

九江市住房和城乡建设局 九江市市场监督管理局 九江市人民防空办公室 九江市消防救援支队

文件

九住建办字〔2021〕2号

关于印发《九江市物业服务企业和项目负责人 信用信息管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）住建行政主管部门、市场监督管理局、人防办、消防救援部门，各物业服务企业，各相关单位：

为进一步规范我市物业服务行为，提升我市物业服务水平，促进物业服务企业诚信自律，根据《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《九江市物业管理条例》等相关法律规定，结合我市实际，制定了《九江市物业服务企业和项目负责人信用信息管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：九江市物业服务企业和项目负责人信用信息管理办法
(试行)



市住房和城乡建设局



市市场监督管理局



市人民防空办公室



市消防救援支队

2021年1月15日

附件

九江市物业服务企业和项目负责人 信用信息管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为推进九江市物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，维护公平竞争的物业服务市场秩序，根据《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《九江市物业管理条例》《国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发〔2017〕7号）和《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46号）等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内实施物业服务的企业及项目负责人信用评价和管理，适用于本办法。

本办法所称物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格，在九江市从事物业服务活动的企业和外地物业服务企业在九江市设立的分支机构。

本办法所称项目负责人是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，任命或者指派负责组织物业项目服务活动并在九江市物业行政主管部门备案的责任人。

第三条 九江市物业行政主管部门会同市场监督、人防、消防救援部门负责指导和监督全市物业服务企业和项目负责人信用体系建设工作，开展守信联合激励、失信联合惩戒等相关工作。九江市物业行政主管部门负责建立“九江市物业信用管理平台”，记录、发布物业服务企业和项目负责人的信用信息，统筹建设和维护信息系统，编制信息内容并适时合理调整。

第四条 市、县（市、区）物业行政主管部门依据本办法规定，负责辖区物业服务企业和项目负责人信用信息的采集、认定、评价、公开和使用等工作。企业注册地的县（市、区）物业行政主管部门负责本地区注册的物业服务企业信息的录入审核工作；企业注册地非九江市的，由入驻所在地物业行政主管部门负责物业服务企业信息的录入审核工作。项目所在地的县（市、区）物业行政主管部门负责项目信息的录入审核工作。

第五条 市、县（市、区）市场监督管理部门依据本办法规定，负责电梯使用管理信息采集、认定、评价等工作。

第六条 市、县（市、区）人防主管部门依据本办法规定，负责人防使用管理单位对人防结建工程使用管理信息的采集、认定、评价等工作。

第七条 市、县（市、区）消防救援部门依据本办法规定，负责辖区物业服务企业管理区域内电动自行车、消防车通道、消防车登高操作场地（高层建筑）、疏散通道、微型消防站以及消防设施设备等使用管理信息的采集、认定、评价等工作。

第八条 九江市物业管理协会应当加强行业自律管理，做好信用管理培训工作，协助市物业行政主管部门开展信用管理工作。

第九条 街道办事处（乡、镇人民政府）应当按照法定职责对辖区内物业服务企业和项目负责人的日常活动进行监督和指导，协助采集相关行为信息，并报送县（市、区）物业行政主管部门。社区居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡、镇人民政府）做好物业服务企业和项目负责人信用管理相关工作。

第二章 信息的分类、采集

第十条 物业服务企业信用信息主要包括基本信息、年度综合考核信息、良好信息、不良信息。具体情况如下：

（一）基本信息，由企业信息和项目信息组成。企业信息包括：企业名称、统一社会信用代码、法定代表人（分支机构负责人）等信息。项目信息包括：物业项目名称、地址、物业类型、建筑面积、收费标准和项目负责人姓名、身份证明、从业经历及年限、专业技能证书、职称、学历及继续培训等信息。

（二）年度综合考核信息，是指市、县（市、区）物业行政主管部门会同市场监督、人防、消防救援等部门，每年度对物业服务企业服务项目履行“三保一维”（保洁、保绿、保安，维护设施及秩序）责任进行综合考核评定信息。

（三）良好信息，是指物业服务企业在物业服务活动中自觉

遵守法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，认真履行物业服务合同及物业服务相关约定，服务规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，或在全市重点工作中表现突出，受到政府有关部门奖励或者表彰等信息。

（四）不良信息，是指物业服务企业在物业服务活动中违反有关法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，被行政机关作出行政处理，或经司法机关认定为违约、违法以及其他违反合同约定行为等信息。

第十一条 信用信息的采集，是指对物业服务企业的信用信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映其执业情况信用信息的活动。

信用信息采集渠道，主要包括物业服务企业自行申报、各级物业行政主管部门主动采集及其他相关行政管理部门和社会组织提供。

第十二条 （一）基本信息的采集，由物业服务企业自行申报。物业服务企业基本信息的产生或者变更，应在 10 日内通过信用管理平台向县（市、区）物业行政主管部门申报，并同时提供相关证明文件。

县（市、区）物业行政主管部门对审核后认定属实的信息予以备案。

（二）年度综合考核信息的采集，由市、县（市、区）物业行政主管部门会同市场监督、人防、消防救援等部门每年度 12 月

底前完成属地物业服务年度考核评定后采集录入。

（三）良好信息的采集，由物业服务企业自行申报，经市、县（市、区）物业行政主管部门认定。

物业服务企业申报良好信息的，应在信息产生 1 个月内，向县（市、区）物业行政主管部门申报有关部门表彰决定文书，或经市、县（市、区）物业行政主管部门查证属实的证明材料以及其它具有法律效力的材料。

（四）不良信息的采集，由县（市、区）物业行政主管部门会同市场监督、人防、消防救援等部门负责采集，对物业服务企业记入严重不良信息的，应当告知物业服务企业理由和依据，物业服务企业有权进行申辩。

物业服务企业如有异议，可在接到通知之日起 5 日内向所在地县（市、区）物业行政主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。县（市、区）物业行政主管部门应当于收到书面异议申请之日起 10 个工作日内完成核查，经核查确属有误的，应当及时更正；若确属无误的，维持原结果。核查结果应当及时反馈物业服务企业。物业服务企业对县（市、区）物业行政主管部门的核查结果仍存在异议的，可在接到核查结果之日起 5 日内向市物业行政主管部门提出书面异议复核申请，市物业行政主管部门应当于收到书面异议复核申请之日起 15 个工作日内完成复核，经复核确属有误的，通知县（市、区）物业行政主管部门及时更正；确属无误的维持原结果。复核结果应当及时反馈县（市、

区) 物业行政主管部门及相关物业服务企业。

不良信息采集途径主要包括:

物业行政主管部门日常检查、随机抽查、专项督查及考评。

其他行政管理部门对物业服务企业的物业服务活动作出的行政处罚或通报。

街道办事处(乡、镇人民政府)组织的检查、考核。

社区居(村)民委员会反映、业主委员会反映、业主投诉、媒体曝光等经查证属实,在规定期限内未妥善处理的信息,九江市物业管理协会自律信息及其它。

第十三条 信用信息提供单位和自行申报单位应当对所提供和申报信用信息的真实性、完整性负责。发现提供和申报的信用信息变更或失效的,应当及时修改报送。上级物业行政主管部门发现认定信息有误的,可以要求认定信息的部门予以纠正,也可以直接予以纠正。

第十四条 市、县(市、区)物业行政主管部门对信用信息的录入和变更,应当以已具备法律效力的文书,或者其它有效证明文件为依据。

任何单位和个人不得擅自修改、增加、删除信用信息。

第三章 信用评定

第十五条 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=企业基本信息分值+所有负责项目年度综合考核信息的平均分+良好信息分值-不良信息分值。

第十六条 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、E 五个等级。具体信用等级按照以下标准：

- （一）信用综合得分 90 分及以上为 A 级物业服务企业。
- （二）信用综合得分 80 分至 89 分为 B 级物业服务企业。
- （三）信用综合得分 70 分至 79 分为 C 级物业服务企业。
- （四）信用综合得分 60 分至 69 分为 D 级物业服务企业。
- （五）信用综合得分不足 60 分的为 E 级物业服务企业。

第十七条 市物业行政主管部门一般应在每年 2 月底前对前一年度物业服务企业信用等级进行评定，并向社会公开。通过市住建网公示，公示期为 7 日。在公示期内，企业对信用等级有异议的，可申请市住建局组织有关部门进行查证核实，并根据确认后的事实重新评定等级；公示期满如无异议的，正式发布年度信用等级。

信用等级评定以前一年度（自 1 月 1 日～12 月 31 日止）认定的物业服务企业信用信息作为评定依据。

物业服务企业前一年度未从事物业管理活动的不作信用评定。

前一年度新设立的物业服务企业或外地物业服务企业在九江

设立的分支机构，自营业执照签发之日起至前一年度 12 月 31 日不足 6 个月的，信用等级初定为 C 级，前一年度认定的信用信息与本年度认定的信用信息一并作为次年进行信用等级评定的依据。

第十八条 项目负责人信用综合评分=企业基本信息分值+负责项目的年度综合考核信息分值。信用综合评分低于 70 分的，列入项目负责人黑名单。存在以下严重失信行为之一的，直接列入黑名单。

- 1、骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金 1 万元（含）以上的；
- 2、因工作过错引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的；
- 3、因管理失职造成人员伤害、财产损失等重大责任事故的；
- 4、其他损害业主利益情节严重的。

第四章 信用等级的使用

第十九条 物业服务企业信用等级作为物业行政主管部门实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业管理招标、示范物业管理项目星级评比等活动的重要依据，实行守信激励，失信惩戒。

第二十条 加强信用等级运用。每年度由物业行业协会在属

地物业行政主管部门的指导监督下开展示范物业管理项目星级评比活动，星级评比结果定期公布。

第二十一条 对于信用等级为 A 级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以享受以下政策：

- （一）物业行政主管部门列为重点扶持对象；
- （二）物业行政主管部门组织开展各类表彰奖励评比活动时，予以优先考虑或推荐，列为年度示范物业管理项目五星评比对象；
- （三）参加前期物业管理招标时给予信用加分；
- （四）倡导业主选聘物业服务企业时优先考虑；
- （五）依法可以采取的其它激励措施。

第二十二条 对于信用等级为 B 级的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以享受以下政策：

- （一）物业行政主管部门开展日常检查、专项检查时减少检查频次；
- （二）参加前期物业管理招标时适当给予信用加分；
- （三）物业服务项目列为年度示范物业管理项目四星评比对象；

第二十三条 对于信用等级为 C 级的物业服务企业，物业服务项目列为年度示范物业管理项目三星评比对象；

第二十四条 对于信用等级为 D 级的物业服务企业，可以采取以下措施：

- （一）物业行政主管部门列为重点监管对象，增加检查频次；

(二) 参加前期物业管理招标时给予信用减分;

(三) 对其法定代表人(分支机构负责人)进行提醒、约谈、告诫;

(四) 对不达标的物业服务项目在整改期内未整改达标的,列为诚信黑名单,两年内不得参与前期物业管理招标活动;

(五) 取消评先评优资格,不得参与示范物业管理项目评比活动。

第二十五条 对于信用等级为 E 级的物业服务企业,可以采取以下措施:

(一) 列为诚信黑名单,取消评先评优资格,两年内不得参与前期物业管理招标活动;

(二) 将信用信息通报有关业主、业主委员会、社区居(村)民委员会,提示信用风险;

(三) 将信用信息抄报市信用管理部门,实施联合惩戒。

针对外地来浔企业及外地物业服务企业在九江市设立的分支机构,向注册所在地物业行政主管部门发告知函,并抄送物业服务企业总公司。

第二十六条 对于信用等级连续两年为 E 级的物业服务企业,清出我市物业服务市场;对法定代表人(分支机构负责人)重新注册的企业,限制进入我市物业服务市场。

第二十七条 依据项目负责人信用综合评分结果,物业行政主管部门对项目负责人给予以下处理,并在信用信息平台上予以

公示：

1、项目负责人信用扣分达到 20 分时，由项目所在地物业行政主管部门和街道办事处（乡、镇人民政府）约谈该项目负责人，项目负责人及项目不能参加当年度的评先评优；

2、项目负责人信用扣分达到 25 分时，由项目所在地物业行政主管部门和街道办事处（乡、镇人民政府）约谈该企业法定代表人（分支机构负责人），项目负责人及项目不能参加当年度的评先评优；

3、项目负责人信用扣分达到 30 分时，列入项目负责人黑名单。由市物业行政主管部门约谈该企业法定代表人（分支机构负责人），项目负责人及项目不能参加当年度的评先评优，撤销项目负责人登记备案，两年内不得作为本市项目的拟派负责人。

累计两次列入黑名单的项目负责人，限制其作为本市项目的拟派负责人进行登记备案。

第五章 附则

第二十八条 各级物业行政主管部门及相关部门工作人员在物业信用管理工作中必须坚持客观、公正的原则，如发现玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由相关部门责令改正并依法给予行政处分（处罚）。

第二十九条 本办法自 2021 年 5 月 1 日起施行。

九江市物业服务企业信用评分标准

项目	标准内容	基础分值	评分细则
一、基本信息（20 分）			
基本信息	1. 企业名称及统一社会信用代码；	20	每 项 内 容 如实填写， 其中 15-20 项 经 确 认 没有的统 一填“无”。 缺一项扣 1 分。
	2. 营业执照信息；		
	3. 法定代表人（分支机构负责人）信息；		
	4. 企业在册员工数量；		
	5. 企业投诉受理电话；		
	6. 开发建设单位名称；		
	7. 物业管理项目名称及类型；		
	8. 物业管理项目地址；		
	9. 物业管理项目总建筑面积和总户数；		
	10. 物业管理项目配建设施情况；		
	11. 物业服务合同信息；		
	12. 物业管理项目负责人信息；		
	13. 物业管理项目投诉受理电话；		
	14. 物业管理项目绿化相关信息；		
	15. 物业管理项目消防相关信息；		
	16. 物业管理项目电梯相关信息；		
	17. 物业管理项目人防相关信息；		
	18. 物业承接查验备案证明；		
	19. 物业管理项目基本业务外包情况；		
	20. 业主委员会信息。		

二、年度综合考核信息（80分。）			
保洁	1. 随意倾倒垃圾，生活垃圾未按规定分类投放、收集、及时清运； 2. 生活垃圾清运未密闭运输，存在老式板车清运、清运作业滴漏造成二次污染现象；3. 垃圾桶（箱、房）无分类标识，未足额配置，未保持整洁、完好，周边有垃圾满溢、散落现象；4. 有建筑垃圾、其它堆积物长期未清理且未作必要遮挡、封闭；5. 有污水乱流、油烟乱排等影响环境卫生的问题；6. 小区内道路及楼道保洁不到位，有垃圾和其它杂物堆放；7. 墙壁、栏杆、台阶、扶手、门窗等设施上有乱张贴、乱涂写、乱刻画、表面污渍等现象；8. 有高空抛物现象。	20	每发现一处扣1分直至扣完为止。
保绿	1. 绿化枯萎、缺失，地面有明显黄土裸露现象；2. 擅自毁绿种植蔬菜或其它作物现象；3. 绿化区域有垃圾、杂物或有较多杂草；4. 绿化修剪维护不到位；5. 在树上乱拉缆索或占用绿地、绿植乱晾晒等。	20	每发现一处扣1分直至扣完为止。
保安	1. 违法违章搭建建筑物、构筑物 and 占用公共部位公共空间，影响小区容貌和公共安全；2. 未按规定设置电动自行车集中摆放及充电场地，私拉乱接电线或违规为电动自行车充电；3. 住宅小区内消防登高场地（高层建筑）、消防车通道和疏散通道被占用、堵塞和封闭，消防车通道沿途未实行标志和标线标识管理；4. 车辆管理失序，包括未在规定的泊位内停车、有僵尸车或在绿化带上停车、违规使用地下停车场等；5. 小区内有随意堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品现象；6. 小区居民违规饲养家禽家畜；7. 有不文明养犬行为，包括遛狗不系安全绳、大型犬只不戴嘴套、犬主不清理排泄物、小区有流浪狗；8. 居民区内有超标准的噪声或振动，影响居民生活。	20	每发现一处扣1分直至扣完为止。
维护设施及秩序	1. 道路破损，有坑洼、积水、明沟等现象；2. 路灯破损、歪斜未及时维修；3. 各类管、线、表、箱及井盖、栏杆损坏未及时修复，各类线缆零乱未整理；4. 公共宣传栏破损，公益广告宣传陈旧、缺失，快递柜、信报箱损坏；5. 娱乐、健身设施维护不到位；6. 小区围墙倾斜、损毁、坍塌，隔离栏锈蚀、破损；7. 电梯维护不到位，存在应急电话失效等安全隐患；8. 微型消防站未按要求设置，灭火器、室内消防栓、室外消防栓、应急照明灯等设施缺失、破损，未定期检查、维护；9. 楼道门、窗、扶手、照明灯等设施缺失、破损；10. 建筑物、构筑物外立面有严重的斑驳脱落现象，影响建筑容貌和公共安全；11. 公共防盗门、报警装置、视频监控装置和消防报警控制系统损坏，未及时修复，不能正常使用；12. 地下停车场标识不清晰、不规范，配套设施损坏维护不及时等；13. 电梯使用单位不履行安全主体责任，不落实电梯安全管理制度，未配备电梯安全管理员或者电梯安全管理员不履行职责，电梯安全单月被业主投诉举报3次以上，单月电梯困人事件超过3起以上等问题。	20	每发现一处扣1分直至扣完为止。

三、良好信息（加分项）			
经营信息	在本市中心城区提供全委托物业服务项目总建筑面积达到一定规模；	达 50 万 m ² 加 0.5 分，达 100 万 m ² 加 1 分，达 300 万 m ² 及以上加 2 分	
	在本市中心城区参与保障性住房及无物业老旧小区物业服务；	达 5 万 m ² 加 0.5 分，达 10 万 m ² 加 1 分，达 30 万 m ² 及以上加 2 分	
示范物业管理项目创建	国家级示范物业管理项目；	得 3 分	不累计得分，取最高分
	省级示范物业管理项目；	得 2 分	
	市级示范物业管理项目。	得 1 分	
企业获得党委、政府综合表彰	国家级表彰；	得 4 分	不累计得分，取最高分
	省级表彰；	得 3 分	
	市级表彰；	得 2 分	
	县（市、区）级表彰。	得 1 分	
其他表彰	在九江市重点工作中表现突出，成绩优异，或在物业服务过程中受到市级及以上相关行政管理部门表彰，人防主管部门按照等级评定评为优秀的，以及其他可以加分的表彰、奖励。	视表彰内容酌情加分	不累计得分，最高不超过 3 分
四、不良信息（扣分项）			
严重不良信息	违反安全生产、消防安全、人防法规的规定发生严重事故，被相关行政管理部门行政处罚的；	直接评定为 E 级	
	因挪用专项维修资金或者业主公共收益、商业贿赂、围标串标等严重破坏市场秩序的行为，被行政处罚或者构成犯罪的以及其他产生严重不良影响和后果的行为；		
	将一个物业管理区域全部物业服务一并委托他人的；		
	擅自退出物业管理区域；		
	被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域、被解聘的物业服务企业未按照规定办理移交手续（除物业服务合同另有约定外），或者被解聘的物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域前的期间内不维持正常的物业管理秩序的；		

一般不良信息	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;	15	每一项视情节扣减10分-15分
	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;	15	
	市、县(市、区)物业行政主管部门日常检查、随机抽查、专项督查中,发现重大问题,开具整改通知书,未按期完成整改的;	10	每一项视情节扣减5分-10分
	市、县(市、区)特种设备安全监察部门日常检查、随机检查、专项督查中,发现特种设备安全问题,开具整改通知书,未按期完成整改的;	10	
	市、县(市、区)消防救援部门日常检查、随机抽查、专项督查中,发现消防安全隐患,开具整改通知书,未按期完成整改的;	10	
	市、县(市、区)人防行政主管部门日常检查、随机抽查、专项督查中,发现重大问题,开具整改通知书,未按期完成整改的;	10	
	物业服务企业未在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的;	5	每一项视情节扣减3分-5分
	物业服务企业承接物业未进行查验,或未将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告的;	5	
	对装饰装修管理松散,未将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人,发现装修人或者装修企业违反规定未及时制止并向有关部门报告;	5	
	对物业管理区域内违法、违规行为,未能及时履行发现、规劝、制止、报告职责的;	5	
	物业服务企业违反法律、行政法规、部门规章等有关公民、个人信息保护的规定,泄露业主个人信息的;	5	
	物业服务企业未能履行合同约定,导致业主人身、财产安全受到损害的;	5	

	物业服务企业未制定物业管理区域内安全防范应急预案，或者发生安全事故或其它紧急事件时，未及时采取应急措施并向有关行政主管部门报告的；	5	每一项视情节扣减3分-5分
	涉及安全以及其他有特定要求的设施设备，无专业机构进行维修和养护，且未保持完好有效的；	5	
	非紧急处置情况或仅为经济利益对业主（物业使用人）擅自停电、停水的；	5	
	聘用未取得物业管理有关职业资格证书的人员从事物业管理活动，而相关行政管理部门要求持证上岗的；	5	
	其他未按物业服务合同的约定，减少物业服务内容或降低物业服务质量和标准的；	5	
	未设立停车棚，规范电动自行车集中停放和充电的；	5	
	未按要求建立微型消防站，并落实场地和人员的。	5	