

攀枝花市住房和城乡建设局文件

攀住建发〔2023〕153号

攀枝花市住房和城乡建设局 关于进一步完善攀枝花市物业服务企业信用 评价机制的通知

各县（区）住房和城乡建设局、钒钛高新区自然资源和建设管理局，各物业行业协会及各物业服务企业：

为进一步规范攀枝花市物业服务市场秩序，依托市、县物业行业党委和物业行业协会，加快推进物业服务企业信用评价机制建设，完善物业行业“守信激励、失信惩戒”机制，保障物业服务企业和业主各方合法权益，结合《四川省物业管理条例》《四川省物业服务企业信用信息管理办法》有关规定和地方实际，现将

进一步完善攀枝花市物业服务企业信用评价机制有关事项通知如下。

一、总体要求

（一）指导思想。深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实省委、市委决策部署以及市委城乡基层治理委员会全体会议暨全市城市基层党建引领基层治理工作会议精神，加快推进物业行业信用评价体系建设，全面提升城乡基层治理效能，着力构建物业行业奖惩体系，促进物业服务行业健康有序发展。

（二）工作目标。依托市、县物业行业党委和物业行业协会，鼓励街道（乡镇）、社区党组织广泛参与到物业服务企业信用评价工作，实现行政主管部门联动、行业组织自律、物业服务企业参与、街道（乡镇）、社区融入的共治共享格局，以信用评价机制监督物业行业功能全面发挥，不断完善住建部门牵头、多方密切配合的工作体系，增强各方主体责任意识，维护各方主体合法权益。

（三）适用范围。在本市辖区内从事物业管理活动的物业服务企业，均应当按照本通知参加信用评价，从事简易保洁、资源派遣、工地管理等非专业化物业服务的企业可暂不参加该项工作。

二、完善信用评价体系

（一）市住房城乡建设主管部门建立物业企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业信用评价情况进行汇总，负责全市信用等级的评定和结果公布，监督指导县（区）住房城乡建设主

管部门开展物业服务企业信用日常评价管理工作。

（二）县（区）住房城乡建设主管部门负责本辖区物业服务企业信用信息采集、确认、计分和日常管理。

（三）街道（乡镇）、社区党组织应当主动协助开展物业服务企业信用信息的收集、核查工作，提供已掌握的基本信息资料；在日常管理中发现物业服务企业违反法律法规规定、物业服务合同约定内容的，应当报县（区）住房城乡建设主管部门予以调查核实，经认定属实的行为纳入企业信用信息管理。

（四）各级物业管理协会应当协助属地行政主管部门完善信用信息档案。

（五）信息资料采集主要包括基本信用信息、良好信用信息、不良信用信息三个板块，基本信用信息包括企业信息、人员信息、项目信息，良好信用信息包括企业良好行为的相关奖励文件、证明材料等，不良信用信息包括相关行政单位、部门或协会出具的行政处罚决定、整改通知等文书，经核实的属于物业企业责任的投诉举报、媒体曝光等问题，以及违反相关法律法规、物业服务合同约定的行为。

（六）该评价工作每年开展1次，各街道（乡镇）在12月底完成申报任务，县（区）住房城乡建设主管部门对涉及相关资料及时汇总上报至市住房城乡建设局。

（七）年度评价工作结束时，在花城易居微信公众号、市物

业管理协会官网上予以公示,对评价结果存在异议的,可向县(区)住房城乡建设主管部门申请复核。公示期满且无异议的,向全市公布物业服务企业信用评价信息。

三、实施差异化监管

物业服务企业信用评价基准分值为 100 分,实行加减分制,进行信用定级,信用分值=基准信用分值+良好信用加分-不良信用减分,信用评价分值一年内有效。

(一)将物业服务企业信用评价等级分为 AAA 级、AA 级、A 级、B 级、C 级五个等级,具体信用等级按照以下标准确定:

1. 信用分值 130 分(含)以上的,为 AAA 级。
2. 信用分值为 100 分(含)至 130 分之间的,为 AA 级。
3. 信用分值为 80 分(含)至 100 分之间的,为 A 级。
4. 信用分值为 60 分(含)至 80 分之间的,为 B 级。
5. 参加信用采集之日起满一年无物业服务项目相关业务的,或信用分值低于 60 分的,为 C 级。
6. 物业服务企业存在下列情形的,为 C 级。

(1)企业或企业主要负责人(董事长、总经理、法定代表人)因物业服务企业在从事物业服务活动中过错承担责任,通过人民法院司法程序认定,被列入失信被执行人名单的;

(2)经司法机关或行政机关确认由物业服务企业负主要责任或全部责任的重大安全责任事故,或一年内累计发生两起较大安

全责任事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的安全责任事故的；

(3)经司法机关作出物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的判决书或裁决书生效后，物业服务企业拒不履行，并进入执行程序的；

(4)经行政机关确认因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的；

(5)经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；

(6)物业服务合同终止后，物业服务企业拒不退出物业管理区域，经县级以上住房城乡建设行政主管部门责令限期退出，逾期仍不退出的；

(7)新聘物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业管理区域，经县级以上住房城乡建设行政主管部门责令改正，拒不改正的。

(8)企业或企业主要负责人(董事长、总经理、法定代表人)在从事物业服务活动中因严重危害社会治安管理秩序被予以刑事处罚的。

(9)其他严重违法违规、严重损害人民群众身体健康和生命安全、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为。

(二)采取分级记录监管措施

1. 对 AAA 级信用优秀类主体，原则上在“双随机、一公开”监管中不将其列入抽查检查范围，在项目或企业评选活动中予以优先推荐，为企业日常事务办理提供绿色通道、资料容缺办理等激励措施，在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑；

2. 对 AA 级信用良好类主体，每年至多进行 1 次“双随机、一公开”抽查检查；

3. 对 A 级信用一般类主体，在“双随机、一公开”监管中适当减少抽查检查比例和频次；

4. 对 B 级、C 级严重失信类主体，可采取如下措施：

(1) 在“双随机、一公开”监管中列为重点监管对象，依法增加检查内容，加大抽查检查力度和频次；

(2) 撤销两年内授予企业、法人、负责人及相关人员的荣誉称号，取消评优评先资格；

(3) 约谈企业负责人，责令限期整改；

(4) 扣除企业信用分，公开曝光；

(5) 将物业服务企业信用信息情况告知涉及物业管理的街道（乡镇），在业委会相关培训会议中予以通报。

5. 对于 C 级严重失信类主体，可由相关部门对其经营管理的项目予以劝退，禁止其参与、承接新的项目。

四、工作要求

（一）提高认识、精心组织。各单位要充分认识到开展物业服务企业信用评价工作的重要性，要紧贴行业实际情况，进一步细化工作举措，扎实做好物业服务企业信用评价工作。

（二）加强联动、公正评价。本项工作是城乡基层治理工作重点任务之一，各单位要发动街道（乡镇）、社区各方主体力量，对标对表项目标准验看项目资料，认真开展信用评价工作，对工作中存在弄虚作假行为的个人及企业将予以严肃处理。

（三）广泛宣传、营造氛围。各单位要将通知要求及工作方式传达到物业管理活动各主体单位，做好沟通和反馈，推动形成评优争先的社会风气，以行促改提升物业行业服务水平。

- 附件：1.攀枝花市物业服务企业信用评价评分表
2.攀枝花市物业服务企业信用评价考核表


攀枝花市住房和城乡建设局
2023年11月7日

附件 1

攀枝花市物业服务企业信用评价评分表

项目	信用 信 息		计分标准 (分)
基本信用分 值	基准分值	及时完成信用信息采集上报。	100
	经历分	以首个项目起计，经营时间在 8 年及以上得 3 分，5 年以上得 2 分，3 年以上得 1 分。	3
		在本市的物业管理总面积 20 万 m ² 以上的得 3 分。	3
		为 2000 年 12 月 31 日前（含）交付使用的老旧项目提供物业服务的，服务 1 个-5 个项目（含）或面积 50 万平方方面以下的（含）的加 1 分，6-10 个项目（含）或面积在 50 平方米-100 平方米（含）加 2 分，11-20 个项目（含）或面积在 100 万平方米-150 万平方米（含）加 4 分，21 个项目（含）以上或面积 150 万平方米以上加 6 分，不累计加分。	6
良好信用加 分	住宅小区管理	每承揽一个住宅小区服务项目得 1 分。	1
	社会公益行为	参与公益性捐赠的每 10 万元得 2 分。	2
	企业或负责人当年获得荣誉称号	以正式文件为准，获得各级党委、政府及其他国家机关，法律法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，按国家、省、市、县四级，分别得 6 分、4 分、2 分、1 分，获得市、区物业行业协会表彰的，分别得 1 分。	7

		以正式文件为准，获得各级党委、政府及其他国家机关，法律法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，按国家、省、市、县四级，分别得3分、1分、1分、0.5分，获得市物业行业协会表彰的，分别得0.5分。	3
	先进典型	企业先进典型相应获得新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的，按国家、省、市、县四级，分别得4分、3分、2分、1分。	4
	业主表扬	当年受到5名以上业主联名表扬的或者业主委员会表扬的，一次得0.5分。	0.5
	精神文明建设	组织开展精神文明相关文化活动，增加群众交流、丰富群众生活的，开展一次得0.5分。	0.5
	满意度测评	满意度达到95%以上的得5分，90%—95%的得4分，85%—90%的得3分，80%—85%的得2分，70%—80%的得1分，60%—70%的得0.5分，满意度60%以下的不得分。	5
	党组织建设	企业成立党组织；企业发展党员的；企业招聘党员员工的，分别加5分、3分、1分。	5
	政策编写	参与相关政策制度、行业标准等文件起草的，加2分。	2
	参与物业管理	企业人员成为市物业管理专家的，加1分。	1
	参加协会	成为市物业管理协会副会长以上单位的、市物业管理协会理事单位的，市、区两级物业行业协会会员单位的，分别加3分、2分、1分，不累计加分。	3
	智慧系统	运用智能设施设备，运用智慧信息化平台管理，运用智能化安全系统，运用智能化能源管理，参与智能标准建设的，分别加1分。	5

不良信用信息减分	违法违规行 为	物业专项维修资金申请、支付、使用程序不规范的，未专款专用的，一次扣4分。	-4
		擅自改变物业服务用房用途的，一次扣3分。	-3
		擅自改变建筑物、构筑物规划用途的，一次扣3分。	-3
		将一个物业管理区域整体转包给他人的，一次扣3分。	-3
		前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘的，一次扣3分。	-3
		未依法办理物业服务承接查验手续的，一次扣3分。	-3
		擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的，一次扣3分。	-3
		物业服务收费未明码标价，未在物业管理区域内显著位置公布物业服务项目及其收费标准，一次扣3分。	-3
		实行酬金制收费模式的，未定期公布物业服务资金的收支情况，一次扣3分。	-3
		未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的，一次扣3分。	-3
		擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的，一次扣3分。	-3
		发现违规建筑或装修未及时告知、劝阻和报告的，一次扣3分。	-3
		未落实物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作的，一次扣3分。	-3
		发生安全紧急事故，未采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作的，一次扣3分。	-3
未按照有关规定向相关部门报送相关资料的，一次扣3分。	-3		

	未按规定组织消防宣传、教育、演练和检查的，一次扣 2 分。	-2
	未委托具有相应资质的专业机构维修和养护消防设施的，一次扣 2 分。	-2
	与业主、物业使用人发生言语、肢体等冲突，引起不良影响的，一次扣 2 分。	-2
	不良现象被媒体曝光，或者经政府相关职能部门查证属实的不良行为，逾期未整改的，一次扣 4 分。	-4
	存在未按照物业服务合同约定内容提供“质价不符”的情形的，一次扣 2 分。	-2
	落实国家级、省级示范性城市创建工作要求不到位的，一次扣 3 分。	-3
	干涉、阻扰、操纵业主筹备召开业主大会、成立业主委员会的，一次扣 3 分。	-3
	市物业管理部门检查时，项目主管连续两次不在岗的，一次扣 1 分。	-1
	不配合政府相关职能部门开展相关工作的，一次扣 2 分。	-2
	不按规定参加市区级物业管理部门、街道（乡镇）或市直相关单位组织的会议、学习或其它活动的，一次扣 2 分。	-2
	超时限未及时处理业主有效投诉的，一次扣 2 分。	-2
	经认定的其他违法违规行为，一次扣 2 分。	-2

附件 2

攀枝花市物业服务企业信用评价考核表

序号	物业服务企业	服务小区数	建议加分项	加分值	建议扣分项	扣分值	总得分

街道（乡镇）（盖章）:

县（区）住房和城乡建设
主管部门（盖章）:

攀枝花市住房和城乡建设局

2023 年 11 月 8 日印发
