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相 应计算基数的百分比之和不低于 100%; ( 1 )多层住宅100万平方米；(2)高 层住宅50 万平方米；(3)独立式住宅(别墅)8万平方米；(4)办公楼、工 业厂房及其他物业 20 万平方米 | 根据物业服务合同 | +3 |
| 4 | 至少管理有一个物业项目 | 根据物业服务合同 | +1 |
| 5 | 管理有老旧小区(由项目所在地的主管部门认定)或保障性住房、棚户区  改造集中安置住宅小区项目的 | 根据物业服务合同 | +1/个，最高  不超过3 分 |
| 6 | 当年物业服务企业通过质量管理体系(ISO)等体系认证的(有效期内，  可每年加分) | 根据相关认证材料 | +1 |
| 优良信息 | 7 | 企业或 负责人、 从业人 员获得 | 获得国家住房城乡建设主管部门表彰的 | 根据相关表彰文件 | +5 |
| 8 | 获得省级住房城乡建设主管部门表彰的 | 根据相关表彰文件 | +4 |
| 9 | 获得市级建设主管部门或其他厅级行政部门表彰的 | 根据相关表彰文件 | +3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信息类型 | 序号 | 记分内容 | | **记分依据** | 记分值 |
|  | 10 | 表彰信  息 | 获得县处级行政部门表彰的(按次计分，最多不超过2次) | 根据相关表彰文件 | +2/次 |
| 11 | 获得街道办事处(乡镇人民政府)表彰的(按次计分，最多不超过2次 ) | 根据相关表彰文件 | +1/次 |
| 12 | 获得国家级物业服务行业组织表彰的(按次计分， 最多不超过2次) | 根据相关表彰文件 | +3/次 |
| 13 | 获得省级物业服务行业组织表彰的(按次计分，最多不超过2次) | 根据相关表彰文件 | +2/次 |
| 14 | 获得市级物业服务行业组织表彰的(按次计分，最多不超过2次) | 根据相关表彰文件 | +1/次 |
| 15 | 项目在  评优评  先中获  得荣誉  称号信  息 | 获得国家级(含物业服务行业组织)评优评先项目的(可按项目数量累计  加分，同一项目按最高荣誉只计算一次，3年内每年可加分) | 根据相关业绩材料 | +3 |
| 16 | 获得省级(含物业服务行业组织)评优评先项目的(可按项目数量累计加  分，同一项目按最高荣誉只计算一次，3年内每年可加分) | 根据相关业绩材料 | +2 |
| 17 | 获得市级(含物业服务行业组织)评优评先项目的(可按项目数量累计加  分，同一项目按最高荣誉只计算一次，3年内每年可加分) | 根据相关业绩材料 | +1 |
| 18 | 新闻  媒体  报道  信息 | 企业及其从业人员先进典型被国家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(可按宣传报道次数累计加分，累计加分不超过3 次， 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 | 根据相关业绩材料 ) | +3/次 |
| 19 | 企业及其从业人员先进典型被省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(可按宣传报道次数累计加分， 累计加分不超过3次，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) | 根据相关业绩材料 | +2/次 |
| 20 | 企业及其从业人员先进典型被市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(可按宣传报道次数累计加分，累计加分不超过3次，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) | 根据相关业绩材料 | +1/次 |
| 21 | 社会  责任  信息 | 企业开展慈善救助、社会公益活动的，可按开展活动次数累计加分，累 计  如分不超过3分 | 根据相关证明材料 | +1/次 |
| 22 | 企业人员入选国家级物业管理专家库的(按最高级别计分，任期内可每年 加分), 年度内本项最高加分不超过6 分 | 根据相关文件材料 | +3 |
| 23 | 企业人员入选省级物业管理专家库的(按最高级别计分，任期内可每年加  分),年度内本项最高加分不超过4分 | 根据相关文件材料 | +2 |

信息类型

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| - | 序号 | 记分内容 | | 记分依据 | 记分值 |
| - | 24 |  | 企业人员入选市级物业管理专家库的(按最高级别计分，任期内可每年加  分),年度内本项最高加分不超过2分 | 根据相关文件材料 | +1 |
| 25 | 所服务的所有住宅小区项目的业主年度满意率平均达到 80% 以上的 | 以企业提交材料，主管部门  核实的结果为依据 | +1 |
| 26 | 企业成立党组织的(有效期为党组织存在期间) | 根据相关文件材料 | +1 |
| 27 | 成为省级以上物业服务行业组织会员单位，接受行业自律的，会员期内每  年可加分，最高分不超过2分 | 根据相关文件材料 | +2 |
| 28 | 成为市级物业服务行业组织会员单位，接受行业自律的，会员期内每年可  加分，最高分不超过1分 | 根据相关文件材料 | +1 |
| 29 | 跨服务区域开展消防联动救助的 | 根据相关文件材料 | +1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行为类别 | 序号 | 记分内容 | | 认定依据 | 记分  标准 |
| 不良信息 | | | | | |
| 违法违规 | 1 | 未经业主大会同意，擅自改变物 业管理用房用途的 | 情节轻微，被处 1 万元以上4万元以下罚 款的 | 《物业管理条例》(国务院令第 379 号 ) 第  三十七条 | -2 |
| 情节一般，被处4万元以上7万元以下罚  款的 | -3 |
| 情节严重，被处7万元以上 10万元以下  罚款的 | -5 |
| 2 | 物业服务合同终止时，物业服务 企业未将物业管理用房及物业管 理相关资料移交给业主委员会的 | 情节轻微， 被处 1 万元以上4万元以下罚  款的 | 《物业管理条例》(国务院令第 379 号 ) 第  三十八条 | -2 |
| 情节一般，被处4万元以上7万元以下罚款  的 | -3 |
| 情节严重，被处处7万元以上10万元以下  罚款的 | -5 |
| 3 | 将一个物业管理区域内全部物业  管理一并委托给他人的 | 情节轻微，被处委托合同价款30% 以 上 35%以下的罚款的 | 《物业管理条例》(国务院令第 379 号)第  三十九条 | -2 |
| 情节一般，被处委托合同价款35%以上  45%以下的罚款的 | -3 |
| 情节严重， 被处委托合同价款 45%以上 50%以下的罚款的 | -5 |
| 4 | 擅自改变按照规划建设的公共建  筑和共用设施用途的 | 情节轻微，被处5万元以上10万元以下  的罚款 | 《物业管理条例》(国务院令第 379 号 ) 第 四十九条 | -2 |

**广西壮族自治区物业服务企业信用信息记分明细表**

( 扣 分 项 目 )

注：记分依据需提交评定等级当年的证明材料或文件，提供的证明材料或文件以当年发文时间为准。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 情节一般，被处10 万元以上15万元以下  的罚款 |  | -3 |
| 情节严重，被处 15万元以上20万元以下 的罚款 | -5 |
| 5 | 擅自占用、挖掘物业管理区域道  路、场地，损害业主共同利益的 | 情节轻微，被处5万元以上10万元以下  的罚款 | 《物业管理条例》(国务院令第 379 号)第 五十条 | -2 |
| 情节一般，被处10万元以上15万元以下  的罚款 | -3 |
| 情节严重，被处15万元以上20万元以下  的罚款 | -5 |
| 6 | 违反《物业管理条例》第五十三 条第二款规定，挪用专项维修资 金的 | 挪用专项维修资金1万元以下的 | 《物业管理条例》(国务院令第379 号)第 五十三条 | -2 |
| 挪用专项维修资金 1 万元以上5万以下的 | -3 |
| 挪用专项维修资金5万元以上10万元以下 的 | -5 |
| 7 | 擅自利用物业共用部位、共用设 施经营的 | 情节轻微，被处5万元以上10万元以下  罚款的 | 《物业管理条例》(国务院令第379 号 ) 第 五十四条 | -2 |
| 情节一般，被处10万元以上15万元以下 罚款的 | -3 |
| 情节严重，被处15 万元以上20万元以下 罚款的 | -5 |
| 8 | 擅自许可或默许他人利用共用部  位、共用设施设备进行广告宣传  的 | 情节轻微，被处1万元以上2万元以下罚  款的 | 《广西物业管理条例》(2012年11月30日  广西壮族自治区第十一届人民代表大会常务  委员会第31次会议修订)第三十条 | -2 |
| 情节一般，被处2万元以上4万元以下罚  款的 | -3 |
| 情节严重，被处 4万元以上5万元以下罚  款的 | -5 |
| 9 | 擅自设置营业摊点的 | 情节轻微，被处1万元以上2万元以下罚  款的 | 《广西物业管理条例》( 2012年11月30日 广西壮族自治区第十一届人民代表大会常务  委员会第31次会议修订)第三十条 | -2 |
| 情节一般，被处2万元以上4万元以下罚 款的 | -3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 情节严重，被处4万元以上5万元以下罚  款的 |  | -5 |
| 10 | 向业主、 物业使用人指定装饰装 修企业或强行推销装饰装修材料  的 | 情节轻微，被处1万元以上2万元以下罚  款的 | 《广西物业管理条例》(2012 年 11 月 30 日 广西壮族自治区第十一届人民代表大会常务 委员会第31 次会议修订)第三十条 | -2 |
| 情节一般，被处2万元以上4万元以下罚  款的 | -3 |
| 情节严重，被处4万元以上5万元以下罚  款的 | -5 |
| 11 | 擅自提高公共停车位停车费标准  的 | 情节轻微，被处1万元以上2万元以下罚  款的 | 《广西物业管理条例》(2012 年 11月30日 广西壮族自治区第十一届人民代表大会常务  委员会第31 次会议修订)第三十条 | -2 |
| 情节一般，被处2万元以上4万元以下罚  款的 | -3 |
| 情节严重，被处4万元以上5万元以下罚 款 的 | -5 |
| 12 | 发现装修人或装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定的行 为不及时向有关部门报告的 | | 《住宅室内装饰装修管理办法》(建设部令  110 号)第四十二条 | -3 |
| 13 | 物业服务企业未按规定履行承接查验义务的 | | 《物业承接查验办法》(建房〔2010〕165 号 ) 第四十二条 | -2 |
| 14 | 自立收费项目或者自定标准收费的(业主自愿委托要求提供特定服务的除 外 ) | | 《广西壮族自治区住宅小区物业服务收费管  理办法》(桂价格〔2013〕62 号)第三十条 | -2 |
| 15 | 强制或者变相强制服务并收费的 | | 《广西壮族自治区住宅小区物业服务收费管 理办法》(桂价格〔2013〕62 号)第三十条 | -2 |
| 16 | 采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的 | | 《广西壮族自治区住宅小区物业服务收费管  理办法》(桂价格〔2013〕62 号)第三十条 | -2 |
| 17 | 不按规定明码标价的 | | 《广西壮族自治区住宅小区物业服务收费管 理办法》(桂价格〔2013 〕62 号)第三十条 | -1 |
| 其他不良 行为 | 18 | 企业受到各级相关部门处罚的(以处罚决定书认定) | | 本办法规定 | -2 |
| 19 | 拒不执行、拖延执行各级行政部门作出的生效处罚或责令限期整改决定的 | | 本办法规定 | -2 |

-22一

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 20 | 经人民法院、仲裁机构等有权机关生效的判决书或裁定书确认企业应当承担  法律责任的 | 本办法规定 | -2 |
| 21 | 在申报或办理相关业务(手续)过程中弄虚作假或隐瞒真实情况 | 本办法规定 | -2 |
| 22 | 因企业原因导致项目存在消防等安全隐患逾期未整改的 | 本办法规定 | -3 |
| 23 | 企业受到各级相关部门批评通报的(以文件认定) | 本办法规定 | -1 |
| 24 | 因企业原因被投诉举报经查证属实且逾期未整改的 | 本办法规定 | -1 |
| 25 | 因企业原因出现违法、违规或违约行为被媒体曝光，经查证属实且逾期未整 改的 | 本办法规定 | -1 |
| 26 | 未按规定及时申报、变更信用信息、 物业统计报表或其他相关材料的 | 本办法规定 | -2 |
| 27 | 经查证属实的企业其他不良行为逾期未整改的 | 本办法规定 | -1 |
| 警示信息 | 1 | 挪用住宅专项维修资金金额在10万元以上(含10万元)的 | 本办法规定 | 直接评为B级 |
| 2 | 侵占、挪用属于业主共有的公共收益，金额在5万元以上(含5万元)的 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 3 | 未按规定擅自进入物业服务项目提供管理服务，严重影响小区正常秩序； | 本办法规定 | 直接评为B级 |
| 4 | 物业服务合同依法解除或终止，拒不退出服务项目，严重影响小区正常秩序； | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 5 | 物业服务企业在撤出项目时，未按规定办理移交手续，严重影响小区正常 秩 序 ； | 本办法规定 | 直接评为 B 级 |
| 6 | 因物业服务企业责任引发重大群体上访事件 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 7 | 经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任导致发生消防等重大  安全事故的 | 本办法规定 | 直接评为 B 级 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 8 | 被各级物业管理行政主管部门公开通报后逾期不整改，或者一年内累计被公 开通报两次(含两次)以上的 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 9 | 拒不接受物业管理行政主管部门相关业务检查或拒不提供信用信息， 逾期不 整改的 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 10 | 物业服务企业故意在信用系统填报虚假信息，或者提供虚假文件、 证书，逾  期不整改的 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |
| 11 | 经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为 | 本办法规定 | 直接评为B 级 |

**附**

**表** **2**

**广西壮族自治区物业服务项目负责人信用信息记分明细表**

(加分项目)

注：记分依据需提交评定等级当年的证明材料或文件，提供的证明材料或文件以当年发文时间为准。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **信息类别** | **序号** | **获奖层次** | **计分依据** | **分值** |
| 基础信息 | 0 | 首次进行信用等级评价的物业服务项目负责  人，信用信息填报及时完整 | 基准分值为100分 | +100 |
| 个人获得  荣誉 | 1 | 获得国家级表彰的 | 根据表彰文件 | +5 |
| 2 | 获得省部级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +4 |
| 3 | 获得市、厅级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +3 |
| 4 | 获得县处级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +2 |
| 5 | 获得国家级物业服务行业组织表彰的 | 根据表彰文件 | +3 |
| 6 | 获得省级物业服务行业组织表彰的 | 根据表彰文件 | +2 |
| 7 | 获得市级物业服务行业组织表彰的 | 根据表彰文件 | +1 |
| 担任负责人所  在的项目获得  荣誉 | 8 | 获得国家级表彰的 | 根据表彰文件 | +5 |
| 9 | 获得省部级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +4 |
| 10 | 获得市、厅级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **信息类别** | **序号** | **获奖层次** | **计分依据** | **分值** |
|  | 11 | 获得县处级行政部门表彰的 | 根据表彰文件 | +2 |
| 入选专家库成  员 | 12 | 入选国家级专家库的 | 根据相关证明文件 | +3 |
| 13 | 入选自治区级专家库的 | 根据相关证明文件 | +2 |
| 14 | 入选市级专家库的 | 根据相关证明文件 | +1 |
| 个人  成绩 | 15 | 获得高级职称的 | 根据相关证明文件 | +3 |
| 16 | 获得中级职称的 | 根据相关证明文件 | +2 |
| 17 | 获得初级职称的 | 根据相关证明文件 | +1 |
| 18 | 在公开刊物上发表行业文章的 | 根据相关证明文件 | +1/篇 |
| 19 | 参加省级以上行业课题研究的， 最高分不超过  4分 | 根据相关证明文件 | +2/个 |
| 20 | 参加市级行业课题研究的，最高分不超过2分 | 根据相关证明文件 | 1/个 |

**广西壮族自治区物业服务项目负责人信用信息记分明细表**

(扣分项目)

**注：记分依据需提交评定等级当年的证明材料或文件，提供的证明材料或文件以当年发文时间为准。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 不良行为描述 | 分值 |
| 1 | 对业主投诉处理不及时，行政主管部门书面提出整改要求、批评或引起群体性上访的 | -2/次 |
| 2 | 劳动关系发生变动时，未按规定办理交接手续的 | -3 |
| 3 | 违反物业管理法律、法规、规章、行业规范及其相关文件规定的，违反职业道德的 | -2/例 |
| 4 | 涂改、出借、出租、转让相关证书的 | -2 |
| 5 | 同时在2个或2个以上物业服务企业执业的 | 直接评为C 级 |
| 6 | 挪用住宅专项维修资金的，情节严重，作为主要责任人的 | 直接评为C级 |
| 7 | 侵占、挪用属于业主共有的公共收益，作为主要责任人的 | 直接评为C级 |
| 8 | 物业服务合同依法解除或终止， 拒不退出服务项目，造成严重后果，作为主要责任人的 | 直接评为C 级 |
| 9 | 物业服务企业在撤出项目时，未按规定办理移交手续，造成严重后果，作为主要责任人的 | 直接评为 C 级 |
| 10 | 因物业服务企业责任引发重大群体上访事件，造成严重后果，作为主要责任人的 | 直接评为C级 |
| 11 | 经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生重大安全事故，作为主要责任人的 | 直接评为C级 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | 不良行为描述 | 分值 |
| 12 | 被各级物业管理行政主管部门公开通报后拒不整改，或者一年内累计被公开通报两次以上(含两次),作为主要责任  人的 | 直接评为C级 |
| 13 | 拒不接受物业行政主管部门相关业务检查或拒不提供信用信息，作为主要责任人的 | 直接评为C级 |
| 14 | 故意在信用系统填报虚假信息，或者提供虚假文件、 证书，逾期不整改的 | 直接评为C级 |
| 15 | 经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为，作为主要责任人的 | 直接评为C 级 |