

山东省物业服务企业信用信息管理办法

第一章 总则

第一条 为推进物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，构建以信用为基础的新型监管机制，根据《企业信息公示暂行条例》《山东省物业管理条例》《山东省公共信用信息管理办法》等法规规章和《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》（国办发〔2019〕35号）等政策规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信用信息，是指物业服务企业在我省行政区域内开展物业服务活动过程中产生的，反映其信用状况的数据和资料。

第三条 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。

一般以独立法人为单位实施信用信息管理；物业服务企业有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业管理；外省物业服务企业在我省设立分支机构的，以分支机构为单位实施信用信息管理。

第四条 省住房城乡建设厅负责全省物业服务企业信用信息

管理工作。

各市物业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息管理和归集、推送等工作。

各县（市、区）物业主管部门负责本行政区内物业服务企业信用信息管理工作，具体负责物业服务企业信用信息的归集、推送、认定等工作。

街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）按照各自职责，做好与物业服务企业信用信息管理有关的工作。

物业行业协会负责行业自律信用信息的归集、推送，并可接受物业主管部门的委托，负责编写行业信用报告等工作。

第五条 省住房城乡建设厅负责建设维护“山东省物业服务企业信用信息管理系统”（以下简称“省物业信用系统”）。省物业信用系统实现物业服务企业信用信息的归集、推送、公示，以及生成信用等级、出具信用报告等功能。各市可根据实际，自主确定使用省物业信用系统或自有系统，使用自有系统的，信用信息归集、推送、认定等权限自行确定，并实现与省物业信用系统实时数据交换等功能。

第二章 信用信息的归集、认定和发布

第六条 信用信息，主要包括基础信用信息、优良信用信息

和不良信用信息三类。

（一）基础信用信息。主要包括企业注册信息、从业人员信息、经营业绩信息等反映物业服务企业基本状况的信息。

（二）优良信用信息。主要包括物业服务企业遵纪守法，诚信经营，积极提升服务水平，获得表彰奖励及经营管理创新、创优、成果等信息。

（三）不良信用信息。主要包括物业服务企业在从事物业服务活动中违反法律法规政策规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

信用信息的具体内容，在省物业信用系统中设置。

第七条 物业服务企业的信用信息，一般由信息产生地物业主管部门负责归集、认定。

企业注册信息、从业人员信息，由企业工商注册地物业主管部门负责归集、认定；外省物业服务企业未在我省设立分支机构的，由企业在我省首个物业服务项目所在地物业主管部门负责归集、认定。

物业主管部门能够通过共享获取或核验的信用信息，不得要求物业服务企业重复提交。

第八条 基础信用信息归集。由物业服务企业通过省物业信用系统自行填报。基础信用信息实行动态管理，信用信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起 30 个工作日内通过省物业信用系统填报变更信息。

新设立的物业服务企业，应当自签订物业服务合同之日起 30 个工作日内，在省物业信用系统及时、完整、准确填报企业的基础信用信息等有关信用信息。

第九条 优良信用信息归集。物业服务企业应于信用信息产生 15 个工作日内向物业主管部门提出信息录入申请，经核查符合要求的，物业主管部门应于物业服务企业申请之日起 15 个工作日内录入省物业信用系统。物业主管部门也可以根据自行掌握、行业协会推送以及信息共享获取的信用信息，直接录入省物业信用系统。

第十条 不良信用信息归集。物业主管部门应于信用信息产生 15 个工作日内将自行掌握或其他单位主动推送的信用信息，通过省物业信用系统录入；需要与其他单位通过共享方式获取的信息，尚未实现实时共享的，共享频次原则上不低于每季度 1 次，具体由各地根据工作实际自行确定。

信用信息录入后，物业主管部门应通过省物业信用系统通知相关物业服务企业，确认不良信用信息情况。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等产生的不良信用信息，物业主管部门不需要通知物业服务企业，可直接认定。鼓励物业服务企业主动录入不良信用信息。

物业服务企业对不良信用信息有异议的，应在收到通知后 15 个工作日内通过省物业信用系统向物业主管部门提出异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。

物业主管部门在收到异议申请后,应于 15 个工作日内作出是否采纳的决定,并通过省物业信用系统及时告知物业服务企业。

第十一条 因企业实际情况发生变化或者认定优良信用信息、不良信用信息所依据的行政决定、判决、裁定等被撤销或者变更等情形导致信用信息发生变化,物业主管部门应当及时变更或删除信用信息。

第十二条 物业服务企业信用信息公布期限如下:

(一)物业服务企业未注销前,依法可以公开的基础信用信息长期公布。

(二)优良信用信息公开期限为 3 年,自信息产生之日起计算。

(三)不良信用信息公示期限为 5 年,自处罚执行完毕或失信行为整改完成之日起计算。企业完成信用修复的,公示期限按有关规定缩短。

(四)法律、法规和规章另有规定的,从其规定。

第十三条 各级物业主管部门应当加强与自然资源、城管执法、公安、审计、市场监管、应急管理、法院、税务、人民银行、金融机构、行业协会等相关部门单位以及街道办事处(乡镇人民政府)、社区居民委员会(社区环境和物业管理委员会)之间的互联互通,依法共享本辖区内物业服务企业的信用信息。

第三章 信用评级

第十四条 物业服务企业信用信息分值，按照《山东省物业服务企业信用信息评分标准》（附件）计算。

省住房城乡建设厅可根据国家政策导向、行业发展需要等，对《山东省物业服务企业信用信息评分标准》进行合理调整。

第十五条 优良信用信息和不良信用信息的评分有效期，原则上按照信息的有效时限同步计算；没有有效时限的，原则上有效期为1年；涉及严重不良信用信息事项的，有效期根据企业整改情况确定。

第十六条 物业服务企业信用得分 = 基础信用信息分值 + 优良信用信息分值 - 不良信用信息分值。

第十七条 物业服务企业信用等级根据信用得分情况，由省物业信用系统实时生成，分为AAA级、AA级、A级、B级、C级。具体标准如下：

信用得分在85分（含）以上的，信用等级为：AAA级。

信用得分在80分（含）至85分的，信用等级为：AA级。

信用得分在70分（含）至80分的，信用等级为：A级。

信用得分在60分（含）至70分，或在60分以下且没有不良信用信息的，信用等级为：B级。

信用得分在60分以下，且有不良信用信息的，信用等级为：C级。

经物业主管部门核实，企业实际从事物业服务活动，但未按

要求参加信用信息管理的，信用等级为：C级（缺失）。

第十八条 物业服务企业有下列情形之一的，作为严重不良信用信息，信用等级直接确定为C级（严重失信）：

（一）经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大生产安全事故的。

（二）在物业服务招标投标中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的。

（三）物业服务企业拒不履行法定义务、严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的。

（四）国家和省规定的其他情形。

第十九条 物业服务企业对信用得分和等级等有异议的，可向物业主管部门书面提出。物业主管部门应当在收到书面异议后15个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对物业服务企业的信用得分和等级结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。

第四章 信用评级结果的发布和应用

第二十条 信用评级结果在省物业信用系统公开，并按规定实现与“信用山东”“国家企业信用信息公示系统”等公共信用信息平台的互通共享。物业服务企业根据需要可通过省物业信用

系统查询信用等级，并打印信用报告。有关部门、单位可依法通过省物业信用系统查询物业服务企业信用等级等情况。

第二十一条 物业主管部门可以定期通报物业服务企业信用等级情况，并将企业信用等级作为实施分类监管以及前期物业服务招标、业主大会选聘物业服务企业、表彰评选推介等活动的重要参考依据，实行守信激励、失信惩戒。

第二十二条 对信用等级 A 级以上的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

（一）在实施行政许可等活动中给予“绿色通道”“容缺受理”等便利服务措施。

（二）在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象。

（三）在媒体推介、荣誉评选等活动中列为优先选择对象。

（四）在有关公共资源交易活动中依法依规采取信用加分等措施。

（五）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，适当降低抽查比例和频次。

（六）国家和本省规定的其他措施。

第二十三条 对信用等级为 C 级的物业服务企业，可以依法采取下列措施：

（一）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，提高抽查比例和频次。

- (二) 作为开发建设单位、业主大会开展招标活动的参考。
- (三) 作为审核财政资金补助、税收优惠等政策扶持的参考。
- (四) 作为政府采购等公共资源交易活动的参考。
- (五) 作为政府部门、行业协会表彰、奖励活动的参考。
- (六) 国家和本省规定的其他措施。

第二十四条 对信用等级为 C 级（严重失信）的物业服务企业，除可采取本办法第二十三条规定的措施外，物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）还可以依法采取以下措施：

- (一) 撤销企业及其法定代表人、负责人和对失信行为负有直接责任的相关人员的荣誉称号，取消参加评先评优资格。
- (二) 约谈企业负责人，责令限期整改。
- (三) 视情节向业主大会提出解除物业服务合同或者不再续约的建议。

第五章 附则

第二十五条 相关管理机构及其工作人员在信用评价管理工作中，应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者依法追究相关责任。

第二十六条 本办法由省住房城乡建设厅负责解释。

第二十七条 本办法自 2020 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2024 年 12 月 31 日。

附件：山东省物业服务企业信用信息评分标准

附件

山东省物业服务企业信用信息评分标准

项目	信用信息		评分内容与标准
基础 信用 信息 (80 分)	企业基本信息 (40 分)		按省物业信用系统规定内容, 及时、准确、全面填报相关信息, 得 40 分。每缺少一项扣 2 分。
	企业党建信息 (5 分)		企业建立健全党组织的, 得 2 分。积极参与“红色物业”创建, 得 1 分。融入“四位一体”机制并主动开展工作的, 得 2 分。
	从业人员信息 (15 分)	企业员工数 (4 分)	不足 20 人得 1 分, 20~50 人得 2 分, 50~100 人得 3 分, 100 人以上得 4 分。以缴纳社会保险和住房公积金人数为准。
		企业管理 技术人员情况 (5 分)	工程技术、经济管理等相关专业人员数 (其中中级以上职称人员数) 10 人 (2 人) 以上的, 得 2 分; 20 人 (4 人) 以上的, 得 3 分; 30 人 (6 人) 以上的, 得 4 分; 40 人 (8 人) 以上的, 得 5 分。
		企业员工 专业素质情况 (6 分)	项目经理 (负责人) 参加主管部门、行业协会、相关培训机构组织的业务技能培训比例 60%~70%得 2 分, 70%~80%得 3 分, 80%以上得 4 分。持有相关职业资格证书或职业技能等级证书员工比例 70%~80%得 1 分, 80%以上得 2 分。
	经营业绩信息 (20 分)	企业经营情况 (6 分)	按经营年限计算, 以工商注册后签订第一份物业服务合同开始计算, 每 1 年得 0.5 分, 不足 1 年不得分。获得“守合同重信用”企业或“放心消费创建示范单位”称号的, 得 2 分。最高 6 分。
		物业服务规模 (10 分)	在管物业项目个数每 3 个得 1 分, 不足 3 个不得分, 最高 5 分; 物业服务面积每 10 万平方米得 1 分, 不足 10 万平方米不得分, 最高 5 分。按物业服务合同载明的建筑面积为准。
		参与保障性住房、老 旧小区等物业服务 (4 分)	每 3 万平方米得 0.5 分, 不足 3 万平方米不得分, 最高 4 分。老旧小区是指列入老旧小区改造计划的项目。按物业服务合同载明的建筑面积为准。

优良 信用 信息 (40 分)	企业或员工 获得表彰奖励 (16分)	企业获得 表彰奖励 (10分)	获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、县（市、区）、街道五级，分别得5、4、3、2、1分，可累计得分。最高不超过10分。以正式文件为准。
		个人获得 表彰奖励 (6分)	企业员工获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、县（市、区）、街道五级，分别得5、4、3、2、1分，可累计得分。最高不超过6分。以正式文件为准。
	物业项目创优 (8分)		国家、省、市、区四级，以物业主管部门正式文件为准，每个项目4、3、2、1得分，同一项目按最高级别计分。可累计得分，最高不超过8分。
	服务管理创新 (4分)		获得国家、省、市、县（市、区）四级物业主管部门及物业管理相关职能部门认定并推广的成果，按照4、3、2、1得分，同一成果以级别最高计分。认真落实“三会三公开”制度，并作出公开承诺的，得2分。可累计得分，最高不超过4分。
	标准建设成果 (4分)		企业通过“三体系”认证，以及获评国家、省级服务标准化试点单位或企业标准“领跑者”的，得3分。作为主要起草单位或者主编单位编写物业服务国际、国家、行业、地方标准以及团体标准的，分别按3、3、2、1、0.5得分，可累计得分。最高不超过4分。
	拓展经营市场 (4分)		企业跨县（市、区）开展物业服务活动的，得2分；跨市开展物业服务活动的，得3分；跨省（直辖市、自治区）开展物业服务活动的，得4分。
	履行社会责任 (4分)		企业或企业负责人为行业作出突出贡献、积极参加社会公益活动，受到物业行业协会表彰或被市级以上新闻媒体宣传报道的，得2分。可累计得分，最高不超过4分。

不良 信用 信息	物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决	每一案件扣 3 分；企业主动录入信息的，每一案件扣 2 分。
	被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定的	
	在行政管理活动中，提供虚假资料，或者拒绝报送有关资料的	每一次扣 2 分。
	因物业服务企业全部责任或主要责任，发生群体性事件或重大负面舆情，造成严重不良影响的	
	经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大、一般生产安全事故的	
	在物业服务质量检查、评价等活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的物业服务合同履行等物业管理问题，拒不整改或整改不到位的	不良信用信息与项目经理（负责人）挂钩。信息产生后，通过省物业信用系统予以警示、通报。同一项目经理（负责人）出现以上情况超过 2 次的，每人扣 1 分。
	在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的	
经物业主管部门、街道办事处、社区居民委员会查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的		

严重 不良 信用 信息	<p>经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大生产安全事故的</p>	<p>信用等级确定为C级（严重失信）</p>
	<p>在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的</p>	
	<p>物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的</p>	