

宛建物管〔2022〕20号

关于印发《南阳市物业服务企业信用管理 实施办法(试行)》的通知

各县(区、管委会)物业管理主管部门：

为进一步建立健全物业行业信用体系，加大黑名单的评定力度，充分发挥信用的约束作用，根据《民法典》、《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》《河南省社会信用条例》等有关法律、法规，结合实际，制定本办法。经研究，现将《南阳市物业服务企业信用管理实施办法(试行)》印发给你们。请各县(区、管委会)按照通知要求，组织实施。

联系人：项文晓 0377-63893869

邮箱：nyzjjwylk@163.com

2022年12月8日

南阳市物业服务企业信用管理实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步建立健全物业行业信用体系，加大黑名单的评定力度，充分发挥信用的约束作用，根据《民法典》、《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》、《河南省社会信用条例》等有关法律、法规，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务企业信用管理。

第三条 本办法所称信用管理，是指在本市行政区域内物业服务活动中，对信用主体的公共信用信息进行认定、采集、公开、评价、应用和监督的活动。

本办法所称信用主体，是指在本市行政区域内的物业服务企业及物业项目负责人等主要管理人员。

第四条 市住房和城乡建设局负责全市物业服务企业信用管理工作的指导、监督，建立南阳市物业服务企业信用信息管理平台（以下简称“市物业信用平台”）和信用信息档案，对信用主体的信用信息进行认定、采集、公开、评价和应用。

县级物业管理行政主管部门负责本辖区物业服务企业信用管理工作的指导、监督，对信用主体的信用信息进行认定、采集、公开、评价和应用，并向市物业信用平台推送相关信用信息。

县级物业管理行政主管部门负责建立、维护本辖区物业

服务企业、物业项目负责人等主要管理人员信用信息库，对信用主体的信用信息进行认定、采集、公开、评价和应用，并向市物业信用平台推送相关信用信息。

物业管理行业协会应当加强自身信用管理，遵守法律法规、行业规约和职业道德准则，主动参与行业信用建设，承担社会责任。

第五条 物业管理行政主管部门应加强与司法、发展改革、市场监管、税务、应急管理等部门及街道办事处（乡镇人民政府）、社区的联动，及时共享信用主体信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

第二章 信用信息的构成和采集

第六条 信用信息由信用主体的基本信息、优良信用信息、不良信用信息构成。

基本信息是指信用主体的注册登记、物业服务项目、物业项目负责人等基本情况信息。

优良信用信息是指信用主体获得县级以上党政机关、行业协会和社会组织的表彰、奖励等信息。

不良信用信息是指信用主体在从事物业服务活动中违反有关法律、法规、规章、行为规范或信用承诺等，受到县级以上物业管理行政主管部门行政处罚或处理的信息，以及经有关部门认定的与物业服务有关的不良信息。

第七条 信用信息采集按照“谁监管、谁负责，谁采集、谁负责”原则进行。

企业基础信息由物业服务企业通过“省物业信用平台”主动向注册地及项目所在地县级以上物业管理行政主管部门申请，由该主管部门负责审核确认。

基础信息发生变更的，企业应当自变更之日起 30 日内书面提出信息变更申请，受理申请的主管部门予以确认。

优良信息由信用主体向注册地县级以上物业管理行政主管部门申请，物业管理行政主管部门核实确认后采集。市级及以上相关部门认定的优良信息，由市住房城乡建设局自产生或获悉该信息之日起 7 日内完成录入；市、县级相关部门产生的信息，由同级物业管理行政主管部门自产生或获悉该信息之日起 7 日内完成录入。

不良信息由县级以上物业管理行政主管部门进行采集。市级及以上相关部门产生的信息，由市住房和城乡建设局自产生或获悉该信息之日起 7 日内完成录入；市、县级相关部门产生的信息，由同级物业管理行政主管部门自产生或获悉该信息之日起 7 日内完成录入；其他机关认定的不良信用信息，由信息共享交换至同级物业管理行政主管部门之日起 7 日内完成录入。

县级以上物业管理行政主管部门可通过社会公共信用平台、政府网站等平台主动采集和认定信用主体的信用信息。物业管理行政主管部门在信用主体录入不良信息前，应当告知信用主体理由和依据。

市外物业服务企业在本市开展业务的，信用信息的认定、采集、公开、评价、应用等由其在本市经营登记所在地物业管理行政主管部门负责。

第八条 基本信息发生变化时，物业服务企业应在发生变化 30 日内在省物业信用平台进行更新。

第三章 信用信息的公开

第九条 信用信息应依法向社会公开。公开的信用信息应真实、准确、完整，不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

依据本办法产生的评定结果将通过南阳市住房和城乡建设局（<http://zjw.nanyang.gov.cn/>）网站和信用南阳平台向社会公示公开，并函告当地市场监督管理部门，同时抄报省住房和城乡建设厅。

第十条 不良信用信息分为严重不良信用信息、一般不良信用信息和轻微不良信用信息三种类型。

（一）严重不良信用信息是指存在下列严重不良行为的：

1. 物业服务项目发生安全事故且负有责任的；
2. 在疫情防控、防汛救灾等公共突发事件组织不力、拒不配合政府有关部门的；
3. 在物业服务活动中严重侵害群众合法权益，或在群体上访事件、重大舆情中存在过错的；
4. 在物业服务活动中存在围标串标，挪用、骗取、套用住宅专项维修资金等违法犯罪行为的；
5. 以暴力、威胁等方式阻挠行政部门依法实施现场监督检查的；
6. 物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业管理区

域行为或拒不退出的；

7. 物业服务企业擅自承接未经查验或者承接不符合条件的新建项目物业的；

8. 从事物业服务活动未在省物业管理综合监管平台备案且拒不整改的；

9. 从事物业服务活动未按时参与信用等级评定或在信用等级评定中提供虚假信息的；

10. 法律、法规、规章规定的与物业服务活动相关的其他严重不良行为。

（二）轻微不良信用信息是指信用主体违法违规情节轻微、易于纠正、危害不大的不良信用信息。

（三）一般不良信用信息是指除上述（一）（二）情形以外的不良行为信息。

第十一条 法律、法规、规章对信用信息公开期限有规定的，从其规定。无规定的，按照以下规定确定公开期限：

（一）基本信息长期公开；

（二）优良信用信息公开期限一般为 3 年；

（三）不良信用信息公开期限一般为 3 个月至 3 年，并不得低于相关行政处罚期限。其中严重不良信用信息的公开期限一般为 1 年至 3 年，一般不良信用信息的公开期限一般为 3 个月至 1 年。轻微不良信用信息不向社会公开，但信用主体拒不纠正失信行为、不履行法定义务的除外。需公开的轻微不良信用信息公开期限一般为 3 个月至 6 个月。

信息公开期限由不良信用信息的认定部门确定。有效期

自决定文书作出之日起计算，期满后省物业信用平台将自动移除不良信用信息。对于有效期满但仍拒不纠正失信行为、不履行法定义务的信用主体，认定部门可决定延长有效期，但有效期总计不得超过 5 年。

第四章 信用“黑榜”

第十二条 县级以上物业管理行政主管部门按照“谁处罚、谁记入”的原则，将存在第十条第（一）款任一行为的信用主体记入物业服务企业信用“黑榜”。

第十三条 “黑榜”管理期限为 1 年，失信主体修复失信行为且在管理期限内未再次发生符合列入“黑榜”情形行为的，由原列入部门在收到申请后 7 日内将其从“黑榜”移出，转为严重不良信用信息公开至行政处罚或行政文书规定期限。

第五章 信用评价及应用

第十四条 物业服务企业信用评定分为 A、B、C、D 四个等级。

A 级企业为信用优秀企业，年度评价指标得分在 120 分以上(含 120 分)。

B 级企业为信用良好企业，年度评价指标得分在 100 分以上(含 100 分)，120 分以下。

C 级企业为信用一般企业，年度评价指标得分在 60 分以上(含 60 分)，100 分以下。

D级企业为信用较差企业，年度评价指标得分在 60 分以下。

在物业企业信用评定基础上，将省公共信用评价结果作为一级指标项纳入物业企业信用评级体系，占比 5%。其中物业企业在省公共信用评价结果为优的，该项可得满分；企业省公共信用评价结果为良或中的，该项不得分；企业省公共信用评价结果为差的，该项扣分”。

第十五条 县级以上物业管理行政主管部门应在指定日期前完成本辖区物业服务企业信用等级评定，并向社会公开评价结果。信用评价结果应用周期为一年，期满后重新评定。原等级及分值记录作为历史数据保存。

物业服务企业仅在本县（市、区）行政区域内从事物业服务活动的，信用等级由本地县级物业管理行政主管部门评定，信用评价结果在本县（市、区）行政区域内应用。物业服务企业在本市跨县（市、区）从事物业服务活动的，信用等级由本地市级物业管理行政主管部门评定，信用评价结果在本市行政区域内应用。物业服务企业跨市从事物业服务活动的，信用等级由省住房城乡建设厅评定，信用评价结果在本省行政区域内应用。

第十六条 优良信用信息在该信息所属等级分类评定时予以加分处理，一般及轻微不良信用信息在该信息所属等级分类评定时予以扣分处理。存在严重不良信用信息的信用主体直接列入信用“黑榜”，不予等级评定。

第十七条 各级物业行政主管部门可以信用信息、评价

结果为依据，在行政管理、公共服务以及监管工作中，实行守信激励机制和失信惩戒机制，对信用主体进行差异化分类指导和监管。

对信用等级为A级的信用主体，列为市重点扶持企业，实行直接挂钩、重点跟踪服务制度；鼓励金融机构增加其贷款授信，并提供多种金融服务；自信用等级公布之日起一年内可采取以下激励措施：

1. 在物业服务招标中予以信用加分；
2. 在行业评优评先中予以优先推荐；
3. 适当减少日常检查、专项检查抽验频次；
4. 法律、法规规定的其他激励措施。

评价结果为 B级的物业企业，加大支持扶持力度，对其办理各项审批手续简化程序；鼓励金融机构提供多种金融服务；在“双随机、一公开”检查中可降低抽查比例。

评价结果为C级的物业企业，实行诚信限制机制，发出信用警告；列入重点监管范围，在“双随机、一公开”检查和日常督查中重点核查。

评价结果为D级的物业企业，对其重点监管，发出信用警告，加强事中事后监管，实施下列监管措施：

1. 在日常监管中列为重点监管对象，提高现场核查频次；
2. 物业服务招标中提醒招标人注意企业信用情况；
3. 限制参加行业评优评先。

4. 支持业主委员会（物业管理委员会）依法依规解聘被列入“黑榜”的物业服务企业；

5. 法律、法规规定的其他失信惩戒措施。

第六章 信用信息修复和异议处理

第十八条 鼓励存在不良信用信息的信用主体主动纠正失信行为、消除不良影响。信用主体依法纠正失信行为、消除不利影响后，按照“谁认定、谁修复”原则，可向该信息的认定部门申请信用修复，并提交相关证明材料。经审查符合信用修复条件的，认定部门应于 10 日内作出信用修复决定，并将修复记录归档管理。信用主体完成信用修复后，该信用信息不再公开和扣分。

信用修复时，物业服务企业年度信用等级已评定的，信用等级不作变更。

第十九条 信用主体对其信用信息有异议的，可在信息公开 10 日内向该信息认定部门书面提出异议处理申请。逾期提出的，不予受理。

认定部门应在收到书面异议 10 日内进行核查并告知申请人核查结果。核查期间，应对该信用信息进行标注，直至异议处理结束。确认有误的，应及时予以纠正。

异议处理需进行检验、检测、鉴定或者专家评审的，所需时间不计入异议申请办理时间。异议处理期间，不停止对原信用信息的公开及处理，但该信用信息认定部门认为需停止公开或处理的除外。

原信用信息的修正，不影响修正之前已经发生的相关法律行为。

第七章 监督管理

第二十条 县级以上物业管理行政主管部门应指定专人或委托专门机构负责信用信息采集、公开和推送工作。

第二十一条 县级以上物业管理行政主管部门在信用管理工作中应当依法履职，接受社会监督。对于录入、推送、公布虚假信用信息，故意瞒报信用信息，篡改信用评价结果的，依法追究相关单位及责任人的责任。

第八章 附 则

第二十二条 本办法所规定的日期均指工作日。

第二十三条 本办法自 2022 年 12 月 8 日起施行。本办法施行前的有关文件规定与本办法不一致的，按本办法执行。

附件：南阳市物业服务企业信用等级评定标准及评分细则
(试行)

附件

南阳市物业服务企业信用等级评定标准及评分细则 (试行)

序号类别	信用等级评定标准	评分标准(分)	考评得分	备注
基本信息	取得营业执照	100		
	从事物业服务时间	1/年		
一 严重不良行为	列入失信联合惩戒对象行为	-100		
	1、经公安机关确认,涉黑涉恶的	-100		
	2、经监察、司法机关确认有行贿行为的	-100		
	3、发生重大安全事故且被有关部门认定负有主要责任的	-100		
	4、违反法律法规,被有关行政主管部门作出处罚决定后,拒不执行行政处罚决定的	-100		
	5、被工商部门列入“严重违法失信企业名单”的	-100		
备注:发生1-5项行为之一的,记入黑名单,列入失信联合惩戒对象。				
二 不良行为	(一)行政违法行为			
	1、合同届满或业主大会作出解聘合同后,不按规定移交物业管理用房、物业管理资料的	-10		
	2、将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的	-10		
	3、挪用专项维修资金的	-10		
	4、未按照规定办理移交手续的	-10		
	5、未按照约定时间提前撤出物业管理区域的	-10		
	6、原物业服务企业未在规定时间内退出物业管理区域的	-10		

7、未在物业管理区域显著位置公示有关信息的	-10		
8、未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的	-10		
9、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	-10		
10、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	-10		
11、擅自利用或者允许他人利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、宣传和经营等活动的	-10		
12、损害房屋承重结构、主体结构的	-10		
13、违法搭建建筑物、构筑物、障碍物的	-10		
14、侵占、损坏共用部位、共用设施设备的	-10		
15、发现电梯存在性能故障或者其他安全隐患，未立即采取措施，情节严重的	-10		
16、电梯达到安全技术规范规定的报废条件，未及时公示并报告业主，未积极协调办理报废事宜的	-10		
17、泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取暴力行为的	-10		
18、物业服务企业人员对业主或者物业使用人实施人身、财产损害等行为的	-10		
19、发现装修人或者装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定的行为，不及时向有关部门报告的	-10		
20、未履行物业承接查验义务或擅自承接未经查验的物业的（建设单位未竣工验收即交付物业情形除外）	-10		
21、前期物业管理未通过招投标方式擅自承接物业项目的	-10		
22、无正当理由拒不签订前期物业服务合同的	-10		
23、投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的	-10		
24、与招标人或者其他投标人串通投标的	-10		
25、以向招标人或者评标委员会成员行贿等违法违纪手段谋取中标的	-10		

	备注：1、有 1-19 项行为之一的：经县（区）物业行业主管部门、街道、乡镇行政指导后按照要求纠正的扣 0 分；未按照要求纠正并被作为案件线索移交给行政执法部门的扣 10 分；被行政执法部门责令改正后纠正的扣 20 分；被行政执法部门责令改正后仍未纠正并被下达行政处罚告知书的扣 30 分；被下达行政处罚告知书后纠正的扣 40 分；被下达行政处罚告知书后仍未纠正并被下达行政处罚决定书的扣 50 分；被下达行政处罚决定书后主动履行处罚决定的扣 60 分；被下达行政处罚决定书后拒不履行处罚决定被强制执行的，属严重不良行为，计入黑名单，列入失信联合惩戒对象； 2、有 20-25 项行为的，每发生一项扣 10 分； 3、一年中发生 3 项以上（含 3 项）或单项 3 次以上（含 3 次）的，属严重不良行为，计入黑名单，列入失信联合惩戒对象。		
二 不良 行为	（二）影响市场秩序行为		
	1、未按照安全生产长效机制规定进行自查、报告和处置的	-10	
	2、在合同有效期内擅自撤离物业管理区域，停止物业管理服务，未履行相应告知和交接义务的。	-10	
	3、未建立物业服务应急预案或建立预案但未落实；或发生事件后，未做好应急处置工作，未及时报告相关部门，发生安全责任事故的	-10	
	4、不履行物业服务合同，业主投诉较多的	-10	
	5、发生重大群体或越级上访事件的	-10	
	6、采取欺骗手段中标或者明显低于市场价，恶意扰乱市场秩序，经有关部门鉴定评估后属实的	-10	
	7、被市级以上新闻媒体曝光属实或被其他行政主管部门通报批评的	-10	
	8、法定代表人、总经理及项目经理对本企业承接管理项目严重违法、重大安全事故、重大群体或越级上访负有直接责任的	-10	
	9、其他物业企业未撤出承接管理项目前强行进驻接管的	-10	
	10、不按照法律规定，而采取胁迫等手段维护企业自身合法权益的	-10	
	11、参与垄断经营，经相关行政主管部门查证属实的	-10	
	12、在物业管理活动中发生违约或侵权民事行为，经人民法院终审判决承担责任的	-10	

备注：1、发生 1-12 项行为之一的：经县（区）物业行业主管部门、街道、乡镇行政指导后按照要求纠正的扣 0 分；未按照要求纠正的扣 10 分；未按照要求纠正被移交给市级相关主管部门的扣 20 分； 2、一年中累计发生 3 项以上（含 3 项）或单项 3 次以上（含 3 次）行为的，属严重不良行为，记入黑名单，列入失信联合惩戒对象。			
（三）扰乱行政监管秩序行为			
1、取得营业执照，不及时向物业信用管理部门上报信用档案资料的，被告知后一个月内仍不上报的	-20		
2、未按规定在河南省物业服务企业综合管理平台中录入、更新企业及物业管理项目相关信息的	-10		
3、自物业交接后 30 日内不向物业所在地县、区物业管理行政主管部门办理承接查验备案手续的（建设单位未竣工验收即交付物业情形除外）	-10		
4、自物业服务合同签订之日起 15 日内不将合同报送县、区物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案的	-10		
5、不配合有关行政主管部门开展“双随机一公开”监督检查活动的	-10		
6、不配合有关部门实施生活垃圾分类工作的	-10		
7、不配合对业主咨询投诉事项进行调查的	-10		
8、企业名称、法定代表人、物业管理负责人、通讯方式、办公地址、管理项目等事项变更或变动后不及时告知行业主管部门的	-10		
9、不接受市、县区行业主管部门业务指导，不按规定上报相关信息或统计报表的	-10		
10、法律法规禁止的其他行为	-10		
备注：1、发生第 1 项行为的，被告之后仍不按时上报的，直接扣 20 分； 2、发生 2-10 项行为之一的：经县（区）物业行业主管部门、街道、乡镇行政指导后按照要求纠正的扣 0 分；未按照要求纠正的扣 10 分；未按照要求纠正被移交给市级相关主管部门的扣 20 分； 3、一年中累计发生 4 项以上（含 4 项）或单项 4 次以上（含 4 次）行为的，属严重不良行为，记入黑名单，列入失信联合惩戒对象。			
三 良好 行为	（一）奖励		
	1、企业获得国家、省、市、区（县）政府或中央、省委、市委、区（县）委及所属部门、单位奖励表彰的	分别加 10 分、8 分、6 分、4 分 （以表彰文件或证书为准，国家、省、市、区（县）级有效期限按 3 年、2 年、1 年、1 年计算使用）	
	2、承管项目承管期间获得国家、省、市、区（县）政府或中央、省委、市委、区（县）委及所属部门、单位奖励表彰的	分别加 8 分、6 分、4 分、2 分 （以表彰文件或证书为准，国家、省、市、区（县）级有效期限按 3 年、2 年、1 年、1 年计算使用）	

	1 年、1 年计算使用)		
3、法定代表人、总经理及项目经理获得国家、省、市、区（县）政府或中央、省委、市委、区（县）委及所属部门、单位奖励表彰的	分别加 6 分、5 分、4 分、3 分 （以表彰文件或证书为准，国家、省、市、区（县）级有效期限按 3 年、2 年、1 年、1 年计算使用）		
4、企业为社会为政府分忧解难，承接老旧弃管小区，经行业主管部门认可的	每承接一个加 2 分		
5、经市、区（县）主管部门认定的其他良好行为	每项市级认定加 2 分、区（县）认定加 1 分（有效期按一年计算）		
6、省公共信用评价结果作为一级指标项纳入物业企业信用评级体系，占比 5%。	物业企业在省公共信用评价结果为优的，该项可得满分；企业省公共信用评价结果为良或中的，该项不得分；企业省公共信用评价结果为差的，该项扣分”。		
（二）体系认证			
1、通过体系认证的（____项）	每通过一项加 2 分（有效期按 3 年计算使用）		
（三）社会公益			
1、积极参加国家、省、市、区（县）脱贫攻坚行动的	每通过一项加 2 分（有效期按 3 年计算使用）		
2、自行组织，或参加各级、各类主体承办、发起的各项社会公益活动的	每项加 2 分（以主办方书面证明或经核实后的相关活动资料作为认定依据，有效期按一年计算）		
（四）参加行业自律组织			
1、参加国家、省、市物业管理行业组织	分别加 7 分、5 分、4 分（以行业组织提供的名录为准）		
2、积极参加行业协会各种活动，尤其是加强行业自律、规范行业行为和提高服务水平等活动	每年参加 3 次、4-7 次、7 次以上的分别加 2 分、3 分、4 分（以行业组织提供的名录为准）		