**南京市住房保障和房产局文件**

宁房规字〔2016〕4 号

关于印发《南京市物业服务企业及 项目负责人信用信息管理办法》 的通知

各有关单位：

现将《南京市物业服务企业及项目负责人信用信息管理 办法》 印发给你们，请认真贯彻执行。

南京市住房保障和房产局 2017 年 1 月 6 日



南京市住房保障和房产局办公室 2017 年 1 月 6 日印发

附件

南京市物业服务企业及项目负责人信用信 息管理办法

**第一章** **总** **则**

**第一条** 为规范物业服务企业和项目负责人行为，提升 物业服务水平，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务市 场持续健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》、《江 苏省物业管理条例》和《南京市住宅物业管理条例》等法规 规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市物业服务企业及项目负责 人信用信息的征集、公布、运用和监督管理活动。

**第三条** 市物业管理行政主管部门负责监督指导区、街 开展征信工作，建立物业服务企业考核体系和信用评价体 系，对物业服务企业、项目负责人实行动态管理，定期对物 业服务项目开展专项检查， 向社会公布信用信息评价结果。

区物业管理行政主管部门具体负责物业服务企业、项目 负责人信用信息征集、考核、评价、汇总和核查工作。

街道办事处（镇人民政府）、社区居（村） 民委员会应 当协助开展辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的征 集、核查工作。

**第四条** 本办法所称物业服务企业，是指依法设立、具

有独立法人资格，取得相应资质，在本市从事物业管理活动 的企业。

本办法所称项目负责人，是指物业服务企业按照物业服 务合同的约定，在项目中指派的负责组织实施物业服务活 动，并保障物业服务质量符合约定标准的责任人。

**第二章** **信用信息组成**

**第五条** 信用信息的征集是指对全市物业服务企业及 项目负责人信用信息进行采集、甄别、分类、记录、储存， 形成反映企业经营、项目管理和项目负责人从业情况的信息 系统的活动。

信用信息的征集，应当坚持客观、准确、公正、及时和 谁提供谁负责的原则。

**第六条** 信用信息主要包括身份信息、业绩信息和失信

信息。

**第七条** 身份信息由物业服务企业身份信息和项目负 责人身份信息组成。

（ 一）物业服务企业身份信息包括：企业注册登记的组 织机构代码、企业性质、经营范围、从事物业管理经营活动 的时间、资质等级、经营内容、管理项目、雇用员工信息、 行政机关依法对企业进行专项或周期性检验的结果及依法 登记的其他有关企业身份的情况。

（ 二）项目负责人的身份信息包括：身份证明及履历、 从业记录、专业培训情况及继续教育记录等情况。

**第八条** 业绩信息主要内容包括：

（ 一）区级（含） 以上行政主管部门对物业服务企业及 其法定代表人、相关负责人和项目负责人的表彰；

（ 二）物业服务企业及其法定代表人、相关负责人和项 目负责人在市级以上评优评先活动中获得的良好评价、认 定、认证；

（ 三）区级（含） 以上物业管理行政主管部门认定可记 录的其他信息。

**第九条** 失信信息包括严重失信信息和一般失信信息 两种：

（ 一）严重失信信息包括：

1、在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中 标的；

2、 出租、 出借、转让资质证书的；

3、物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管 理区域，撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定 移交资料，造成物业管理混乱的； 因承接和交接双方原因， 在交接过程发生混乱,并造成严重社会稳定事件的；

4、未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务，导 致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的；

5、泄露业主信息的；

6、对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力 行为或者打击报复的；

7、在物业管理活动中，违反职业道德、诚实信用原则，

违反约定或提供虚假信息，情节严重，造成严重冲突纠纷， 构成社会稳定严重隐患，产生严重社会影响的；

（ 二 ）一般失信信息包括：

1、在从事物业管理活动中违反法律、法规、规章和相 关规定，不构成行政处罚的；

2、被区级（含） 以上物业管理行政主管部门通报批评， 或被书面要求限期整改的；

3、被社会公众和媒体通报、评批、投诉，且查证属实 的；

4、在物业管理活动中，违反职业道德、诚实信用原则， 违反约定或提供虚假信息，情节轻微，及时整改到位，未产 生严重后果的;

5、未按照规定，及时更新并公示物业服务企业、项 目 负责人身份信息或业绩信息的。

**第三章** **信用信息征集**

**第十条** 身份信息由物业服务企业及项目负责人自行 申报。每年 1 月 31 日前，物业服务企业及项目负责人完成 身份信息电子文档的一次性填报，并向区物业管理行政主管 部门提供纸质文档， 以备核查。

**第十一条** 业绩信息由物业服务企业自行申报。

物业服务企业需要申报业绩信息的，应当向企业注册所 在地区物业管理行政主管部门提供下列资料：

（ 一）业绩信息申报表；

（ 二）有关部门表彰决定文书或其他具有法律约束力的 文书。

区物业管理行政主管部门应当在收到上述资料七个工 作 日内，应当向申报人出具信息征集通知书。

**第十二条** 失信信息由各区物业管理行政主管部门、街 道办事处按照职能分工和辖区范围征集。

（ 一）通过各类检查活动征集失信信息的，区物业管理 行政主管部门应及时向被征信人出具信息征集通知书和相 关查证材料。

（ 二）通过群众投诉、媒体曝光征集失信信息的， 区物 业管理行政主管部门应当于得知或者应当得知失信行为三 个工作日内，查证有关失信行为，并及时向被征信人出具信 息征集通知书和相关查证材料。

（ 三）按照本办法第九条规定征集失信信息的， 区物业 管理行政主管部门应当于得知失信行为七个工作日内，查证 有关失信行为，并及时向被征信人出具信息征集通知书和相 关查证材料。

**第十三条** 信用信息提供单位和自行申报人对所提供 和申报信用信息的完整性、真实性负责；对已提供和申报的 信用信息发生变更或失效的，应当在信用信息变更或失效之 日起七日内及时修改并完成报送。

**第四章** **异议处理和认定**

**第十四条** 被征信物业服务企业、项目负责人认为其信

用信息中存在错误时，可在收到信息征集通知书之日起七日 内，向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。

区物业管理行政主管部门应当在受理异议申请的五个 工作日内及时组织核查和反馈。经核查，异议信息属信用信 息平台处理过程中造成的，应当立即更正；属信用信息提供 单位或自行申报人引起的，应当立即通知相关提供人核查并 做出解答。

**第十五条** 区物业管理行政主管部门认为异议成立的， 应当出具撤销信用信息征集的书面决定，并报市物业管理行 政主管部门备案。

区物业管理行政主管部门认为异议不成立的，应当向异 议申请人书面出具异议认定决定。

异议申请人对区物业管理行政主管部门出具的告知书 有异议的，可在 7 日内向市物业管理行政主管部门申请复核。 市物业管理行政主管部门收到复核申请之日起的 10 个工作 日内完成审查。审查结果由市物业管理行政主管部门告知申 请人和区物业管理行政主管部门，其中异议复核申请审查属 实的， 由区物业管理行政主管部门进行变更。

**第十六条** 区物业管理行政主管部门在完成异议申诉 认定，或在规定时间内未收到异议申请的，应当及时记录征 集信息，并向市物业管理行政主管部门书面备案。

**第五章** **信用行政监管**

**第十七条** 物业服务企业及项目负责人信用管理实行 信用记分制度。市、 区物业管理行政主管部门可根据信用征 集情况实行动态监督管理。

**第十八条** 物业服务企业信用评定基本分为 100 分，项 目负责人信用评定基本分为 100 分，实行减分制。记分周期 从每年 1 月 1 日至 12 月 31 日止。记分周期期满，重新记分。

新申报的物业服务企业其记分周期自核发物业管理资 质证书之日起至本年度 12 月 31 日。记分周期不足 3 个月的， 其当年度记分信息滚入下个记分周期。

**第十九条** 物业服务企业或项目负责人按照市、区物业 管理行政主管部门和相关行政主管部门整改要求，在期限内 完成整改工作，且未造成社会负面影响的，可考虑不予减分。 同一情形受处罚的，减分不累计， 以最高分计算。

**第二十条** 年度信用等级达到最高级别的物业服务企 业及其项目负责人，市、 区物业管理行政主管部门可以在下 个记分周期内给予激励：

（ 一）可减少日常检查工作的频率；法律、法规、规章 未明确规定为实地审查或者实质性审查时，可以适用书面审 查；

（ 二）在评比表彰中，予以优先推荐；

（ 三）法律、法规、规章规定的其他鼓励。

**第二十一条** 依据信用记分结果，市、区物业管理行政 主管部门对物业服务企业分别进行如下处理，并在信用信息 发布平台上予以公示。

（ 一）物业服务企业被征集失信信息达到下列情形的， 物业行政主管部门给予行政惩戒：

1、企业减分达到 10 分时，项目所在区物业行政主管部 门、街道办事处责令其限期整改。整改期间，该企业不得申 报各类物业服务示范项目，不予开具诚信证明，并告知企业 注册地区物业管理行政主管部门和街道办事处。

2、企业减分达到 15 分时，注册地区物业管理行政主管 部门、街道办事处约谈该企业法定代表人，责令其限期整改。 整改期间不予开具诚信证明，至下个记分周期结束前不得申 报各类物业服务示范项目，取消该企业参加行业各类先进评 比表彰资格，不得晋升资质等级。

3、企业减分达到 20 分时，市物业管理行政主管部门约 谈该企业法定代表人；依法核查企业的资质条件，核查不达 标的，重新核定资质等级或注销企业资质证书；至下个记分 周期结束前，取消该企业参加行业各类先进评比表彰资格， 不予开具诚信证明，不得参加物业服务示范项目考评。

（ 二）物业服务企业被征集严重失信信息的，二年内不 得在本市申报各类物业服务示范项目；失信行为改正前，物 业管理行政主管部门不予开具诚信证明；物业服务企业在物 业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的，或出租、 出借、转让资质证书的，物业管理行政主管部门一年内不将 其纳入物业管理招标投标平台。

物业项目负责人被征集失信信息的，应当录入项目负责 人信用档案，同时录入失信行为发生时，其所属物业服务企

业的信用档案。

**第六章** **信用信息的披露及使用**

**第二十二条** 信用信息的披露方式，包括对企业及其项 目负责人信用信息的公示和查询等。

**第二十三条** 下列信息属于公示类信息：

（ 一）物业服务企业的名称、企业性质、经营范围、从 事物业管理经营活动的时间、资质等级、经营内容、管理项 目；

（ 二）物业服务企业当年及上一年度的信用分值及信用 等级；

（ 三）项目负责人的姓名、所在物业管理项目以及信用 评价状况。

**第二十四条** 下列信息属于查询类信息：

（ 一）行政机关近三年内依法对物业服务企业进行专项 或周期性检验的结果；

（ 二）物业服务企业、项目负责人近三年内被征集失信 信息的内容和认定依据；

（ 三）物业服务企业、项目负责人近三年内被征集业绩 信息的内容和认定依据。

**第二十五条** 物业服务企业及其项目负责人的信用信 息由市物业管理行政主管部门通过信用信息发布平台或者 其他方式向社会公开。任何单位和个人均可直接查阅公示类 信用信息，或者按照行政信息公开有关规定，查询其他信用 信息。

**第二十六条** 查询人申请查询信用信息时，发布平台保 存物业服务企业及其项目负责人信用信息被查询的记录。查 询记录应当包括查询人、查询时间以及累计查询次数等内 容。

**第二十七条** 市物业管理行政主管部门根据年度信用 记分结果，每年评定物业服务企业信用等级。物业服务企业 信用等级分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个级别。

物业服务企业信用等级按照下列标准确定：

（ 一）评定为AAAAA 级物业服务企业的，企业年度信用 信息总分值不低于 100 分，且业绩信息记录不少于 20 分。

（ 二）评定为 AAAA 级物业服务企业的，企业年度信用 信息总分值不低于 100 分，且业绩信息记录不少于 15 分。

（ 三）AAA 级。物业服务企业年度信用信息总分值为 100 分，且业绩信息记录不少于 10 分。

（ 四）AA 级。物业服务企业年度信用信息总分值不低于

98 分(含 98 分），且业绩信息记录不少于 5 分。

（ 五）A 级。物业服务企业年度信用信息总分值不低于

95 分(含 95 分），且业绩信息记录不少于 2 分。

信用等级评定结果每年 1 月 31 日前在信用信息发布平 台上对社会公布。提倡物业管理行业协会对高信用等级的物 业服务企业予以表彰，对存在失信行为的企业予以通报批 评。

**第七章** **附则**

**第二十八条** 市物业管理行政主管部门可根据实际情 况对信用记分项目、加减分标准进行调整。

**第二十九条** 信息提供单位因提供不真实信息侵害他 人合法权益，造成经济损失的，应追究其相应的责任。

**第三十条** 非本市注册的物业服务企业的信用信息评 定情况，由市物业管理行政主管部门每年定期向企业注册地 物业管理行政主管部门通报。

**第三十一条** 本办法自 2017 年 3 月 1 日起实施，原《南 京市物业服务企业及从业人员信用信息管理办法》（ 宁建物 字［ 2011］879 号）自行废止。