

# 义乌市住房和城乡建设局文件

义建局〔2023〕156号

## 义乌市住房和城乡建设局 关于印发《义乌市物业服务企业信用信息 管理办法(2023年修订版)》的通知

各镇街、各物业服务企业：

为建立健全我市物业服务企业信用体系，促进物业服务企业诚信自律，维护公平竞争的物业管理市场秩序，构建以信用为核心的物业服务市场监管体制，根据国家、省有关物业管理和信用建设的要求，修订了《义乌市物业服务企业信用信息管理办法(2023年修订版)》，现印发给你们，请贯彻执行。

义乌市住房和城乡建设局

2023年12月29日

(此件公开发布)

# 义乌市物业服务企业信用信息管理办法

(2023 年修订版)

一、为提升物业服务质量，营造公平诚信的市场环境，促进我市物业服务市场规范有序发展，根据《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《金华市物业管理条例》、《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》、《关于推进物业管理体制机制改革的若干意见》（义政办发〔2018〕135号）等规定，结合本市实际，制定本办法。

二、对依法设立、在本市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。

三、义乌市住房和城乡建设局（以下简称建设局）负责指导和监督全市物业服务市场诚信体系建设工作，增加“义乌建设行业信用平台-物业企业”模块（以下简称物业信用平台），采集、评定、发布全市物业服务企业信用信息，公开信用等级。

四、物业服务企业信用信息包括：

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

（二）良好信息：物业服务企业诚信经营，积极提升服务水平，获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织的表彰奖

励等信息。

（三）不良信息：物业服务企业在从事物业服务活动中违反法律、法规、规章等规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

五、信用信息的采集应当遵循合法、安全、及时、准确的原则，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。采集渠道包括企业自行申报、建设局主动采集、属地镇街提供和社会提供等。

六、在本市行政区域内开展物业服务的物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分，由建设局负责。建设局应当切实履行信用信息日常管理职责，及时、准确、完整地采集企业信用信息，严格按照《物业服务企业信用信息评分标准》（以下简称：《标准》）对信息进行认定和评分。

《标准》由建设局根据实际情况不定期予以调整并发布，调整周期不少于一年。

七、物业服务企业可以通过物业信用平台填报基础信息、良好信息、不良信息并上传相关证明材料，建设局应当在 15 日内对填报的信息进行认定，并按照《标准》进行评分。建设局通过数据共享可以获取的基础信息，物业服务企业无需填报。

物业服务企业信用信息自认定之日起向社会公开。不良信息的保存和发布期限为五年，自不良信息认定之日起计算。

八、因企业实际情况发生变化或者认定良好信息、不良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的，物业服务企业应当自信息发生变化之日起 7

日内，在物业信用平台上申请变更并上传相关证明材料。建设局应当在 15 日内进行认定，并按照《标准》调整评分。

九、建设局应当加强与公共信用管理、公安、综合执法、市场监管、发改、税务、人社、安全生产、质量技术监督等部门和法院、仲裁机构以及各镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会的联动，及时共享物业服务企业信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

十、建设局每年 1 月底前对全市物业服务企业信用等级进行评定，并向社会公开，同时抄送市信用办。

物业服务企业未在我市从事物业服务活动，或承接我市业务不满半年的，不做信用等级评定。物业服务企业有分支机构的，对分支机构不单独做信用等级评定。

信用等级评定以信用等级公开之日前认定的物业服务企业信用信息作为评定依据（包含仍在有效期内的良好信息和不良信息）。

十一、物业服务企业应当在每年 12 月 15 日前完成信用信息的填报。

建设局应当在每年 12 月 31 日前完成年度物业服务企业全部信用信息的认定。

十二、物业服务企业信用等级评定实行量化评分，评分规则为：物业服务企业信用综合评分=基础信息评分值+良好信息分值-不良信息分值。

十三、物业服务企业信用等级，按照企业信用综合得分由高到低，分为 A、B、C、D 和 E 五个等级。具体信用等级按照以下标准确定：

（一）物业服务企业信用综合得分 90 分（含本数）以上的，为 A 级物业服务企业；

（二）物业服务企业信用综合得分 80 分（含本数）以上至 90 分（不含本数）的，为 B 级物业服务企业；

（三）物业服务企业信用综合得分 60 分（含本数）以上至 80 分（不含本数）的，为 C 级物业服务企业；

（四）物业服务企业信用综合得分 60 分（不含本数）以下且无不良信息的，为 D 级物业服务企业；

（五）物业服务企业信用综合得分 60 分（不含本数）以下且有不良信息的，或被省级部门列入严重失信名单的，为 E 级物业服务企业。

十四、物业服务企业信用信息和信用等级可以作为建设局实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业服务招标、物业管理示范项目考评等活动的重要依据，实行守信激励、失信惩戒。

十五、对于信用等级为 B 级及以上的物业服务企业，自信用等级公开之日起至下一次信用等级公开前可以采取以下措施：

（一）建设局开展日常检查、专项检查时减少检查频次；

（二）建设局组织实施各类表彰奖励、物业服务项目创优、

媒体推介等活动时优先考虑或者推荐；

（三）建设局组织实施有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；

（四）鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑；

（五）在政府网站等有关平台公开推介；

（六）依法可以采取的其他激励措施。

十六、对于信用等级为 D 级及以下的物业服务企业，自信用等级公开之日起至下一次信用等级公开前可以采取以下措施：

（一）建设局列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

（二）将企业信用等级及有关信用信息通报有关业主、业主委员会、居（村）民委员会，提示信用风险。

十七、对于信用等级为 E 级的物业服务企业，自信用等级公开之日起至下一次信用等级公开前可采取以下措施：

（一）限制享受财政资金补助等政策扶持；

（二）限制参加各类表彰奖励活动；

（三）撤销相关荣誉称号；

（四）抄送注册地行政主管部门；

（五）依法可以采取的其他惩戒措施。

十八、被认定为不良信息主体的物业服务企业符合下列信用修复条件后，可向建设局申请信用修复：

（一）行政处理决定和司法裁判等明确的法定责任和义务履

行完毕，社会不良影响基本消除；

（二）自不良信息认定之日起至申请修复时满 1 年及以上；

（三）自不良信息认定之日起至申请信用修复期间未产生新的记入信用档案的同类不良信息；

（四）非被列入严重失信名单期间；

（五）自不良信息认定之日起至申请信用修复期间，至少参加企业在我市服务项目数量×50 小时以上的社会公益事业或志愿服务，并经社区等相关单位或组织确认。

十九、建设局应根据《义乌市信用修复管理暂行办法》的规定，及时受理信用修复申请，并做出认定。

二十、建设局工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关责令改正，对其主管人员和直接责任人员依法给予行政处分。

二十一、建设局对于日常监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动，但是未在物业信用平台上注册的企业，可以依照本办法规定采集、发布其信用信息并实施激励和惩戒。

二十二、本办法自 2024 年 1 月 29 日起施行。《义乌市物业服务企业信用信息管理办法(2021 年修订版)》同时废止。

附件：《物业服务企业信用信息评分标准》

## 附件

# 物业服务企业信用信息评分标准

## 一、基础信息

序号	基础信息		评分内容与标准	评分
1	企业基本信息 (10分)	基本信息 (8分)	按省物业信用平台设置,主要包括工商注册登记信息、区域负责人信息、物业服务项目信息等,企业基本信息填报及时、完整、准确,得初始赋分8分。每缺一项信息扣0.5分,每发现一项虚假信息扣0.5分。	
		公司成立 年限(2分)	按公司注册时间,5年以内不得分,5-10年得0.5分,10-15年得1分,15-20年得1.5分,20年以上得2分。	
2	经营 业绩 信息 (12分)	纳税排名(5分)	根据上一年度纳税排名进行赋分,赋分规则为(总企业数量-纳税排名+1)/总企业数量×5的数值四舍五入后保留两位小数。以每年度税务部门纳税排名为准。	
		服务项目面积(2分)	低于50万平方米得0.5分,50-100万平方米得1分,100-200万平方米得1.5分,200万平方米以上的得2分。以物业服务合同载明的建筑面积为准。	
		老旧小区等服务面积(5分)	正在开展老旧小区(2000年以前建成)、保障房小区物业服务,服务每5万平方米加1分,最高不超过5分;新承接无专业物业服务的既有住宅小区,当年度每5万平方米加1分,最高不超过5分。以物业服务合同载明的建筑面积为准。	



3	合同履行信息 (70分)	现场打分项(70分)	按照《金华市住宅小区物业服务质量评价评分标准(试行)》，通过综合管理、房屋管理、共用设施设备维修养护、公共秩序维护、绿化养护管理、保洁服务、投诉处理、其他评价等八个方面的评价，总得分*70%计入合同履行分。	
4	其他信息(8分)	涉及物业服务企业的各类的信访投诉(8分)	根据每季度信访投诉统计情况，被投诉指数最高的前5名企业得0分(指数=该企业信访投诉量/全市单位面积投诉量*该企业在管面积。)，6-10名企业得1分，11-15名企业得3分，16-20名企业得5分，21名之后的企业得7分，无投诉的企业得8分。	

备注：1. 合同履行信息的获得以每季度抽查的形式进行，一个评价周期内无项目被查的，按每项的平均分计算；

2. 物业服务合同内未涉及的服务内容，单项不扣分；

3. 检查多个项目的，按公司所有项目的单项平均分计算；

4. 镇街的季度考核情况，按公司所有项目的平均分计算；

5. 被投诉指数=该企业信访投诉量/全市单位面积投诉量\*该企业在管面积。

## 二、良好信息

序号	良好信息	评分内容与标准	评分
1	企业和员工获得表彰奖励 (18分)	表彰企业 (12分)	企业获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的,以正式文件为准,按照国家、省、市、县四级,分别得4、3、2、1分。可累计得分,最高不超过12分。自表彰文件发布之日起一年内有效。
		表彰个人 (6分)	企业员工获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的,以正式文件为准,按照国家、省、市、县四级,分别得2、1.5、1、0.5分。可累计得分,最高不超过6分。自表彰文件发布之日起一年内有效。
2	物业服务项目获得表彰奖励 (16分)	国家、省、市、县四级,以正式文件为准,按照4、3、2、1得分,按项目数量累计加分。可累计得分,最高不超过16分。自表彰文件发布之日起一年内有效(文件另有规定期限除外)。被通报批评按对应等级分值扣分。	
3	重合同守信用企业[工商部门颁布] (2分)	AA级及以上得2分。自表彰文件发布之日起一年内有效。	
4	企业内设品质部,建立服务品质自我监督提升机制 (5分)	企业组织架构设置品质部,建立服务品质考核标准,每月开展一次在管项目内部检查考评。	
5	积极参与基层综合治理 (5分)	积极参与各类应急、创建工作的,得5分。因工作不力被约谈的,每次少得1分。	
6	积极推进小区和谐建设。(5分)	节假日在服务项目开展暖心服务,提升小区文化建设氛围的。开展一次活动加0.5分,可累计得分,最高不超过5分。以活动方案及现场活动照片为准。	
7	为行业发展群策群力,做出积极贡献的 (6分)	积极通过部门发布政策制度征求意见、提交政协人大议案等方式,为行业发展建言献策并被采纳的,每次得1分;在管项目召开现场会,行业内分享管理成功经验的,每次得1分。最高不超过6分。	

备注: 1. 良好信息由物业服务企业提供的,物业服务企业应提供相关证明材料,同一项目的奖项按最高荣誉计算一次;

2. 个人获得的良好信息以社保缴纳企业为准,纳入其物业服务企业信用,评价周期内更换企业的,评价时以社保缴纳期限按比例赋分。

### 三、不良信息

序号	不良信息	评分内容与标准	评分
1	发现存在挪用、侵占或者擅自处分业主共用物业及其收益；采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动，情节严重的；法律、法规禁止的其他行为的。	核实一次信用等级直接列为D级。	
2	消控系统瘫痪，且未及时制订维修方案的。	核实一次信用等级直接列为D级。	
3	发现有违章装修行为，未及时履行制止、报告义务的。	核实一次信用等级直接列为D级。	
4	企业或企业员工被认定为涉黑涉恶的。	核实一次信用等级直接列为E级	
5	因无管理痕迹或管理痕迹不明显，发生重大安全生产事故的。	核实一次信用等级直接列为E级	
6	被省级部门列入严重失信名单的。	核实一次信用等级直接列为E级	

- 备注：1、以上扣分项目按高原则扣分，同一事件不重复计分；  
 2、违规行为如期整改的减半扣分，经约谈或开具“责令整改通知书”拒不整改的翻倍扣分；  
 3、发现上述不良信息的，建设局应当在15日内进行认定，即时调整企业信用等级并向社会公开。

---

抄送：市财政局、市金融办。

---

义乌市住房和城乡建设局办公室

2023年12月29日印发

---