**《宁波市物业服务企业和物业项目经理信用信息管理办法(试行)》 政策解读**

**一、制定背景**

**1、制定的意义**

社会信用体系是社会主义市场经济体制和社会治理体制的重要组成部分。诚信经营是社会主义市场经济的基石，党中央、国务院高度重视全社会信用体系建设工作。党的十八大提出“加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设”；党的十八届三中全会提出“建立健全社会征信体系，褒扬诚信，惩戒失信”；《中共中央国务院关于加强和创新社会管理的意见》提出“建立健全社会诚信制度”；《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》提出的“加快社会信用体系建设”的总体要求。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》在第七十一章完善社会信用体系中提出了加快推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信等重点领域信用建设，推进信用信息共享，健全激励惩戒机制，提高全社会诚信水平。可见运用诚信机制来辅助社会管理成为了政府管理和服务的重要手段。

国务院于 2017 年 9 月正式取消了物业服务企业一级资质的核定，这是继年初（2017年1月12日）国务院国发（017）17 号文取消了物业服务企业二级及以下资质认定后的又一重大变革。物业企业资质管理，从前是政府主管部门主导评审的，有一定的权威性、法定性以及市场认可性。传统的资质管理模式的取消，客观上失去了用资质管理去规范从业秩序的手段，物业服务行业迫切需要一种新的机制来加以引导和规范，在诚信时代的背景下对物业服务企业和项目经理的信用进行管理成为了迫切需要。

**2、制定的目的**

切实规范我市物业服务企业和物业项目经理行为，推进我市物业服务企业和物业项目经理加强自律和自我约束，建立健全事中事后监督管理机制，营造公平竞争、优胜劣汰的市场环境。

**3、制定的依据**

2018年4月4日修订的《物业管理条例》；2018年9月印发的浙江省印发《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》的通知（浙建〔2018〕19号）；以及《宁波市住宅小区物业管理条例》、《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》等相关法律法规是本办法的制定依据。

**二、主要内容**

1、**工作目标**

（1）将物业服务企业和物业项目经理纳入社会信用体系建设。

（2）构建科学合理的评价标准，以规范物业服务行业良性发展。

（3）实现对物业服务企业和物业项目经理进行动态的信用评价和管理。

（4）提出适合我市实际、切实可行的针对物业服务企业和物业项目经理的信用管理办法，在此基础上开发宁波市物业服务企业和物业项目经理信用信息管理平台，实现和省、部信用信息的对接。

（5）让信用管理成为政府管理和服务的有力抓手。

**2、主要任务**

（1）界定信用主体

信用主体为在本市行政区域内从事物业服务活动的企业和物业服务项目经理。鉴于物业服务质量不但取决于物业服务企业，也取决于物业服务项目经理，为了使信用评价的效果更加显著，对物业服务项目的信用信息，不但归于物业服务企业，也归于物业服务项目经理。

（2）明确信用评价内容

物业服务企业和物业项目经理的信用信息主要包括基础信息、良好行为信息和不良行为信息。具体到信用评价分，则由基础信用信息评价分、市场行为信用信息评价分、项目履约行为信用信息评价分和其他信用信息评价分组合而成。

基础信用信息主要包括物业服务企业基本信息和物业项目经理基本信息。

市场行为信用信息主要包括物业服务企业在经营管理和投标过程中产生的良好信息和不良信息。

项目履约行为信用信息主要包括物业服务企业和物业项目经理在物业项目服务管理过程中产生的良好信息和不良信息。

其他信用信息主要包括物业服务企业和物业项目经理的奖罚记录、社会责任以及相关部门在日常服务管理过程中产生的良好信息或不良信息。

（3）建立信用评价模型

采取守信加分、失信减分模式，避免只减分导致失信主体没有修复信用的机会，也激励企业主动落实责任，变“要我做好”为“我要做好”。信用信息主要来自住建部门日常监管和企业自主申报。

针对物业服务企业：其基础信用信息评价分根据评价标准计算所得；其市场行为信用信息评价分，根据物业服务企业经营管理行为和投标行为，按照评价标准计算所得；其项目履约行为信用信息评价分，按照物业服务企业各物业项目履约行为得分进行平均计算所得；其他信用评价分，由相关良好行为信息和不良行为信息根据评价标准计算所得。计算模型参建文件。

针对物业项目经理：其基础信用信息评价分根据评价标准计算所得；其项目履约行为信用信息评价分取该物业项目经理有效期内所有项目履约行为得分进行平均计算所得；其他信用评价分，由相关良好行为信息和不良行为信息根据评价标准计算所得。计算模型参建文件。

（4）设置信用等级

物业服务企业和物业项目经理的信用评价分每日更新。信用等级都分A、B、C、D、E五个等级，按上季度最后一日的信用评价分采用相对排名方式核定。排名前10%(含)的，为A级；排名10%-40%(含)的，为B级；排名40%-80%(含)的，为C级；排名80%以后的，为D级；E级针对的是存在特定不良行为的物业服务企业和物业项目经理。

（5）建立信用评价结果应用机制

一是公示制度，要求物业服务企业应在服务项目的显著位置公示当前物业服务企业和物业项目经理的信用等级。同时，在宁波建设网等相关网站、媒体上公布信用主体季度信用等级和对应的信用评价分。

二是建立守信激励和失信惩戒机制，实行差异化监管，物业服务企业和物业项目经理信用等级评价结果作为物业管理示范项目考评、评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。

3、**适用范围**

在本市从事物业服务活动的物业服务企业和物业项目经理的信用信息征集、评价和应用管理，适用本办法。

4**、执行的标准和原则**

评价指标主要来自《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《宁波市住宅小区物业管理条例》、《浙江省公共信用信息管理条例》、《浙江省物业服务企业信用信息管理办法》等法律法规和相关规范性文件，包括物业管理政策实施以来我市出台的系列管理制度，也是期望通过信用评价使相关办法制度落实落地。

物业服务企业和物业项目经理信用信息的征集、评价和应用管理，应当遵循客观、公正、公开和审慎原则，严格遵守本办法和其他相关管理规定要求，保守国家秘密，保护商业秘密和个人隐私。

**5、关键词释义**

（1）物业服务企业：本办法所称物业服务企业，是指根据法律法规，从事物业服务活动的独立法人

（2）物业项目经理：本办法所称物业项目经理，是指由物业服务企业委派，担任物业服务项目的负责人。

（3）信用信息：本办法所称信用信息，是指在本市行政区域内从事物业服务活动中形成的能够用以分析、判断、评价物业服务企业和物业项目经理遵守法律、法规、规范性文件以及规范、导则，履行物业服务合同等信用状况的客观信息。

（4）信用信息征集：是指通过采集、认定、记录等方式，形成客观反映物业服务企业和物业项目经理相关活动信息的行为。

（5）信用信息评价：是指对物业服务企业和物业项目经理记录的信用信息进行量化评价，确定其信用等级的行为。

**6、其他注意事项**

（1）信用信息征集方式：

基础信息由物业服务企业输入，企业注册所在地(首次登记地)物业主管部门核实，其中物业服务项目信息由项目所在地物业主管部门核实。

良好行为信息由物业服务企业输入，企业注册所在地(首次登记地)物业主管部门核实。

不良行为信息由各级物业主管部门记录。

人民法院、公安、人力社保、市场监管、发改(物价)、生态环境、综合执法、安全生产、应急管理、税务、银行等相关部门提供的信用信息由企业注册所在地(首次登记地)物业主管部门记录。

（2）工作时效：

各级物业主管部门应在收到信息之日起10个工作日内负责核实、记录。

（3）异议信息处理

物业服务企业或物业项目经理对记录的信用信息有异议的，可向记录信用信息的物业主管部门提出书面异议申请。物业主管部门应当在收到异议申请之日起5个工作日内完成核查，核查结果应当及时反馈。

（4）信息有效期

信用信息的有效期为两年，作为信用评价分的计算依据。

物业服务企业存在直降E级行为的，有效期一年；E级物业服务企业可以有条件申请缩短有效期，但最短不得少于6个月。

物业项目经理存在直降E级行为的，有效期三年。

（5）同一行为加减分

同一良好行为涉及多项加分内容的，以加分最多的一项予以记分;同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。同一不良行为在整改期内不重复记分，同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，按照信用评价标准继续扣分。

（6）针对无项目情况

物业服务企业或物业项目经理无参与评价项目的，其项目履约行为信息评价分取当前全市的平均分。

（7）工作纪律

各级物业主管部门从事信用信息管理的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，违者依法追究相关责任。

**三、实施时间，**

本办法自2020年1月1日起试行，2020年7月1日起正式进行综合评分并评定信用等级。

**四、解读机关及联系方式**

本办法解读机关：宁波市住房和城乡建设局；

责任处室：物业房管处；

处室负责人：张波，处室联系电话为89187248。