

# 湖北省物业服务企业信用评价管理办法

## (试行)

### 第一章 总 则

**第一条** 为推进物业服务行业信用体系建设，构建以信用管理为基础的新型监管机制，进一步规范物业服务企业经营行为，营造公平诚信的市场环境，根据《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》《湖北省社会信用信息管理条例》等法律法规，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于物业服务企业及其项目负责人在本省行政区域内从事物业服务活动的信用评价及监督管理。

本办法所称的物业服务企业是指在本省依法设立并领取营业执照且从事物业服务活动的企业，包括外省在鄂从事物业服务活动的企业。

本办法所称的物业服务企业项目负责人是指由物业服务企业委派，实际担任物业项目管理服务的项目负责人。

**第三条** 物业服务企业信用评价，是指根据登记注册的物业服务企业及项目负责人的经营年限、经营业绩、社会信誉、市场行为等情况，对其信用进行客观、公正和科学的评价。

**第四条** 物业服务企业信用评价突出质量、安全和发展，遵循客观、公平、公正和审慎的原则，不得违反国家法

律法规，不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**第五条** 物业服务企业信用评价实行统一管理、分级负责，省级统筹、市（州）主体、县（市、区）实施。

省住建厅负责全省物业服务企业信用评价监督和指导，制定并定期修订信用评价指标体系、评分标准，负责省级执法监督过程中所产生的信用信息的采集和认定，通过“湖北信用住建”统一汇集和发布信用信息。

市（州）物业行业主管部门负责指导监督县级行业主管部门开展物业服务企业的信用评价工作，负责市本级执法监督过程中所产生的信用信息的采集和认定，负责审核、使用信用评价结果。

县（市、区）物业行业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息采集、审核、使用，以及省外来鄂物业服务企业在本行政区域从事物业服务活动中形成的信用信息的采集、审核、使用。

鼓励各级行业主管部门委托行业协会、第三方机构等单位参与信用管理。支持行业协会组织按照行业标准规范等，对成员单位开展信用评价。

## **第二章 信用信息构成与采集**

**第六条** 物业服务企业的信用信息由物业服务企业及项目负责人基础信息、优良信用信息、不良信用信息构成。

基础信息：物业服务企业基础信息包括注册登记信息、备案信息、经营业绩、主要人员等信息。项目负责人基础信

息包括个人基本信息（姓名、身份证号、学历、政治面貌、所在机构、职务等）、工作经历、职业能力、从业时间等信息。

**优良信用信息：**物业服务企业及项目负责人在从事物业服务活动中，遵守有关法律、法规、规章、规范性文件和强制性标准，行为规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到县级以上党委政府、行业主管部门或省级以上行业协会表彰（表扬）奖励等良好行为信息。

**不良信用信息：**物业服务企业及项目负责人在从事物业服务活动中，违反有关法律、法规、规章、规范性文件或强制性标准和行为规范，县（市、区）以上行业主管部门或其委托的机构查实的不规范行为和给予行政处罚的行为，以及经有关部门认定的其他不良行为信息。

**第七条** 按照“谁监管、谁负责，谁产生、谁负责”的原则，企业、项目所在县（市、区）行业主管部门通过企业申报或直接采集信用信息并审核其真实性，推送至市（州）行业主管部门。市（州）行业主管部门负责审核并汇集辖区内的物业服务企业信用信息。

**第八条** 信用信息的采集规则：

（一）信用信息计分依据：物业服务企业信用信息主要通过各类达标评比表彰，开展日常检查，“四不两直”“飞行检查”等活动产生，记录依据为县级以上党委政府、行业主管部门、省级以上行业协会的正式文件、文书等。

（二）信用信息计分规则：因良好行为信息加分时，同

一项目在同一年度内受到的附表中同一类别表彰（表扬）或奖励，按获得最高等级加分，不重复加分；因不良行为信息扣分时，同一主体及人员在同一项目、同次检查中发现有多项不良行为，但未造成严重后果的，累计扣分不超过 20 分。

（三）信用信息有效期：信用信息已明确有效期的，按照该信息有效期认定。未明确有效期的，则优良行为单项加分 15~20 分的有效期 24 个月，单项加分 10~14 分的有效期 18 个月，单项加分 1~9 分的有效期 12 个月；不良行为单项扣分 15~20 分的有效期 24 个月，单项扣分 10~14 分的有效期 18 个月，单项扣分 5~9 分的有效期 12 个月，单项扣分 1~4 分的有效期 6 个月。

**第九条** 省住建厅可根据国家、省有关政策调整物业服务企业信用信息。

### 第三章 信用信息评分和应用

**第十条** 建立全省统一的物业服务企业信用信息评分指标体系，强化信用评价成果运用和监督管理。

**第十一条** 物业服务企业信用基准分为 100 分，有优良行为的，依据记分标准进行相应的加分；有不良行为时，依据记分标准进行相应的扣分。

**第十二条** 所有信用信息应及时录入。县（市、区）物业行业主管部门在 3 个工作日内完成信用信息审核录入，市（州）物业行业主管部门公示后在 5 个工作日内调整并公开信用信息。

**第十三条** 市（州）物业行业主管部门结合本地实际，建立完善物业服务企业守信激励和失信惩戒机制，依据信用综合评分，可分档设置信用等级，在项目招投标、承接政府购买服务、日常监管、政策扶持、评优表彰等工作中应用信用评价结果，实施差别化管理。

**第十四条** 对无信用评价记录或信用评价结果为较差（综合评分在 75 分及以下的）的物业服务企业，作为重点监管对象，依法采取增加监管频次、加强现场检查、取消评优表彰资格、限制承接政府购买服务、在省级主管部门政务网站发出预警并进行风险提示等惩戒措施。

#### **第四章 信用信息公开与共享**

**第十五条** 信用信息经采集、审核，在有效期内予以公开。

**第十六条** 信用信息公开期限为：

（一）信用信息公开期限自信息产生之日起计算，应与信息有效期一致。

（二）信用信息公开期满后，转为信用档案保存。

（三）法律、法规以及国家、省相关政策另有规定的，从其规定。

**第十七条** 各级物业行业主管部门可以依法调阅信用档案。

**第十八条** 信用信息按照“谁采集、谁维护”的方式实施维护管理。信用信息的修正或撤销，由原信用信息采集部

门负责。

行政处罚经行政复议、行政诉讼等方式被变更或被撤销的，原信用信息采集部门 5 个工作日内变更或撤销该不良信用信息。

**第十九条** 各级物业行业主管部门应建立信用信息异议申诉与复核制度，公开信用信息异议处理部门和联系方式。

物业服务企业对信用信息及其变更等存在异议的，可以向采集该信用信息的部门提出书面申诉，并提交相关证明材料。该信用信息采集部门应当自受理申诉之日起 15 个工作日内进行核实并作出处理。

**第二十条** 各级物业行业主管部门应加强与其他相关管理部门的工作协同，推动信用信息互联共享，建立联合守信激励和失信惩戒机制。

**第二十一条** 要严格依法使用信用信息，不得依据超过公开期限的不良信用信息对物业服务企业进行限制和惩戒。法律、法规另有规定的，从其规定。

## 第五章 信用修复

**第二十二条** 信用修复应满足以下条件：

（一）该不良行为已主动纠正、消除不良影响且未造成严重危害后果；

（二）满足最低公开有效期满要求：有效期为 12 个月以上的到期前 6 个月内申请，有效期为 6~12 个月(含)以下

的到期前 3 个月内申请，有效期 6 个月(含)的到期前 1 个月申请；

(三) 该不良行为自认定之日起，到申请修复前未再发生同类不良行为。

**第二十三条** 有下列情形之一的，不得修复：

(一) 因发生亡人责任事故被处罚、且公开时间不满 12 个月的；

(二) 企业进入破产程序的；

(三) 距离上一次信用信息修复时间不到 6 个月的；

(四) 12 个月内因同一类不良行为修复过 1 次的；

(五) 不履行整改义务的；

(六) 人员被吊销执业资格的；

(七) 主管部门认定的其他不能实施信用修复的不良行为。

**第二十四条** 信用修复程序：

(一) 提出申请。申请人向原不良行为信息采集部门提出书面修复申请，并提供已完成整改、消除不良影响的相关材料。

(二) 受理申请。原不良行为信息采集部门应当自收到申请之日起 5 个工作日内作出是否受理的决定，并告知申请人。

(三) 提出修复意见。原不良行为信息采集部门，对申请人履行法定义务、纠正违法行为等情况进行核实后，提出修复意见并公示。

（四）数据处理。公示期满无异议的，由原采集信息的部门对该不良行为信息进行调整，并做好修复标识。

**第二十五条** 提供虚假资料导致修复行为失当的，该行为不得申请修复。

## 第六章 附则

**第二十六条** 各级物业行业主管部门要加强物业服务企业信用信息安全管理，建立意见收集反馈和动态调整机制，保障信用信息安全。

**第二十七条** 市（州）物业行业主管部门应结合本地实际制定实施细则或管理办法。

**第二十八条** 本办法由湖北省住建厅负责解释。

**第二十九条** 本办法自印发之日起施行。

附件：1. 物业服务企业信用评价指标

2. 物业服务项目负责人信用评价指标

## 附件 1

## 物业服务企业信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值	
优良行为	荣誉表彰	1 获得党中央、国务院通报表彰奖励	+20	
		2 获得住建部，省委、省政府通报表彰奖励	+15	
		3 获得住建厅、市（州）党委政府，国家级行业协会通报表彰奖励	+10	
		4 获得市（州）住建（房管）局、县（市、区）党委政府，省级行业协会通报表彰奖励（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+5	
		5 获得县（市、区）住建（房管）局通报表彰奖励（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+3	
	党建引领	1 企业或在管项目被省级物业行业主管部门列入党建教育基地或示范点（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+5	
		2 企业成立独立党支部	+5	
		3 企业或在管项目被市级物业行业主管部门列入党建教育基地或示范点（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+3	
		4 企业成立联合党支部	+3	
		6 企业主动申请选派党建指导员（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+1	
	经营与业绩	1 企业纳税信用良好	+5	
		2 在湖北省行政区域内承接物业服务项目，在管面积每增加 20 万平方米（以物业服务合同备案面积为准，同一年度同一企业累计不超过 10 分）	+2	
	社会责任	1 企业按规定缴存住房公积金	+3	
		2 每承接 1 个公益性托底物业服务项目或每接管 1 个应急接管项目（同一年度同一企业累计不超过 10 分）	+2	
		3 响应政府号召，积极开展基层治理模式创新，积极参与信托制物业小区物业服务招标或选聘（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+2	
		4 依法依合同，积极配合在管项目加装电梯、安装公共充电设施（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+2	
		5 在管项目被县级以上政府、行业主管部门评为垃圾分类示范小区（以正式文件为准，按项目数量计，同一年度同一企业累计不超过 5 分）	+1	
	不良行为	行业规范	1 未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案；未按照规定备案物业服务合同	-3
			2 对物业管理区域内发生的住宅装饰装修活动中拆除承重墙等违法违规行为或损害公共利益的禁止性行为，没有及时劝阻，并向有关行政主管部门报告	-5

行为类别	编号	行为描述	分值	
	3	未按照规定在物业区域内公示有关信息	-8	
	4	未按照物业服务合同约定提供服务，减少服务内容，降低服务质量	-8	
	5	擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用	-10	
	6	未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途	-10	
	7	擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；擅自设置营业摊点	-10	
	8	未按规定办理承接查验手续承接物业管理项目	-10	
	9	受委托销售或出租物业区域内的规划停车位、车库时，将规划停车位、车库销售或变相销售给业主以外的单位和个人	-10	
	10	对物业区域内占用业主共有道路或场地用于停放车辆的车位进行销售或变相销售	-10	
	11	擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途，或擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等	-10	
	12	将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人	-10	
	13	中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为	-10	
	14	泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为	-10	
	15	撤管时拒不移交公共收益	-10	
	16	挪用住宅专项维修资金或小区公共收益	-15	
	17	擅自撤离物业区域、停止物业服务，或者被解聘的物业服务企业（包括前期物业企业）未按照规定办理交接手续、拒不退出	-15	
	招标投标	1	物业招投标活动中，捏造事实、伪造材料或以非法手段取得证明材料进行投标	-10
		2	未按照招标文件、投标文件与招标人订立物业服务合同，或订立背离合同实质性内容的协议	-10
3		与物业管理招标人或其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；以他人名义投标或以其他方式弄虚作假骗中标	-15	
诚信与安全	1	未建立企业及从业人员诚信教育制度	-1	
	2	无正当理由，拒不配合行业主管部门监管工作	-3	
	3	对物业服务投诉问题处置不当，导致业主和公共利益受到严重损害	-5	
	4	被相关行政管理部门或街道（乡、镇）发现、查实问题并责令整改，拒不整改、未按期整改	-5	

行为类别	编号	行为描述	分值	
	5	各级行政管理部门“红黑榜”等物业服务质量考核评价中，企业或在管项目被列入“黑榜”或排名靠后	-5	
	6	撤管时未按照规定移交需要移交的资料，并办理手续	-5	
	7	经街道调查确认妨碍业主大会召开、业主委员会成立或正常运作	-5	
	8	未按规定建立本企业的灾害性天气、设施设备故障、突发事件等各类物业服务应急预案，或已建立预案但未进行定期演练；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施	-5	
	9	受委托作为电梯使用管理单位而未依法履行电梯管理职责	-10	
	10	因物业服务原因造成群体性事件或被新闻媒体负面报道，造成重大不良影响	-10	
	11	在行政管理活动中提供虚假材料或拒不提供有关材料，或未按要求提供信用信息	-10	
	12	按照相关规定，缓报、瞒报、漏报有关突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果	-10	
	13	不执行政府依法实施的应急处置措施	-10	
	14	以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务	-10	
	15	被列入“信用中国”“信用湖北”等信用监管平台失信联合惩戒对象，或其他行政部门作出行政处罚决定并移交物业主管部门联合惩戒的	-10	
	16	发生一般安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-15	
	17	发生较大及以上安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-20	
	其他	1	受到县（市、区）住建部门通报批评、行政处罚	-3
		2	受到市（州）住建部门通报批评、行政处罚	-5
		3	受到省住建厅通报批评、行政处罚	-10
		4	受到住建部通报批评、行政处罚	-15

备注：企业同时建有独立党支部、联合党支部、主动申请选派党建指导员的，按最高等级加分，不重复加分。

## 附件 2

## 物业服务项目负责人信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值		
优良行为	荣誉表彰	1	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得党中央、国务院通报表彰奖励	+20	
		2	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得住建部，省委、省政府通报表彰奖励	+15	
		3	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得省住建厅、市（州）党委政府，国家级行业协会通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+10	
		4	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得市（州）住建（房管）局、县（市、区）党委政府，省级行业协会通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+5	
		5	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得县（市、区）住建（房管）局通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+3	
	党建引领	1	项目负责人任项目所在地社区、小区党组织成员，在管项目被省级党委政府、物业行业主管部门列入党建教育基地或党建示范点	+5	
		2	项目负责人任项目所在地社区、小区党组织成员，在管项目被市级党委政府、物业行业主管部门列入党建教育基地或党建示范点	+3	
	专业水平	1	项目负责人参与政府、行政主管部门物业服务有关的课题研究、政策制定、标准研制等任务，经国家、省、市行政主管部门认定	+5	
		2	项目负责人在国家级公开刊物上发表物业服务行业研究文章	+3	
		3	项目负责人被纳入市级以上物业行业专家库	+3	
		4	项目负责人积极参与行业协会活动，担任重要职务，为行业发展做出突出贡献，行业协会推荐后经物业管理行政主管部门认定的	+3	
	不良行为	行业规范	1	未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案；未按照规定备案物业服务合同	-3
			2	对物业管理区域内发生的住宅装饰装修活动中拆除承重墙等违法违规行为或损害公共利益的禁止性行为，没有及时劝阻，并向有关行政主管部门报告	-5
			3	未按照规定在物业区域内公示有关信息	-8
4			未按照物业服务合同约定提供服务，减少服务内容，降低服务质量	-8	
5			擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用	-10	
6			未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途	-10	

行为类别	编号	行为描述	分值	
	7	擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；擅自设置营业摊点	-10	
	8	未按规定办理承接查验手续承接物业管理项目	-10	
	9	受委托销售或出租物业区域内的规划停车位、车库时，将规划停车位、车库销售或变相销售给业主以外的单位和个人	-10	
	10	对物业区域内占用业主共有道路或场地用于停放车辆的车位进行销售或变相销售	-10	
	11	擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途，或擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等	-10	
	12	将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人	-10	
	13	中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为	-10	
	14	泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为	-10	
	15	撤管时拒不移交公共收益	-10	
	16	挪用住宅专项维修资金或小区公共收益	-15	
	17	擅自撤离物业区域、停止物业服务，或者被解聘的物业服务企业（包括前期物业企业）未按照规定办理交接手续、拒不退出	-15	
	诚信与安全	1	未按规定建立和保存在物业服务活动中形成的与业主利益相关的档案和资料	-3
		2	对物业服务投诉问题处置不当，导致业主和公共利益受到严重损害	-5
		3	被相关行政管理部门或街道（乡、镇）发现、查实问题并责令整改，拒不整改、未按期整改	-5
		4	各级行政管理部门“红黑榜”等物业服务质量考核评价中，在管项目被列入“黑榜”或排名靠后	-5
		5	撤管时未按照规定移交需要移交的资料，并办理手续	-5
		6	经街道调查确认妨碍业主大会召开、业主委员会成立或正常运作	-5
7		未按规定建立本项目的灾害性天气、设施设备故障、突发事件等各类物业服务应急预案，或已建立预案但未进行定期演练；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施	-5	
8		受委托作为电梯使用管理单位而未依法履行电梯管理职责	-10	
9		因物业服务原因造成群体性事件或被新闻媒体负面报道，造成重大不良影响	-10	
10		在行政管理活动中提供虚假材料或拒不提供有关材料，或未按要求提供信用信息	-10	

行为类别	编号	行为描述	分值
	11	按照相关规定，缓报、瞒报、漏报有关突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果	-10
	12	不执行政府依法实施的应急处置措施	-10
	13	被列入“信用中国”“信用湖北”等信用监管平台失信联合惩戒对象，或其他行政部门作出行政处罚决定并移交物业主管部门联合惩戒的	-10
	14	在管项目发生一般安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-15
	15	在管项目发生较大及以上安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-20