

# 关于《深圳市物业管理信用评价与管理办法 (征求意见稿)》的说明

为加强物业管理市场监管，建立健全以信用为核心的物业管理市场体系，营造诚实守信的物业管理市场环境，我局在深入调研、科学论证的基础上，起草了《深圳市物业管理信用评价与管理办法(征求意见稿)》(以下简称《办法》)，现将有关情况说明如下：

## 一、制定《办法》的必要性

### (一) 建立健全以信用为核心的物业管理监管体系

为落实政府职能简政放权、放管结合、优化服务的改革政策，住房城乡建设部已于2017年取消了物业服务企业资质核定要求，并要求各地建立信用信息共享平台和建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。为解决物业管理领域的监管空白，改革创新物业管理领域监管模式，同时也是为推进和加强诚信建设在物业管理行业的监督引导作用，推动物业管理监管模式从“事前监管”向“事中、事后监管”、从“准入监管”向“信用监管”转变，建立健全以“信用”为核心的物业管理监管体系，制定《办法》具有重要意义。

### (二) 规范物业管理市场秩序，提升物业服务水平

物业管理一直以来是城市基层治理的焦点、重点和痛点所在。2017年，国务院下发了《关于加强和完善城乡社区治理的意见》，将改进社区物业服务管理提高到治国理政新高

度的同时，也折射出当前全国各地社区物业服务水平不高、物业管理乱象仍然普遍存在、物业管理矛盾纠纷日益尖锐等亟待解决的问题。建立健全物业管理市场信用体系，加强对物业管理市场主体的诚信建设，有助于规范物业管理市场秩序，同时推动物业服务企业全面加强企业自身建设，引导物业服务企业和从业人员良性竞争，提升物业服务行业人员素质，提升物业管理服务质量，切实维护全市广大业主的合法权益。

### **（三）进一步落实《深圳经济特区物业管理条例》和国家 10 部门文件要求，规范物业管理信用信息公开和评价的管理活动**

2020 年 3 月 1 日施行的《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称《条例》）第一百条及第一百零一条，要求市、区住房和城乡建设部门（以下简称市、区住建部门）建立物业服务企业、物业管理项目负责人等物业管理参与主体的信用信息档案，记录和公布物业管理相关的违法行为、行政处罚决定等有关信息，并实施分类监管、建立相应的激励和惩戒制度。2021 年 1 月 5 日，住建部、中央政法委、中央文明办等 10 部门发布《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，要求建立服务信息公开公示制度、物业服务企业信用管理制度等。为进一步落实《条例》和 10 部门文件要求，规范物业管理信用信息采集和评价的管理活动，需要制定《办法》对物业管理信用信息的记录、公布、激励和惩戒的具体实施作出更为细化、更具备可操作性的规定。

#### **（四）打造物业服务行业品牌，推动行业高质量发展**

1981年，我国第一家物业服务公司在深圳成立。作为国内物业管理的发源地，改革开放40年来，深圳物业管理获得了诸多荣誉。为打造深圳物业服务行业品牌，推动行业高质量发展，巩固深圳在全国物业服务行业的领先地位，可根据物业服务企业的信用评价情况，结合企业管理规模、社会贡献度等因素，建立物业服务企业红名单制度，制定相关激励措施，促使物业服务企业牢记责任使命，主动承担，进一步提升物业管理能力和服务水平。

#### **二、《办法》的起草过程**

以规范为目的，以问题为导向，以信用信息公开和评价为手段，从广大群众业主利益的角度出发，我局通过广泛听取意见、合理借鉴、科学论证、集体讨论等方法，开展《办法》的制定工作。工作内容主要包括：**一是在文件编制工作前期阶段做好充分的法律收集和研究，整理收集包括《深圳经济特区物业管理条例》在内的关于物业管理和信用评价相关的法律法规文件，为制定《办法》提供充分的法律法理支持。****二是进行了大量的调研和研讨工作，先后于2021年6月3日听取了市物业管理行业协会、物业管理行业专家及相关第三方机构的意见和建议，并于7月9日听取了物业服务企业代表的意见。****三是委托律师事务所为文件编制工作提供专业法律意见。**在以上工作基础上，进行反复研讨和修改，形成了《办法》的征求意见稿。

#### **三、《办法》主要内容的说明**

《办法》是依据《条例》第一百条以及一百零一条关于建立物业行业市场主体信用信息档案、建立相应的激励和惩戒制度的要求而制定的配套规范性文件，旨在建立以信用为核心的物业管理监管体系，构建诚实守信的物业管理市场环境，营造安全、舒适、文明、和谐、幸福的物业小区生活。

《办法》共 43 条，共列六章，明确了信用信息的主要内容、采集和认定程序、计分和等级评定、以及相关的结果应用，构建了本市物业行业信用评价管理体系。主要内容如下：

### **（一）关于适用范围和信用评价对象**

本《办法》第二条明确本次信用评价调整规范对象为物业行业市场乙方主体，业主大会、业主委员会等甲方主体未列入《办法》的调整对象，即《办法》适应范围限定在本市范围内开展实施物业服务活动的物业服务企业和物业管理项目负责人（下称“信用主体”）。其中，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，包括在深圳市外注册但在深圳市内有承接项目，开展了物业服务活动的企业；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，即项目经理。

### **（二）关于部门的职责分工和评价管理委员会的设立**

在《条例》的基础上，《办法》第四条对各部门职责分工进行了明确，由市住建部门统筹全市物业管理信用考评工作，市、区两级在各自物业管理活动的监督管理权限内负责

信用信息采集、录入、认定、评价等具体工作，街道办事处负责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。其中，市物业管理服务促进中心（下称“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（下称“市信用评价系统”），并承担市住建部门权限内的信用信息采集、录入、统计汇总等具体事务性工作。

此外，《办法》第五条还规定了市住建部门可以设立物业管理信用信息评价管理委员会，评价管理委员会负责决策并处理物业管理信用信息评价活动中的重大事项和重大疑难问题。《办法》并对评价管理委员会的组成人员进行了详细规定。

### **（三）关于信用信息的内容、采集方式和认定程序**

信用信息包括基础信息、良好信息以及不良信息三类，**一是**基础信息（第八条）。基础信息是指信用主体按照有关规定，开展日常管理工作的相关信息，基础信息通过信息平台自动采集，直接予以认定；**二是**良好信息（第九条等）。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。良好信息通过信息平台自动采集或者由信用主体自主申报获取，通过信息平台自动获得的良好信用信息，直接予以认定。企业自主申报的信息的由市住建部门认定；**三是**不良信息（第十二条等）。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。不良信用信息的来源包括市区住建部

门、相关行政主管部门、司法机关、市级以上物业行业自律组织，由市、区住建部门根据各部门做出的相关文书录入至市评价管理系统。

公开是最有效的监督，《办法》第十八条规定了信用主体的信用信息通过信息平台实时对外公示，并对公示期加以明确。

#### **（四）关于信用信息的计分和等级评定**

《办法》第三章对信用主体的计分程序、计分标准及信用等级划分进行了规定。一是《计分标准》（第十九条）。市住建部门制订《计分标准》作为《办法》的附件，根据本市实际情况可以对《计分标准》适时调整补充，《计分标准》包括行为内容、计分证明材料、计分分值、计分规则、公示期限等内容；二是计分方式（第二十条）。信用信息评价实行动态加减分制，依照《计分标准》每天计算加分、减分；三是计分有效期（第二十一条）。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，次年度自动归零，但原信用信息记录仍按规定的公示期在信息平台上对外公示；四是等级评价（第二十三条）。市住建部门按年度对信用主体进行信用等级评价，按照信用主体综合得分排名情况划定信用等级，即分为了AAA（优秀）、AA（良好）、A（一般）、B（合格）、C（不合格），共五个等级。

#### **（五）关于对信用主体实施激励或惩戒措施**

根据《条例》第一百零一条的规定，为发挥物业管理信用评价体系的指引作用，鼓励物业服务企业和项目负责人遵

法守法、诚信经营，《办法》第四章按照信用主体获得的不同信用等级评价，对物业服务企业和物业管理项目负责人分别规定了相应的激励或者惩戒措施。一是**激励措施**。第二十五条、二十六条分别对信用等级为 AAA 和 AA 的物业服务企业、物业管理项目负责人，规定了相应的激励措施，如鼓励建设单位或业主选聘物业服务企业项目时优先予以考虑、在政府部门和物业服务行业自律组织的各类评先评优活动中予以优先考虑等；二是**惩戒措施**。第二十七条、二十八条分别规定了对信用等级为 B、C 的物业服务企业的惩戒措施，第二十九、三十条分别规定了对信用等级为 B、C 的物业管理项目负责人的惩戒措施。

#### **（六）关于红名单和风险名单**

1. **红名单**。基于打造物业服务行业品牌、推动行业高质量发展的需要，可以设立物业服务企业红名单。一是**产生方式**。第三十四条规定物业服务企业红名单从信用等级为 AAA、AA 的物业服务企业中产生，并明确了列入红名单的指标要素和相对应的权重，包括物业服务企业在全国范围内在管项目的面积、年度经营总收入、年度净资产、年度本市纳税总额等指标；二是**确定程序**。第三十五条规定物业服务企业须自行主动申报红名单，由市住建部门进行审定并公示；三是**结果应用**。第三十六条规定被列为红名单的物业服务企业，除享有《办法》所规定的信用等级为 AAA、AA 的物业服务企业的激励措施外，市住建部门还可以通过信息平台和相关媒体对红名单企业予以公布。

**2. 风险名单。**与红名单不同的是，对风险名单设立对象包括物业服务企业和物业管理项目负责人。**一是产生方式。**风险名单是从符合法定条件的信用主体中产生的，第三十七条第一款对条件进行了细化明确，即信用主体连续两个自然年度信用等级被评定为 C 的，以及涉及安全生产责任事故、拒不退出物业管理区域等四个重大违法行为的；**二是认定方式。**第三十七条第二款规定，发生“连续两个自然年度信用等级被评定为 C”情形的，由信息平台自动直接予以认定。其他四个重大违法行为相关情况由区住建部门认定；**三是管理方式。**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，并通过信息平台对外公示；**四是结果应用。**对列入风险名单的物业服务企业和物业管理项目负责人，《办法》第三十九条和第四十条分别规定了相应的惩戒措施。

特此说明。

深圳市住房和建设局

2021 年 7 月 23 日