# 独山县物业服务企业诚信评价管理办法

# （草拟稿）

第一章 总则

第一条 为推进我县物业服务企业信用体系建设，进一步规范我县物业服务企业行为，构建诚实守信的市场环境，根据《物业管理条例》和《贵州省物业管理条例》等有关规定，结合本县实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于独山县行政区域内物业服务企业诚信评价管理。

本办法所称物业服务企业，是指在本县已实施物业管理活动的物业企业。

本办法所称诚信评价管理，是指行政主管部门及相关机构依法采集、记录、交换共享和公开物业服务企业诚信信息，建立物业服务企业诚信档案，对物业服务企业开展诚信评价、守信激励和失信惩戒的活动。

第三条 县住建局负责组织实施本行政区域内物业服务企业信用信息的采集、认定、评价、使用和日常管理等工作；根据信用等级评价结果对物业服务企业实行信用分级分类监管；会同相关部门推动本辖区物业服务企业信用体系建设；联合相关部门、街道办事处（镇人民政府）开展守信联合激励、失信联合惩戒等工作。

第四条 街道办事处（镇人民政府）应当按属地管理职能，对辖区内物业服务项目进行监督和指导。

社区、居（村）民委员会应当协助街道办事处（镇人民政府）做好物业服务企业信用管理的相关工作。

第五条 县物业服务协会负责建立和完善物业服务行业自律制度，加强行业自律管理，完善行业自我约束、自我监督机制；协助县住建局做好物业服务企业信用信息管理工作。

第六条 物业服务企业应当遵守物业管理相关法律法规和政策规定，加强内部管理和自我约束，认真履行物业服务合同约定，守法经营、诚信服务，按本办法规定参加信用评价管理，自觉接受政府、社会和业主的监督，依法依约承担物业管理活动中产生的责任。在经营场所或项目办公场所公示信用等级证明并在企业投标等经营活动中出示。

第二章 诚信评价管理

第七条 物业服务项目诚信评价遵循依法、公开、公平、公正的原则，按照政府主导、业主参与、标准统一、结果公开的形式组织开展。

第八条 物业服务诚信评价每年两次。由县住建局会同相关部门、街办（镇），于当年上半年（6月底前完成）、下半年（12月底前完成）各开展一次日常服务管理评价和量化评分。上半年评价得分占比40%，下半年评价得分占比60%。

物业服务诚信评价根据项目当年（自1月1日起至12月31日止）实际情况作为评价依据。物业服务企业进驻不足半年的，依据进入实际时间参与上半年或下半年评价，评价情况记入诚信档案。

物业服务企业管理多个项目的，诚信评价最终得分为各项目平均分。

第九条 县住建局负责组织业主、业委会、物业行业协会、属地政府及政府相关部门实施物业服务诚信评价活动，并制作《独山县物业服务企业诚信评价评分表》。

《独山县物业服务企业诚信评价评分表》由业主评价、政府部门评价、街道社区评价组成。评价实行总分100分制。

（一）业主评价（50分）

包括业主对物业项目综合服务、物业项目公共秩序服务、共用部位和共用设施设备管理与维护、公共区域保洁服务、物业项目绿化养护管理等评价。

（二）政府部门评价（25分）

包括信访、消防、装饰装修管理、人防设施设备维护管理、监控设施设备管理、排水设施设备维护管理、供水设备维护管理、电梯等特种设备管理、应急预案建立、档案资料管理、公示、公共部分管理等方面的评价。

（三）街道社区评价（25分）

包括党建、物业管理矛盾纠纷调处、精神文明建设等工作的评价。

第十条 考评组由业主代表、部门、街道（镇）、社区人员组成，其中业主代表占比不低于40%。（业主代表由业委会、业主自荐、业委会推荐方式产生。）

第三章 信息评价结果运用

第十一条 物业服务企业信用等级评价结果主要用于以下方面：

（一）为业主选聘物业服务企业提供参考；

（二）作为物业服务招标、政府采购物业服务的评标参考依据；

（三）作为各类评奖评优的参考依据；

（四）作为出具企业诚信证明的参考依据；

（五）作为行政管理部门对物业服务企业实施行政监管的参考依据；

（六）作为物业服务行业专家选聘的参考依据；

（七）作为守信联合激励、失信联合惩戒依据。

第十二条 物业服务企业信用等级根据企业信用评价得分情况，分别划分为五星级（优秀）、四星级（良好）、三星级（合格）、二星级（基本合格）、一星级（不合格）五个等级。

物业服务企业信用评价得分90分（含90分）以上的，信用等级为五星级；80分（含80分）以上90分以下的，信用等级为四星级；70分（含70分）以上80分以下的，信用等级为三星级；60分（含60分）以上70分以下的，信用等级为二星级；60分以下的，信用等级为一星级。

第十三条 根据物业服务企业信用评价结果，建立物业服务企业“红黑名单”制度，实行守信激励、失信惩戒、优胜劣汰的差异化管理措施：

（一）对于信用等级为五星级（优秀）或四星级（良好）的物业服务企业，列入“红名单”予以重点扶持，在信用等级公布之日起至下一个评价周期内，给予以下激励：

1.向社会公开推介；

2.在各类评优评先活动中，予以优先推荐；

3.倡导业主大会选聘物业服务企业时优先考虑；

4.参加本县物业服务项目招标时，信用等级为五星级的物业服务企业予以在评分总分基础上加5分，信用等级为四星级的物业服务企业予以在评分总分基础上加3分；

5.规定可以采取的其他激励措施。

（二）对于信用等级为三星级（合格）的物业服务企业，在信用等级公布之日起至下一个评价周期内，采取以下措施：

1.对其申报的信用信息材料进行全面检查；

2.酌情推荐参加各类评优评先活动；

3.由县住建局对其进行约谈。

（三）对于信用等级为二星级（基本合格）的物业服务企业，在信用等级公布之日起至下一个评价周期内，采取以下措施：

1.对其申报的信用信息材料进行全面检查；

2.不推荐参与各类评优评先活动；

3.作为行业重点监管对象，由县住建局和街道办事处（乡镇人民政府）对其进行约谈警告，明确整改措施、整改时限；

（四）对于信用等级为一星级（不合格）的物业服务企业，列入“黑名单”加强监管，在信用等级公布之日起至下一个评价周期内，采取以下措施：

1.县住建局向街道办事处（乡镇人民政府）书面通报并提示风险，街道办事处（乡镇人民政府）向社区居民委员会、业主委员会（自管委）、开发建设单位、服务委托单位、业主书面通报并提示风险，并可结合具体实际情况提出解除物业服务合同或者不再续约的书面建议；

2.对外地来独的物业服务企业或设立的分支机构，由县住建局向其上级企业发告知函，通报情况；

3.取消各类评优评先资格；

4.不得参加本县物业服务招投标活动、承接新项目；

5.其他方面的监管措施。

第十四条 县住建局通过政务网站、微信公众号等途径向社会公布物业服务企业信用评价结果及“红黑名单”，为业主委员会、社会公众及有关单位提供参考。

第四章 附 则

第十五条 县住建局及相关机构工作人员在物业服务企业信用等级评价结果使用管理工作中应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者依法追究相关责任。

第十六条 物业服务企业在报送信用信息过程中，弄虚作假、以欺骗手段获得等级标识的，记入不良行为并限期整改。

第十七条 本办法由独山县住房和城乡建设局负责解释。

第十八条 本办法自2025年1月1日起施行。试行时间为一年。