

# 深圳市物业管理信用评价与管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总则

**第一条【目的和依据】** 为了加强物业管理市场监管，建立健全物业管理市场信用体系，营造诚实守信的物业管理市场环境，根据《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》等法规规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条【适用范围】** 本办法适用于对物业服务企业和物业管理项目负责人（以下简称信用主体）在本市范围内实施物业服务活动的监督管理，及其信用信息的采集、评价与管理的活动。

本办法所称物业服务企业，是指依法设立，并在本市范围内实施和参与物业管理活动的企业。

本办法所称物业管理项目负责人，是指依据物业服务合同及相关的约定，在物业管理区域中组织实施物业服务活动，并保障物业服务质量符合相关标准的责任人。

**第三条【原则】** 信用评价与管理活动应当遵循诚信、客观、公正、公开、审慎、奖惩相一致的原则。

### **第四条【管理部门】**

市人民政府住房和城乡建设部门（以下简称市住房和城乡建设部门）负责全市物业服务行业的信用信息评价和管理，按照市、区物业管理活动的监督管理权限和本办法规定负责信用信息认定、评价及相关信访投诉处理。

市物业管理服务促进中心（以下简称市物管促进中心）负责建立全市统一的物业管理信用评价与管理系统（以下简称市评价管理系统），按照市、区物业管理活动的监督管理权限和本办法规定负责信用信息的采集、录入、统计汇总，提出初步认定和评价意见，并协助开展相关信访投诉处理工作。

区人民政府住房和城乡建设部门（以下简称区住房和城乡建设部门）按照市、区物业管理活动的监督管理权限和本办法规定负责信用信息采集、录入、认定、评价及相关信访投诉处理。街道办事处配合区住房和城乡建设部门做好信用评价与管理相关工作。

**第五条【评价管理委员会】**市住房和城乡建设部门可以建立物业管理信用信息评价管理委员会（下称评价管理委员会）。评价管理委员会决策并协调处理物业管理信用信息评价的重大事项和重大疑难问题。

评价管理委员会的组成人员包含市住房和城乡建设部门、市物管促进中心、相关区住房和城乡建设部门及街道办事处等部门代表。评价管理委员会作出决策前，可以根据需要听取人大代表、政协委员、物业服务行业自律组织、业主组织等代表意见。

## 第二章 采集与公开

**第六条【信息分类】**本办法所称的信用信息由基础信息、良好信用信息和不良信用信息构成。

**第七条【信息采集】**信用信息的采集是指对信用主体的信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映其经营、执业情况的信用档案的活动。

信用信息采集渠道，主要包括：

（一）全市统一的物业管理信息平台（以下简称信息平台）直接采集；

（二）市、区住房和城乡建设部门、相关行政主管部门、司法机关和物业服务行业自律组织提供；

（三）信用主体自行申报。

**第八条【基础信息内容和采集方式】**基础信息是指信用主体按照《深圳经济特区物业管理条例》等法规文件的规定，开展日常管理工作的相关信息。具体包括：

（一）在信息平台绑定身份的信息；

（二）在数据共享银行开设业主共有资金账户的信息；

（三）在管物业项目物业服务合同备案的信息；

（四）业主满意度评价情况及反馈业主意见建议的信息；

（五）通过信息平台“信息公开”子系统公开物业管理相关事项的信息；

（六）通过信息平台“安全检查”子系统反馈安全自查的信息；

（七）及时查阅市、区住房和城乡建设部门通过信息平台“通知发布”子系统下发的极端天气、公共卫生预警等通知公告的信息；

（八）物业服务企业报送半年度和年度统计报表的信息；

（九）通过信息平台“专业能力测评”子系统参加市住房和城乡建设部门组织的物业管理水平技能提升在线答题的信息；

（十）其他基础信息。

基础信息通过全市统一的物业管理信息平台自动采集并直接予以认定。

**第九条【良好信用信息内容】** 良好信用信息是指信用主体在物业管理活动中依法经营、优化服务、履行社会责任，受到各级各类表彰及奖励等相关信息。主要包括：

（一）在物业管理过程中获得各级党委、政府以及相关主管部门表彰及奖励；

（二）获得市级以上物业服务行业自律组织的表彰及奖励；

（三）连续六个月获得业主满意度评价前十名；

（四）在管物业项目获得“市级绿色物业管理评价标识”“节水型小区”等称号；

（五）参与各级物业管理领域标准编制；

（六）在管物业项目业主身份绑定率达到一定比例以上；

（七）其他良好信用信息。

**第十条【良好信用信息的采集】** 信用主体可以通过市评价管理系统诚信申报良好信用信息，同时上传相应证明材料

料，并对其真实性、合法性负责。

信用主体应当自良好信用信息产生之日起 30 日内完成申报，其中获得国家级和部委级奖励的良好信用信息可以延长至 60 日。逾期申报的良好信用信息不予认定。

**第十一条【良好信用信息的认定】**市物管促进中心对信用主体自行申报的良好信用信息提出初步认定意见，由市住房和城乡建设部门予以认定。

通过信息平台自动采集的良好信用信息，直接予以认定。

信用主体对良好信用的认定有异议的，可以自公示之日起 15 个工作日内持相应证明材料向市住房和城乡建设部门提出书面异议申请。市住房和城乡建设部门应当自收到异议申请之日起 15 个工作日内进行复核。异议成立的，10 个工作日内予以修正；异议不成立的，应当反馈异议申请人。

**第十二条【不良信用信息内容】**不良信用信息是指信用主体在物业管理活动中违反有关法律法规、标准规范、管理要求等，造成不良影响的相关信息。主要包括：

（一）区住房和城乡建设部门作出的行政处罚；

（二）市、区住房和城乡建设部门认定的其他不良行为信息；

（三）相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的生效法律文书；

（四）市级以上物业服务行业自律组织认定的不良行为信息；

(五) 其他不良信用信息。

**第十三条【区主管部门作出行政处罚信息的采集与认定】**区住房和城乡建设部门应当自行政处罚决定书送达之日起10个工作日内将信用信息录入市评价管理系统，直接予以认定。

**第十四条【主管部门认定的其他不良信息的采集与认定】**市、区住房和城乡建设部门认定行政处罚以外的其他不良行为应当作出不良行为认定书，包括责令整改通知书及其他不良行为认定书。

不良行为认定书应当载明当事人及物业项目名称、事实与法律依据、处理结果、救济方式等内容。

市、区住房和城乡建设部门应当在不良行为认定书送达之日起10个工作日内，将信息录入市评价管理系统。市住房和城乡建设部门可以委托市物管促进中心负责相关不良行为的采集、录入等工作。

**第十五条【其他部门抄送或者共享的不良信息采集与认定】**市、区住房和城乡建设部门应当自收到相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的生效法律文书，或者物业服务行业自律组织作出的不良行为信息之日起10个工作日内，将信息录入市评价管理系统，直接予以认定。

市住房和城乡建设部门可以委托市物管促进中心负责相关不良行为的录入工作。

**第十六条【不良信息的更正】**市、区住房和城乡建设部门作出的行政处罚决定或者其他不良行为认定被依法撤销的，该

决定或者认定自始无效。原作出部门应当自上述决定或者认定被撤销之日起5个工作日内,对不良信息的公示予以撤回,不作为信用评价的依据。

经相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的,或者物业服务行业自律组织作出的不良行为信息被依法撤销的,该信息自始无效,不再对外公示和作为信用评价依据。

**第十七条【不良信息的修复】**符合信用修复情形的,依照信用修复相关规定执行。按照信用修复程序,经认定确已达到信用修复条件的,该不良信用信息不再对外公示。

**第十八条【信用信息的公开】**信用主体的信用信息通过信息平台实时对外公示。

基础信息和良好信用信息的公示期与信息的有效期一致,即自该信息认定之日起,至该信息自身失效之日止。

除法律、法规及其他法规性文件规定不予公开外,不良信用信息应对外公示,不良信用信息自该信息录入信息平台之日起,公示期最短为三个月,最长为一年。

### 第三章 评价与分级

**第十九条【计分标准】**市住房和城乡建设部门依据法律法规及相关规定,并结合本市实际情况,制定《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》(以下简称《计分标准》),作为本办法的附件。

《计分标准》应包括行为内容、计分证明材料、计分分值、计分规则、公示期限等信息。

市住房和城乡建设部门可以根据本市实际情况对《计分标准》适时调整补充。

**第二十条【计分方式】**信用信息评价实行动态加减分制。根据录入市评价管理系统的信用记录，依照《计分标准》每天计算加分、减分。

**第二十一条【计分有效期】**信用信息加分、减分仅在信用信息录入时的自然年度内有效，次年度该信用信息加分、减分值自动归零，但原信用信息记录仍作为信息公开数据在信息平台上对外公示，具体公示期按照本办法**第十八条**的规定执行。

**第二十二条【计分程序规定】**由市、区住房和城乡建设部门根据市、区物业管理活动的监督管理权限，按照《计分标准》对信用主体的信用信息予以计分。

基础信息通过信息平台采集后，自动予以认定并计分。

良好信用信息及属于市住房和城乡建设部门权限范围内的不良信用信息的计分，由市物管促进中心提出初步计分意见，经市住房和城乡建设部门审定后对外公示；属于区住房和城乡建设部门权限范围内的不良信用信息的计分，由区住房和城乡建设部门确定具体分值后录入市评价管理系统，并对外公示。

**第二十三条【信用主体等级评价】**信用主体实行信用等级制度，市住房和城乡建设部门应当按年度统计信用主体的信用综合得分情况进行信用等级评价。信用等级分为 AAA（优秀）、AA（良好）、A（一般）、B（合格）、C（不合格）五个等级。

（一）信用综合得分排名 10%（含）之前的，表示在评价期间信用优秀，信用等级为 AAA；

（二）信用综合得分排名 10%-30%（含）的，表示在评价期间信用良好，信用等级为 AA；

（三）信用综合得分为排名 30%-70%（含）的，表示在评价期间信用一般，信用等级为 A；

（四）信用综合得分排名 70%-90%（含）的，表示在评价期间信用合格，信用等级为 B；

（五）信用综合得分排名 90%之后的，表示在评价期间信用较差，信用等级为 C。

**第二十四条【异议处理】** 信用主体对信用信息计分、信用主体等级评价、风险名单有异议的，可以自公示之日起 15 个工作日内持相应证明材料向原作出决定的部门提出书面异议申请。

异议处理部门应当自收到书面异议申请之日起 15 个工作日内进行复核，并将复核结果反馈异议人。异议成立的，10 个工作日内予以修正；异议不成立的，应当反馈异议申请人。

## 第四章 激励与惩戒

**第二十五条【对物业服务企业的激励措施】** 对信用等级为 AAA、AA 的物业服务企业，可以实施下列激励措施：

（一）鼓励建设单位、业主组织选聘物业服务企业项目时，予以优先考虑；

（二）政府采购物业管理项目可以给予加分或者优先

考虑；

（三）在政府部门和物业服务行业自律组织的各类评优表彰、奖励等活动中予以优先考虑或者推荐；

（四）在办理备案等各类物业管理服务事项过程中，可以根据实际情况实施“绿色通道”“容缺受理”等便利服务措施；

（五）在日常检查、专项检查中优化检查频次；

（六）法律、法规、规章规定的其他激励措施。

因发生本办法**第三十七条**规定严重违法行为，被列入风险名单的物业服务企业，应当终止前款规定的激励措施。

**第二十六条【对项目负责人的激励措施】**对信用等级为AAA、AA级的物业管理项目负责人，可以实施下列激励措施：

（一）在政府部门和物业服务行业自律组织的各类评优表彰、奖励等活动中予以优先考虑或者推荐；

（二）对其服务的物业项目，在日常检查、专项检查中优化检查频次；

（三）法律、法规、规章规定的其他激励措施。

评选物业管理项目负责人类别的“最美物业人”应当优先考虑信用等级为AAA的物业管理项目负责人。符合住房保障资格的物业管理项目负责人类别的“最美物业人”可按照住房保障相关规定优先纳入住房保障范围。

因发生本办法**第三十七条**规定严重违法行为，被列入风险名单的物业管理项目负责人，应当终止前款规定的激励措施。

**第二十七条【对信用等级为 B 的物业服务企业的措施】**

信用等级为 B 的物业服务企业，应当列为市、区住房和城乡建设部门的重点监管对象，并由市住房和城乡建设部门对其提出书面提示。

**第二十八条【对信用等级为 C 的物业服务企业的惩戒措施】**市、区住房和城乡建设部门可以对信用等级为 C 的物业服务企业采取以下惩戒措施：

（一）对其在管物业项目，市、区住房和城乡建设部门重点监管，加大检查频次；

（二）市住房和城乡建设部门约谈其法定代表人或者主要负责人；

（三）按照政府采购相关规定，依法限制进入我市政府采购物业服务项目；

**第二十九条【对信用等级为 B 的项目负责人的措施】**对信用等级为 B 的物业管理项目负责人服务的物业项目，应当列为市、区住房和城乡建设部门的重点监管对象。由服务项目所在地的区住房和城乡建设部门对其提出书面提示，并书面告知其所属企业。

**第三十条【对信用等级为 C 的项目负责人的惩戒措施】**市、区住房和城乡建设部门可以对信用等级为 C 的物业管理项目负责人采取以下惩戒措施：

（一）对其服务的物业项目，市、区住房和城乡建设部门重点监管，加大检查频次；

（二）由服务项目所在地的区住房和城乡建设部门约谈该

物业管理项目负责人；

（三）由服务项目所在地的区住房和城乡建设部门书面告知其所属企业；

（四）3年内不得聘为物业管理招标投标评标或定标专家；

**第三十一条【注明企业信用情况】**市、区住房和城乡建设部门、物业服务行业自律组织出具外出经营诚信证明时，应当注明物业服务企业的信用情况。

**第三十二条【信用评定结果公示】**信用主体信用等级评定情况通过信息平台对外公示。

## 第五章 红名单与风险名单

**第三十三条【红名单和风险名单】**市住房和城乡建设部门基于打造行业品牌、推动行业高质量发展的需要，可以根据信用主体信用评价情况，结合企业管理规模、纳税贡献度等因素，按年度设立物业服务企业红名单。

根据本办法和信用主体信用评价情况对物业服务企业和物业管理项目负责人分别设立风险名单。

**第三十四条【红名单产生方式】**物业服务企业红名单从信用等级为AAA、AA的名单中产生，具体按照以下指标和权重计算，排名前列的物业服务企业进入红名单：

（一）在全国范围内在管项目的面积，指标权重25%；

（二）年度经营总收入，指标权重20%；

（三）年度净资产，指标权重15%；

- (四) 年度本市纳税总额，指标权重 15%;
- (五) 业主满意度，指标权重 10%;
- (六) 专业人才培养情况，指标权重 5%
- (七) 基层党组织建设情况，指标权重 5%;
- (八) 履行社会责任情况，包括公益慈善、疫情防控及其他贡献事项，指标权重 5%。

信用评价年度期限内在本市范围内因物业管理活动依法受到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企业不得列入红名单。

物业服务企业红名单具体数量由评价管理委员会根据我市实际情况确定。

**第三十五条【红名单的申报和确定】**年度信用等级为 AAA、AA 的物业服务企业通过市评价管理系统申报物业服务企业红名单资格，并提交相应的证明资料。申报红名单的物业服务企业（以下简称申报企业）对提交的证明资料的真实性、合法性负责。

市住房和城乡建设部门可以委托市物管促进中心对申报企业提交的证明资料进行初审，并可以根据需要对申报企业提交的证明资料的真实性进行抽查。

市住房和城乡建设部门通过信息平台将初审合格名单对外公示，公示时间不得少于 5 个工作日。公示无异议或者有异议经处理后，由市住房和城乡建设部门确定最终的红名单企业。

**第三十六条【红名单的激励措施】**被列为红名单的物业服务企业，除享有**第二十五条**第一款规定的激励措施外，市住房和城乡建设部门还可以通过信息平台和相关媒体予以公布。

**第三十七条【风险名单产生方式】**信用主体存在下列情形的，纳入物业行业风险名单。

（一）连续两个自然年度信用等级被评定为 C 的；

（二）在管物业项目发生较大以上安全生产责任事故，并负直接责任的；

（三）在管物业项目发生重大以上安全责任事故，并负间接责任的；

（四）被行政机关责令限期退出但拒不退出物业管理区域的；

（五）因侵占、挪用业主共有资金受到行政处罚或者判处刑罚，并造成实际损失的。

发生前款第一项情形的，由信息平台自动直接予以认定。发生前款第二项至五项情形的，由区住房和城乡建设部门认定后录入市评价管理系统。

**第三十八条【风险名单有效期和管理】**被纳入物业行业风险名单的信用主体自纳入之日起，有效期限为 1 年，不参与纳入时所在自然年度的信用等级评定。

被纳入物业行业风险名单的信用主体自录入评价管理系统之日起，通过信息平台对外公示，公示期与有效期一致。

**第三十九条【对列入风险名单的物业服务企业惩戒措施】**被列入风险名单的物业服务企业，将承担下列后果：

（一）市、区住房和城乡建设部门对其在管物业项目予以重点监管，加大检查频次；

（二）不得获评政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业管理有关的先进或优秀等奖项；

（三）按照政府采购相关规定，依法依规限制进入我市政府采购物业服务项目；

（四）除政府采购外，其他依法进行招标的物业管理项目，招标人可以在招标文件中对其投标资格予以限制；

（五）其他符合法律法规规定的惩戒措施。

涉及的物业服务行业自律组织应当对列入风险名单的物业服务企业采取相关行业自律措施。

**第四十条【对列入风险名单的项目负责人惩戒措施】**被列入风险名单的物业管理项目负责人，将承担下列后果：

（一）市、区住房和城乡建设部门对其服务的物业项目予以重点监管，加大检查频次；

（二）5年内不得聘为物业管理招投评标或者定标专家；

（三）服务项目所在地的区住房和城乡建设部门建议物业服务企业更换项目负责人；

（四）不得获评政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业管理有关的先进或优秀等奖项；

（五）其他符合法律法规规定的惩戒措施。

涉及的物业服务行业自律组织应当对列入风险名单的物业管理项目负责人采取相关行业自律措施。

## 第六章 附则

**第四十一条【信用主体弄虚作假的惩戒】**对于信用主体自主申报的各类信息，信用主体应诚信申报。如发现弄虚作假，应终止本办法**第二十五条、二十六条**规定的激励措施，并根据《计分标准》予以扣分。对于已列入红名单的物业服务企业还应取消其对应年度红名单资格。

**第四十二条【各区行政执法权下放的处理方式】**各区住房和城乡建设部门将行政执法权限下放至各街道办事处，由各区住房和城乡建设部门负责汇总各街道办事处的信用信息认定情况，将相关信用信息录入市评价管理系统，并确定具体计分情况。

**第四十三条【生效日期】**本办法自 年 月 日起施行，有效期 年。