

# 吴忠市红寺堡区人民政府办公室关于印发《红寺堡区物业服务企业诚信档案管理办法》的通知

各乡（镇）人民政府，区政府各部门、各直属机构：

经区政府同意，现将《红寺堡区物业服务企业诚信档案管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

吴忠市红寺堡区人民政府办公室

2019年5月16日

（此件公开发布）



# 红寺堡区物业服务企业诚信档案管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范物业服务企业经营服务行为，构建我区物业服务行业诚信体系，促进物业服务行业健康有序发展，维护广大业主合法权益，根据《物业管理条例》《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房〔2017〕75号）等有关规定，结合红寺堡区实际，制定本办法。

**第二条** 红寺堡区行政区域内从事物业管理活动的物业服务企业有关诚信信息的采集、认定、记录、公布，诚信等级评定和管理适用本办法。

**第三条** 本办法所称诚信档案，是指由物业行政主管部门建立，反映和评价物业服务企业及主要经营管理人员基本情况、业绩信息和警示信息的档案资料。

本办法所称物业服务企业，是指依法在市场监督管理局取得营业执照证书且在红寺堡区域内从事物业服务活动的企业。

**第四条** 物业服务企业诚信档案的建立和管理，应当遵循公开、公平、公正的原则，实行政府主导、社会参与、统一标准、权威发布、信息共享的运作模式。

**第五条** 红寺堡区住房和城乡建设和交通局负责本办法的组织实施，负责建立物业服务企业诚信信息综合评价体系，负责全区物业服务企业诚信等级评定及诚信档案的管理工作，负责诚信档案管理平台的日常管理、维护工作，负责本行政区域内物业服务企业诚信信息的采集、确认工作。

## **第二章 诚信档案内容及诚信等级**

**第六条** 物业服务企业诚信档案包括以下内容：

（一）基本信息：物业服务企业在物业行政主管部门登记的企业基本情况、项目基本情况、专业人员情况、技术人员情况及物业服务合同签订等。

（二）业绩信息：物业服务企业或者法定代表人、总经理及项目负责人在从事物业服务活动中受到区（县）级以上政府及物业行政主管部门的奖励、表彰等。

（三）警示信息：物业服务企业在从事物业服务活动中违反相关法律、法规及政策规定或物业服务合同约定，被行政处罚、行业通报、媒体曝光或者物业行政主管部门认定应该记录的不良行为等。

**第七条** 物业服务企业诚信等级由高到低划分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等级。

**第八条** 诚信等级评定基本分为 100 分，实行加减分制。

物业服务企业诚信得分在 100 分（含 100 分）以上的为优秀；诚信得分在 85 分到 99 分之间（含 85、99 分）的为良好；诚信得分在 70 分到 84 分之间（含 70、84 分）的为合格；诚信得分在 60 分到 69 分之间（含 60、69 分）的为基本合格，诚信得分在 60 分以下（不含 60 分）的为不合格。

具体评分办法详见《红寺堡区物业服务企业诚信等级评定评分细则》。

**第九条** 物业服务企业在本年度内有下列情形之一的，企业诚信等级评定为不合格：

（一）聘用未取得专业技术资格证书的人员从事物业特种服务活动的；

（二）将一个物业管理区域内的全部或者核心的物业服务业务委托给他人的；

（三）挪用专项维修资金的；

（四）擅自改变物业管理用房用途的；

（五）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（六）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

(七) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的;

(八) 物业服务合同终止时, 不按照规定移交物业管理用房和有关资料的;

(九) 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通, 以不正当手段谋取中标的;

(十) 在物业服务合同有效期内擅自退出物业服务项目;

(十一) 在本年度内发生重大责任事故的;

(十二) 因物业服务企业责任引发重大群体或越级上访事件, 影响社会稳定和正常社会秩序, 造成恶劣影响的;

(十三) 因违反相关法律、法规及政策规定, 一年内被物业行政主管部门或其他行政管理部门通报批评 3 次以上的;

(十四) 经物业行政主管部门认定具有其他严重不良行为的。

(十五) 如物业服务企业被业主投诉, 经查证属实, 确属物业服务企业责任的, 投诉次数达 10 次以上的;

(十六) 无正当理由拒不配合物业行政主管部门或其他行政管理部门开展检查、调查等工作。

### 第三章 诚信信息的采集、公布及等级评定

**第十条** 诚信信息采集是指对物业服务企业诚信信息进行收集、记录、分类和储存, 形成反映企业诚信档案的活动。诚信

信息的采集应当坚持客观、准确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

诚信信息采集渠道包括：物业服务企业自行申报，红寺堡区住房和城乡建设交通局、新民街道办、社区居民委员会、相关行政管理部门提供，新闻媒体报道、业主反映等。

（一）基本信息。由红寺堡区物业行政主管部门对物业服务企业进行信息采集并完成数据记载；物业服务企业基本信息发生变更的，应自变更之日起 30 内向物业行政主管部门书面申报，办理信息变更手续。

（二）业绩信息。由物业服务企业自行申报。物业服务企业应当自业绩信息生成 3 个月内向红寺堡区物业行政主管部门提供业绩证明材料，办理信息申报手续。

（三）警示信息。由红寺堡区物业行政主管部门负责采集。其中物业服务企业或法定代表人、总经理的警示信息由企业注册地区（县）物业行政主管部门负责；管理项目或项目负责人的警示信息由项目所在地区（县）物业行政主管部门负责。红寺堡区物业行政主管部门应联合辖区街道办事处、各行政管理部门建立警示信息采集机制，结合投诉纠纷处理、日常检查等工作方式，及时采集、汇总物业服务企业警示信息。

**第十一条** 红寺堡区住房和城乡建设和交通局牵头联合街道办、消防、公安等部门对物业服务企业一季度考核一次，并进行一次业主满意度调查工作。

**第十二条** 红寺堡区住房和城乡建设和交通局联合各部门于每年年初依据《红寺堡区物业服务企业诚信等级评定评分细则》，对上年度物业服务企业诚信情况进行汇总打分，评定物业服务企业诚信等级，并在红寺堡党建网站、媒体公示企业诚信等级暂定结果，公示十五日后，最终确定物业服务企业年度诚信等级。

**第十三条** 物业服务企业诚信信息的录入和变更，应当以已具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

#### **第四章 诚信档案的使用和监管**

**第十四条** 红寺堡区住房和城乡建设和交通局负责建设全区物业服务企业诚信档案管理平台，记载物业服务企业诚信信息和诚信等级情况。

**第十五条** 物业服务企业诚信等级评定结果作为物业服务企业等级核定、创先评优、招标投标、日常监管等工作的重要依据。

**第十六条** 建立守信激励和失信惩戒机制。

(一) 优秀企业：创先评优时在同等条件下优先考虑；在日常监督检查时不作重点监管。

(二) 良好企业：可正常开展经营服务活动，不作重点监管。

(三) 合格企业：可正常开展经营服务活动，加强监管。

(四) 基本合格企业：作重点监管，不得参与行业各类创先评优活动；下一年度诚信等级评定不予评为优秀、良好；限制参与招投标；对其存在的问题责令限期整改，整改合格的，晋升诚信等级；对拒不整改或者整改不合格的，降为不合格企业。

(五) 不合格企业：作重点监管，组织企业主要负责人及项目经理进行相关法规和信用知识培训，对其存在的问题责令限期整改，整改合格的可晋升为基本合格企业；对拒不整改或者整改不合格的，物业主管部门通知新民街道办联合业主委员会解除物业服务企业的服务合同，并在红寺堡区行政区域范围内，5年内不得从事物业管理服务，且将企业法人纳入失信体系。

**第十七条** 公开招标选聘物业服务企业的，同等条件下，上年度诚信等级评定较高的投标企业享有优先权。

**第十八条** 任何单位和个人均可在红寺堡区住房和城乡建设和交通局按照诚信查询的有关规定，查询物业服务企业诚信情况。单位或个人对物业服务企业诚信内容有异议的，可以向红寺堡

区住房城乡建设和交通局提出异议申请，并提供具有法律效力的证据材料。

红寺堡区住房城乡建设和交通局在接到异议申请后，应及时组织核查和反馈。经核查，异议信息属诚信信息处理过程中造成的，应当立即更正；属诚信信息提供单位引起的，应当立即通知相关提供单位核查并做出解答，诚信信息提供单位应当在接到核查通知的 15 个工作日内做出书面答复，红寺堡区住房城乡建设和交通局根据答复情况及时处理，并书面反馈申请人。

**第十九条** 物业服务企业诚信信息记录期限按照下列规定设定：

（一）基本信息，记录期限以该物业服务企业签订的物业服务合同有效期结束为止。

（二）业绩信息，记录期限为该物业服务企业或者个人受到的奖励、表彰有效期结束；没有明确期限的，记录期限为一年。

（三）警示信息，具有法定有效期的，记录期限以有效期结束为止；没有明确期限的，记录期限为一年。

## 第五章 附则

**第二十条** 物业行政主管部门工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权。

**第二十一条** 本办法自 2019 年 6 月 1 日施行，有效期至 2023 年 5 月 31 日。

政策解读：关于《红寺堡区物业服务企业诚信档案管理 办法（试行）》的政策解读