

四川省住房和城乡建设厅

川建行规〔2020〕2号

四川省住房和城乡建设厅关于印发《四川省物业服务企业信用信息管理办法》的通知

各市（州）住房城乡建设行政主管部门：

为进一步规范物业服务市场责任主体行为，构建“守信激励、失信惩戒”机制，提高物业服务企业诚信经营意识，提升物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展，我厅制定了《四川省物业服务企业信用信息管理办法》，现印发你们，请认真贯彻执行。

四川省住房和城乡建设厅

2020年2月25日



四川省物业服务企业信用信息管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步规范物业服务市场秩序，构建“守信激励、失信惩戒”机制，提高物业服务企业诚信经营意识，提升物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法规的规定，结合四川省实际，制定本办法。

第二条 对依法设立、在本省行政区域内从事物业服务活动的企业实施信用信息管理，适用本办法。

第三条 本办法所称信用信息管理，是指住房城乡建设行政主管部门依据本办法对物业服务企业在四川省行政区域内从事物业服务活动的信用信息情况进行量化分级管理，并依据结果实施差异化管理的活动。

第四条 四川省住房和城乡建设厅负责全省物业服务企业信用信息体系建设工作，指导各市（州）住房城乡建设行政主管部门通过四川省物业服务企业信用信息管理系统开展物业服务企业信用信息管理。

各市（州）、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门具体负责本行政区域内物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、使用等工作。

各级住房城乡建设行政主管部门应当加强与发展改革、市

场监督、城管综合执法等部门协同，加强与街道办事处（乡、镇人民政府）联系，加快推进信用信息系统的互联互通，逐步建立“守信联合激励、失信联合惩戒”机制，实现信用信息成果共享。

各级住房城乡建设行政主管部门可以定期将物业服务企业信用信息结果通报属地街道办事处（乡、镇人民政府）、社区居（村）民委员会、业主委员会，提示信用风险，在招投标、日常监管、政策扶持等工作中应用信用信息量化分级结果。

街道办事处（乡、镇人民政府）、社区居（村）民委员会，发现物业服务企业违反物业服务管理有关法律、法规、规章规定或强制性标准行为的，可以报送所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门，住房城乡建设主管部门应当进行调查，经调查认定属实的，依照本办法纳入信用记录管理。

第五条 信用信息建设按照“互联互通、全省共享”的原则，全省统一信用信息标准，统一平台建设，统一信用信息的采集、量化分级、应用及监督管理等相关工作。

信用信息管理应当遵守下列原则：

（一）物业服务企业应当对填报信息的真实性、有效性、合法性负责；

（二）信用信息采集应当坚持客观、严谨、准确、及时，保守国家秘密、保护商业秘密和个人隐私的原则；

(三) 信用信息管理应当坚持公开、公平、公正、合法和审慎的原则。

第二章 信用信息分类和采集

第六条 物业服务企业的信用信息由基础信息、良好行为信用信息和不良行为信用信息组成。

基础信息是指物业服务企业从事物业服务活动时，需登记的相关信息，包括企业注册、业绩、物业服务项目、主要管理人员和技术人员等信息。

良好行为信用信息是指物业服务企业在物业服务活动中自觉遵守有关法律、法规、规章规定或强制性标准，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到县级以上行政机关或法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰奖励等信息。

不良行为信用信息是指物业服务企业在物业服务活动中违反有关法律、法规、规章规定或强制性标准，受到行政机关行政处罚或其他行政处理，以及经司法机关认定违法的行为。

第七条 信用信息的采集应当遵循“谁监管、谁采集”的原则。物业服务企业的信用信息由企业自主诚信申报信息和住房城乡建设行政主管部门采集信息组成。

基础信息由企业自主诚信申报，基础信息发生变更时，应当自发生变更之日起 15 个工作日内完成该信息的变更申报。

良好行为信用信息由企业及时申报。

不良行为信用信息由企业自主诚信申报的，应当自行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的法律文书生效之日起 20 个工作日内完成申报；由住房城乡建设行政主管部门采集的，依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书产生的负面信息，住房城乡建设行政主管部门可以直接录入信用信息系统归档。

第八条 新设立的物业服务企业，应当自营业执照颁发之日起 20 个工作日内，在县级以上住房城乡建设行政主管部门登记建立企业信用档案，及时、准确、完整填报企业的基础信息等信用信息。

省外入川物业服务企业在本省行政区域内设立分支机构执业的，自分支机构设立之日起 20 个工作日内，在四川省住房和城乡建设厅登记建立企业信用档案，及时、准确、完整填报企业的基础信息等信用信息。

物业服务企业应当建立信用档案并填报企业信用信息，县级以上住房城乡建设行政主管部门应当加强与同级市场监管等部门的信息联动共享，实现信息自动录入信用信息系统。

第九条 物业服务企业信用信息由物业服务项目所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门负责采集审核，企业注册地县级以上住房城乡建设行政主管部门负责归档，各级住房城乡建设行政主管部门共享物业服务企业信用信息。

物业服务企业分支机构产生的信用信息，由分支机构所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门采集审核，并通过信用系统推送至注册地县级以上住房城乡建设行政主管部门归档。省外入川企业分支机构产生信用信息，通过信用信息系统推送至四川省住房和城乡建设厅统一归档。

各级住房城乡建设行政主管部门应当切实履行日常管理职责，及时、准确、完整地采集企业信用信息，严格按照本办法（附件1、2、3）标准对信用信息进行采集审核，对认定信用信息的时效性、准确性、完整性负责。

第十条 物业服务企业通过信用信息系统填报基础信息、良好行为信用信息、不良行为信用信息并上传相关材料，信息材料可以通过信用信息共享获取的可以免除填报，住房城乡建设行政主管部门应当在10个工作日内对填报的信用信息进行采集审核。

第十一条 建立不良行为信用记录信息异议申诉机制。物业服务企业对其信用信息记录或信用记分有异议的，由物业服务企业提出申请，负责采集审核的住房城乡建设行政主管部门初审，经市（州）住房城乡建设行政主管部门复审属实的，报四川省住房和城乡建设厅修正其不良行为信用记录，并按照评分标准由信用信息系统自动调整其信用信息。

第三章 信用信息量化分级和发布

第十二条 物业服务企业信用得分=基础信息分值+良好行为信用信息分值-不良行为信用信息分值。

第十三条 企业信用等级量化分级结果分为 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：

- (一) 信用分值 90 分（含）以上的，为 AAA 级；
- (二) 信用分值为 80 分（含）至 90 分之间的，为 AA 级；
- (三) 信用分值为 60 分（含）至 80 分之间的，为 A 级；
参加信用采集之日起期满一年无物业服务项目相关业务的，为 A 级；
- (四) 信用分值低于 60 分的，为 B 级；
- (五) 有本办法第十四条规定情形之一的，为 C 级。

物业服务企业基础信息分值为 80 分（注册情况 60 分，人员情况 5 分，经营情况 15 分）。

第十四条 物业服务企业有下列情形之一的，市级以上住房城乡建设行政主管部门应当将其直接列为 C 级：

- (一) 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；
- (二) 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发生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；

（三）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；

（四）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；

（五）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；

（六）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；

（七）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；

（八）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；

（九）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。

住房城乡建设行政主管部门对物业服务企业作出列为 C 级决定的，应当自作出决定之日起 5 个工作日内告知该物业服务企业。

第十五条 物业服务企业自被列为 C 级之日起满 2 年，经修复失信行为并且在该信用信息公开期限内未再次发生本办法第十四条规定情形的，应当按照本办法第十一条规定报四川省住房和城乡建设厅调整其信用信息。

第十六条 物业服务企业的信用分值和等级随其信用记分情况的变化动态变更。信用系统于每个工作日自动更新并发布上一工作日信用分值的信用等级。

第四章 信用信息公开和应用

第十七条 四川省住房和城乡建设厅通过其门户网站统一动态发布物业服务企业信用信息结果，并加强与“信用中国（四川）”等相关网站对接，实现信用信息共享，加大信息公开力度。

第十八条 各级住房城乡建设行政主管部门可以将履行监督管理职责中掌握的物业服务企业信息，按照信息公开有关规定予以公开：

- （一）企业注册登记有关信息；
- （二）企业在管项目名称；
- （三）企业的良好行为信用信息；
- （四）企业的不良行为信用信息；

(五) 其他依法应当公开的企业信用信息。

第十九条 物业服务企业信用信息公开期限为：

(一) 基本信息长期公开，物业服务企业注销的，不再保存；

(二) 良好行为信用信息公开期限为 3 年；

(三) 不良行为信用信息公开期限为 1 年(列为 C 级 2 年)；

(四) 法律法规和规章另有规定的，从其规定。

企业的信用信息公开期限到期后不再对社会公开，转为企业信用档案长期保存。

第二十条 企业根据需要可以通过信用系统打印信用档案、信用等级等情况，有关部门、单位可以通过信用系统查询物业服务企业信用信息和信用等级等情况。

第二十一条 各级住房城乡建设主管部门应当进一步扩大信用信息在物业服务招标投标环节的规范应用。

第二十二条 对信用等级为 AAA 级、AA 级的，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

(一) 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，加大扶持力度；

(二) 在招标投标、公共资源交易活动中可以采取信用加分等措施；

(三) 在日常检查、专项检查中减少检查频次；

(四) 在政府网站、新闻媒体等公示推介；

(五) 法律、法规、政策规定可以采取的其他激励措施。

第二十三条 对信用评价等级 B 级、C 级的，可以依法采取下列惩戒措施：

(一) 住房城乡建设行政主管部门列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

(二) 停止执行惩戒对象享受的优惠政策，或对其关于优惠政策申请不予批准；

(三) 在业绩考核、综合评价、评优评先表彰等工作中，对惩戒对象予以限制和约束；

(四) 加强住房城乡建设系统日常行政监管，约谈其主要负责人，对其主要负责人及相关责任人进行相关业务培训；

(五) 法律、法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

第五章 监督管理

第二十四条 市（州）住房城乡建设行政主管部门应当建立物业服务企业信用信息推送情况抽查和通报制度。对于应当推送而未推送或未及时推送信用信息的，以及在物业服务企业信用信息管理工作中设置信用壁垒的，四川省住房和城乡建设厅将予以通报，并责令限期整改。

第二十五条 各级住房城乡建设行政主管部门及相关单位工作人员在信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞

弊的，视其情节轻重，追究其责任；涉嫌违法违纪的，移交有权部门依法处理。

第六章 附则

第二十六条 本办法由四川省住房和城乡建设厅负责解释。

第二十七条 本办法自 2020 年 3 月 26 日起施行，有效期 5 年。原有关文件与本办法规定不一致的，按本办法执行。

- 附件：1. 四川省物业服务企业基础信息量化分级标准
2. 四川省物业服务企业良好行为信用信息量化分级标准
3. 四川省物业服务企业不良行为信用信息量化分级标准

附件 1

四川省物业服务企业基础信息量化分级标准

序号	基础信息		评分内容与标准	评分
1	注册情况 (60分)	注册信息 (60分)	按信用信息系统平台设置填报, 主要包括企业工商登记信息、管理人员、技术人员信息 等, 企业填报及时、完整、准确, 得分 60 分。	
2	人员情况 (5分)	企业专业管理技术人员 (5分)	企业有工程、管理、经济等相关专业中级以上职称人员 5 人(含)得 2 分, 5 人-10 人 (含)得 3 分, 10 人-15 人(含)得 4 分, 15 人以上得 5 分。以缴纳社会保险的人数 为准。	
3	经营情况 (15 分)	物业服务项目规模 (5分)	1-5 个项目(含)或面积在 50 万平方米(含)以下得 2 分, 6-10 个项目(含)或面积 在 50 万平方米-100 万平方米(含)得 3 分, 11-20 个项目(含)或面积在 100 万平方 米-150 万平方米(含)得 4 分, 21 个项目(含)以上或面积 150 万平方米以上得 5 分。 以物业服务合同数量或面积为准; 物业服务合同到期业主大会未选聘新的物业服务企 业, 由社区居(村)民委员会提供的事实合同证明为准。按项目个数、面积就高计算 原则。	
		物业服务主营业务收入 (5分)	10 万元-500 万元(含)得 1 分, 500 万元-1000 万元(含)得 2 分, 1000 万元-5000 万 元(含)得 3 分, 5000 万元-1 亿元(含)得 4 分, 1 亿元以上得 5 分。以公司账户银行 流水凭证或银行证明为准。	
		物业服务纳税税额 (5分)	1 万元-50 万元(含)得 1 分, 50 万元-100 万元(含)得 2 分, 100 万元-150 万元(含) 得 3 分, 150 万元-200 万元(含)得 4 分, 200 万元以上得 5 分。以税务机关出具的纳税 证明或凭证为准。	

备注: 经发现并核实一项虚假信息, 此项不计分, 且总分扣 2 分, 以此类推。

附件 2

四川省物业服务企业良好行为信用信息量化分级标准

序号	良好行为信用信息		评分内容与标准	评分
	获得表彰奖励	企业 从业人员		
1			近 3 年获得各级党委、政府以及其他国家机关、法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加 6 分、4 分、2 分、1 分 在企业工作期间，近 3 年获各级党委、政府以及其他国家机关、法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加 3 分、2 分、1 分、0.5 分 按照中共中央办公厅印发《关于全面加强和改进城市基层党建工作的意见》和《中共四川省委关于深入贯彻党的十九届四中全会精神、推进城乡基层治理制度创新和能力建设决定》（川委发〔2019〕25 号）要求，企业成立党组织的，加 1 分；企业积极参与社区物业党建联建及社区治理工作，经街道（乡、镇）党组织认定的，加 1 分；企业发展党员的，加 0.5 分；企业招聘党员员工的，加 0.5 分	
2			企业获得政府及政府部门颁发“守合同重信用”单位的，以正式文件或证书为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加 6 分、4 分、3 分、1 分 国家、省、市、县（区、市）四级，以正式文件或证书为准，分别加 6 分、4 分、3 分、1 分	
3			正在为 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 万平方米（含）以下的加 1 分，6-10 个项目（含）或面积在 50 万平方米-100 万平方米（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。以物业服务合同数量或面积为证；物业服务合同到期业主大会未选聘新的物业服务企业，由社区居（村）民委员会提供的事实合同证明为准。按项目个数、面积就高计算原则。	
4			企业作为主要起草单位或者主编单位编写国家、行业、地方标准，以正式文件为准，按照 3 分、2 分、1 分加分，个人作为主要起草人的，减半加分；企业应用科技创新技术的，经省、市级行政主管部门认定，加 2 分。	
5			企业应用科技创新技术的，有法律、法规和政策规定依据给予激励的，经县级以上住房城乡建设主管部门认定，可以加分。按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加 4 分、3 分、2 分、1 分。可以累计加分，不设限。	
6			编写物业服务相关标准或科技创新技术应用	
7			其他	

备注：1.同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；2.省、市、县（区、市）良好行为信用信息包括本省行政区域内的信息；3.经发现并核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣 2 分，以此类推。

附件 3

四川省物业服务企业不良行为信用信息量化分级标准

C 级行为信用信息		
序号	严重失信信用信息	信息来源
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	人民法院
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发生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	人民法院、有关行政机关
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	人民法院
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，造成严重后果的	有关行政机关
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	人民法院、有关行政机关
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，经县级以上住房和城乡建设行政主管部门责令限期退出，逾期仍不退出的	有关行政机关
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，经县级以上住房和城乡建设行政主管部门责令改正，拒不改正的	有关行政机关
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	人民法院、有关行政机关
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	有关行政机关

一般不良行为信用信息				
序号	一般不良行为信用信息	信息来源	评分标准	评分
1	擅自改变物业服务用房用途的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
2	擅自改变建筑物、构筑物规划用途的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
3	将一个物业管理区域整体转包给他人的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
4	前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
5	未依法办理物业服务承接查验手续的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
6	擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
7	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	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
8	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	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
9	未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
10	擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
11	发现违规建筑或装修未及时告知、劝阻和报告的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
12	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	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
13	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	有关行政机关	核实一次扣 3 分	
14	未按照国家和省的有关规定向住房城乡建设行政主管部门定 期报送信用信息、统计报表等相关资料的	有关行政机关	核实一次扣 3 分	

15	企业擅自退出项目管理的,未按照合同约定或合同未有约定未提前 60 日告知的;未依法依约办理交接手续,擅自撤离物业管理区域或停止物业服务	有关行政机关	核实一次扣 5 分	
16	物业服务企业应当退出物业服务,却仍以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出的	有关行政机关	核实一次扣 5 分	
17	未落实合同约定电梯、消防等设施设备安全责任的	有关行政机关	核实一次扣 5 分	
18	其他违反物业服务管理活动相关法律、法规、规章规定或强制性标准的规定行为进行的扣分	有关行政机关	核实一次扣分不超过 5 分	

备注: 1. 以上减分项目按就高原则减分,同一事件不重复计分。
2. 省、市、县(区、市)不良行为信用信息包括本省内行政区域内的信息。
3. 一般不良行为信用信息根据法律法规动态调整。