

# 南昌市住房保障和房产管理局

洪房规〔2021〕1号

## 关于印发《南昌市物业服务企业信用信息管理暂行办法》的通知

各县、区（开发区）房管部门、市物业协会、各物业服务企业：

为推进我市物业服务企业信用体系建设，建立物业服务企业信用分级分类监督管理制度，经请示市政府，由我局制订发布《南昌市物业服务企业信用信息管理暂行办法》，现将该《办法》印发给你们，请认真遵照执行。

2021年4月29日



抄送：省住建厅、各县、区（开发区）政府、湾里管理局、市创建办  
南昌市住房保障和房产管理局办公室      2021年4月29日印发

# 南昌市物业服务企业信用信息管理暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为推进物业服务企业信用体系建设，对物业服务企业实行信用分级分类监管，根据《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）、《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46号）和《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号），以及住建部等十部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内实施物业服务企业信用评价和管理，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、在本市从事物业服务活动的企业；有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业管理；外地物业服务企业在本市设立分支机构的，以分支机构为单位实施信用信息管理。

本办法所称物业服务项目，是指物业服务企业受业主委托，按物业服务合同约定需服务的区域和需完成的任务。

**第三条** 市物业行政管理部门负责建立物业服务企业信用评价制度，制定统一的物业服务信用评价标准，建设和维护全市物业服务企业信用信息管理平台；依据县区物业行政管理部门认

定的物业服务企业信用信息，授予物业服务企业信用星级标识；公开全市物业服务企业信用记录和评价结果；对物业服务企业实行信用分级分类监管；指导监督县区物业行政管理部门开展物业服务企业信用信息管理工作；联合相关部门开展守信联合激励、失信联合惩戒等工作。

县区物业行政管理部门负责本辖区物业服务企业信用信息的采集、认定、公开等工作，企业注册地的县区物业行政管理部门负责辖区内注册的物业服务企业信息的采集、认定、公开工作，项目所在地的县区物业行政管理部门负责物业服务项目日常监督检查信用信息的采集、认定、公开工作；对物业服务企业实行信用分级分类监管；联合相关部门开展守信联合激励、失信联合惩戒等工作；按权限使用维护市物业服务企业信用信息管理平台。

**第四条** 街道办事处（乡、镇人民政府）应当加强属地管理，对辖区内物业服务项目的日常活动进行监督和指导，采集认定物业服务企业相关行为信息，并报送县区物业行政管理部门；组织开展业主满意度调查。

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

**第五条** 相关行政管理部门在物业服务企业信用信息管理工作中的职责分工如下：

消防救援部门负责物业服务区域内消防通道、共用消防设施

维护管理、电动自行车停放充电管理、消防安全防范服务等信息的采集、认定、推送工作。

城市管理部门负责物业服务区域内违章搭建、园林绿化、房屋装修、市容环境卫生、垃圾分类等信息的采集、认定、推送等工作。

公安部门负责物业服务区域内涉及物业服务企业违反公安行政管理及犯罪信息的采集、认定、推送等工作。

市场监管部门负责提供物业服务企业登记注册信息；负责物业服务区域内电梯、锅炉等特种设备使用维护信息的采集、认定、推送等工作。

税务部门负责物业服务企业纳税信息的采集、认定、推送等工作。

大数据管理部门负责建设全市政务数据共享和开放一体化平台，各相关部门将掌握的物业服务企业相关数据信息通过该平台进行融合、共享、整合、开放。

发改部门负责统筹建立物业服务企业的守信联合激励、失信联合惩戒机制。

其他相关行政管理部门依照职责做好物业服务企业信用信息的相关工作。

**第六条** 市物业行业协会负责推动物业服务企业成立党组织，协助属地党组织加强社区居（村）民委员会与物业服务企业的党建联建工作；建立物业服务行业自律制度，完善行业自我约

束、自我监督机制；协助物业行政管理部门做好物业服务企业信用信息管理工作。

**第七条** 物业服务企业应当在物业服务活动中自觉遵守有关法律、法规、规章、规范性文件、强制性标准，认真履行物业服务合同约定，服务规范、诚信经营，自觉接受政府、社会和业主的监督，依法承担相关责任。

## **第二章 信用信息分类和采集**

**第八条** 物业服务企业信用信息由基础信息、物业服务项目日常监督检查信息、良好行为信息和不良行为信息组成。

### **（一）基础信息**

1、注册和经营信息，包括：企业名称、办公场所、法定代表人、注册资本、公司类型、经营范围、有限责任公司股东或者股份有限公司发起人姓名或者名称等；企业年经营收入、企业年纳税额、物业服务项目信息（项目名称、面积、位置、合同起止时间、收费标准、项目负责人及联系方式等）、承接保障性安居工程、老旧小区项目情况等。

2、企业人员信息，包括：人员规模，特种设备、建构筑物消防管理等工程技术、经济管理等专业人员和中级职称人员信息。

3、企业党建情况，包括企业成立党组织、参与社区物业党建联建情况等。

### **（二）项目日常监督检查信息**

街道办事处（乡镇人民政府）和县区物业行政管理部门对辖区内物业服务项目的基础服务、项目容貌、环境卫生、配合社区治理和业主满意度等方面日常监督检查信息。日常监督检查信息，每季度至少采集一次。

### （三）良好行为信息

物业服务企业或者企业员工获得表彰表扬、正面评价的信息，主要包括：

- 1、获县级以上政府表彰的；
- 2、获县区以上行政管理部门表彰的；
- 3、获国家、省、市物业行业协会表彰的；
- 4、获国家、省、市权威媒体正面评价报道的；
- 5、获得科技专利成果的；
- 6、其他能作为良好行为信息依据并被相关行政管理部门认可的。

### （四）不良行为信息

物业服务企业或者企业员工在物业服务活动中因违法违规违约等行为，被行政机关处罚处理、被司法机关认定负有责任及其他负面评价的信息。

根据行为失信程度，分为一般不良信息和严重不良信息。

#### 1、一般不良行为信息包括：

- （1）未按照规定及时填报、更新基础信息的；
- （2）被行政管理部门予以行政处罚、处理的；

(3) 被司法机关认定负有责任的；

(4) 街道办事处、乡镇人民政府在日常监督检查中发现存在问题的；

(5) 违反物业服务行业自律制度，被行业协会公开谴责的；

(6) 被国家、省、市权威媒体负面评价报道的；

(7) 被投诉，物业服务企业确实负有责任的；

(8) 其他违反诚实信用、公序良俗原则的不良行为。

## 2、严重不良行为信息包括：

(1) 企业或企业重要负责人（董事长、总经理、法定代表人、董事会成员、监事会成员等）因物业服务企业责任，被司法机关列入失信被执行人名单的；

(2) 发生人身伤亡安全事故，经司法机关或者相关行政管理部门确认物业服务企业负有主要责任的；

(3) 发生影响社会稳定事件，物业服务企业负有主要责任的；

(4) 物业服务企业经司法机关认定有涉黑涉恶行为的；

(5) 在物业服务招投标过程中存在弄虚作假、行贿受贿、围标串标等破坏市场公平竞争行为的；

(6) 骗取、挪用、侵占住宅专项维修资金和公共收益的；

(7) 其他严重失信行为。

**第九条** 信用信息的采集，是指对物业服务企业信用信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映其诚信情况的活动。

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。信用信息采集渠道主要包括物业服务企业自行申报、物业行政管理部门采集，街道办事处（乡镇人民政府）、相关行政管理部门和社会组织提供。

**第十条** 基础信息的采集，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，应当在 15 日内通过市物业服务企业信用信息管理平台向县区物业行政管理部门申报，并同时提供相关证明文件。县区物业行政管理部门应当在 5 个工作日内对填报的信息进行认定。

物业服务项目日常监督检查信息的采集，由县区物业行政管理部门会同街道办事处（乡镇人民政府）采集录入。

良好行为信息的采集，由物业服务企业通过市物业服务企业信用信息管理平台自行申报，经县区物业行政管理部门认定。

不良行为信息的采集，由县区物业行政管理部门通过信息共享、自行掌握等多种方式主动采集，其他行政管理部门应当将掌握的物业服务企业不良信息通过南昌市企业监管警示系统、信用南昌等信息平台共享信息；也可以由物业服务企业、行业协会、新闻媒体、业主和业主委员会等社会各界提供。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的不良行为信息，县区物业行政管理部门可以直接采集认定。



本市物业服务企业在本市行政区域以外开展物业服务经营活动的信用信息，暂不纳入本市物业服务企业信用管理范围。

**第十一条** 任何组织和个人均可对物业服务企业信用信息提出异议。提出异议的，应当向县区物业行政管理部门提交书面申请或通过市物业服务企业信用信息管理平台提交，并提供相应佐证材料。县区物业行政管理部门应当在收到申请后5个工作日内调查核实并作出结论，确属有误的应当及时纠正，无误的应当予以认定。

对采集的不良行为信息，县区物业行政管理部门应当在3个工作日内通过市物业服务企业信用信息管理平台告知相关物业服务企业，物业服务企业可以在收到告知后10日内提出异议并提供相关依据进行申辩，县区物业行政管理部门应当在收到申请后5个工作日内调查核实并作出结论，确属有误的应当及时纠正，无误的应当予以认定。

逾期未提出异议的，不良行为信息认定自动生效。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的不良行为信息，不在异议范围内。

**第十二条** 提出异议的组织和个人对县区物业行政管理部门的认定不服的，可以向市物业行政管理部门提出异议复核。市物业行政管理部门应当在收到申请后5个工作日内调查核实并作出结论，确属有误的应当及时纠正，无误的维持原认定。

异议复核仅限一次，以异议复核结论为准。

**第十三条** 物业服务企业在评分周期内纠正一般不良行为、消除影响后获得认定部门认可的，可以向县区物业行政管理部门提供相关依据并申请信用修复；信用修复后，该不良行为信息不计分。

### 第三章 信用评价

**第十四条** 物业服务企业信用评价实行量化评分、综合评价、按分授星、分类监管；信用评价实行 120 分制。

评分规则：物业服务企业信用综合评分=基础信息分值（50 分）+物业服务项目日常监督检查信息分值（50 分）+良好行为信息分值（20 分）+不良行为信息分值（-20 分）。

物业服务项目日常监督检查在一年内不止一次的，按平均分计算；物业服务项目不止一个的，按算术平均分计算。

物业服务企业及分支机构和企业（含分支机构）员工获得的良好行为信息、不良行为信息，均计入物业服务企业信用综合评分。

**第十五条** 物业服务企业信用星级标识由高到低分为“五星”、“四星”、“三星”、“二星”、“一星”五个等级。

市物业行政管理部门根据县区物业行政管理部门认定的物业服务企业信用综合评分，每年授予物业服务企业信用星级标识。具体信用等级按以下标准确定：

（一）信用综合评分在 108 分（含 108 分）以上，信用星级为“五星”；

(二) 信用综合评分在 96 分 (含 96 分) 以上 108 分以下, 信用星级为“四星”;

(三) 信用综合评分在 84 分 (含 84 分) 以上 96 分以下, 信用星级为“三星”;

(四) 信用综合评分在 72 分 (含 72 分) 以上 84 分以下, 信用星级为“二星”;

(五) 信用综合评分在 72 分以下, 信用星级为“一星”。

**第十六条** 信用信息评价根据前一年度 (自 1 月 1 日至 12 月 31 日止) 认定的物业服务企业信用信息作为评价依据。

县区物业行政管理部门应当在每年 2 月 28 日前, 完成前一年度物业服务企业信用信息的认定; 市物业行政管理部门应当在每年 3 月 31 日前, 依据县区物业行政管理部门认定的物业服务企业信用信息, 授予物业服务企业信用星级标识, 并向社会公开。

物业服务企业前一年度未从事物业服务活动的, 不作信用评价; 前一年度新设立的物业服务企业, 或外地物业服务企业在本市设立的分支机构, 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, 不作信用评价。

**第十七条** 良好行为信息采用累计记分制, 每年记满 20 分为止; 同一良好行为信息涉及多项加分内容的, 以最高记分为准, 不重复记分; 同一良好行为信息有效期内记分一次, 不重复记分。

不良行为信息采用累计记分制, 每年记满-20 分为止; 同一不良行为信息涉及多项扣分内容的, 以扣分最多的一项为准, 不

重复记分；同一不良行为信息有效期内记分一次，不重复记分。

**第十八条** 物业服务企业基础信息未发生变化的，在企业存续期内有效。

物业服务项目日常监督检查信息，当年有效。

良好行为信息从信息采集时开始计算，有效期一年，另有规定的从其规定。

不良行为信息从信息采集时开始计算，在信用修复前一直有效。

#### **第四章 信用评价结果运用**

**第十九条** 南昌市物业服务企业信用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。

**第二十条** 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、优胜劣汰的差异化措施，具体如下：

（一）对信用星级达到“四星”及以上的物业服务企业，列入“红名单”予以重点扶持，并给予以下激励：

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、参加本市前期物业服务项目投标的，信用星级为“五星”的物业服务企业可以享受不超过评标总分 10%的加分，信用星级为“四星”的物业服务企业可以享受不超过评标总分 8%的加分，具体加分标准由招标人确定；

4、在政府采购等公共资源交易活动中，优先推荐进入采购目录企业名录；

5、在日常检查、专项检查中可减少检查频次，实施简化监督和低频率的日常检查；

6、规定可以采取的其他激励措施。

（二）对信用星级为“三星”、“二星”的物业服务企业，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、信用星级为“三星”的物业服务企业，不推荐参加各类评优评先活动，信用星级为“二星”的物业服务企业，不得参加各类评优评先活动；

3、在日常检查、专项检查中增加检查频次，加强监管。

(三)对信用星级为“一星”的物业服务企业，列入“黑名单”加强监管，并采取以下措施：

1、作为行业重点监管对象，由县区物业行政管理部门和街道办事处（乡镇人民政府）进行约谈，明确整改措施、整改时限；

2、县区物业行政管理部门向街道办事处（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、业主书面通报并提示风险；

3、对外地来昌的物业服务企业或设立的分支机构，向其上级企业发告知函，通报情况；

4、取消各类评优评先资格；

5、加强日常监管，实施较高频次的检查；

6、其他方面的监管措施。

7、连续两年或累计三年被授予“一星”标识的物业服务企业，不得参加本市物业服务招投标活动，建议不得列入政府采购企业名录，建议业主大会不选聘或不再续聘。

**第二十一条** 符合本办法规定、应当参加而未参加信用评价的物业服务企业，按授予“一星”标识的物业服务企业管理。

## 第五章 附 则

**第二十二条** 各级物业行政管理部门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

相关部门责令改正，并对其负责人和直接责任人依法给予行政处分，涉嫌违法犯罪的，依法移送司法机关。

物业服务企业在报送信用信息过程中，弄虚作假、以欺骗手段获得星级标识的，信用评价结果无效，列入“黑名单”，涉嫌违法犯罪的，依法移送司法机关。

**第二十三条** 市物业行政管理部门可以根据工作实际，对《南昌市物业服务企业信用评价标准》适时调整。

**第二十四条** 本办法由市住房保障和房产管理局负责解释。国家、省有关物业服务企业信用管理制度出台后，本市物业服务企业信用管理按上级政策调整执行。

本办法自 2021 年 6 月 1 日起施行。

附件 1:

## 南昌市物业服务企业信用评价标准（基础信息 50 分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	要求
一	企业注册和经营信息 (25 分)	信息如实完整填写, 并须签署企业信用承诺。(5 分)	发现 1 项少报、漏报、错报扣 1 分, 扣完为止; 无企业信用承诺, 扣 5 分。	与有关部门信息一致
		服务项目合同在县区物业行政管理部门备案。(4 分)	发现 1 个项目合同未备案扣 1 分, 扣完为止。	合同备案
		承接保障性安居工程、老旧小区项目情况等(1 分)	未承接保障性安居工程、老旧小区项目的, 不得分	合同备案
		物业服务规模(10 分)	服务项目不足 3 个得 1 分, 每增加 3 个得 1 分, 得满 5 分为止; 20 万平方米以下得 1 分, 20-50 万平方米得 2 分, 50-100 万平方米得 3 分, 100 万-200 万平方米得 4 分, 200 万平方米以上得 5 分。	合同备案
		依法纳税(5 分)	A 级企业得 5 分, B 级企业得 4 分, C 级企业得 3 分, M 级企业得 2 分, D 级企业不得分。	以税务部门评级信息为准
二	企业人员 (15 分)	物业服务人员规模不少于 50 人。(5 分)	低于 50 人得 3 分, 50-100 人得 4 分, 100 人以上得 5 分。	以缴纳社保或商业保险等资料为准
		特种设备、建构筑物消防管理等工程技术、经济管理等专业人员和中级职称人员不少于 10 人(10 分)	专业人员和中级职称人员少于 10 人的, 不得分; 专业人员和中级职称 10 人以上、中级职称人员不少于 2 人的, 得 2 分; 专业人员和中级职称人员每增加 10 人、中级职称人员每增加 2 人的, 得 1 分, 得满为止。	按缴纳社保相关资料和职称证书
三	企业党建 (10 分)	按照党建引领要求, 企业成立党组织。(5 分)	未成立扣 5 分。	党组织成立文件
		参与社区党建联建。(5 分)	未参与扣 5 分。	社区证明



附件 2:

## 南昌市物业服务企业信用评价标准（日常监督检查 50 分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	检查部门
一	基础服务 (10分)	已办理接管验收手续,房屋及其共用设施设备档案资料齐全,分类成册,管理完善,查阅方便(1分)	不符合不得分	县区物业 行政管理部 门
		装饰装修管理规定及业主义管理规约等各项公众制度完善(1分)	不符合不得分	
		服务内容、服务标准、收费项目及标准向业主公示(1分)	不符合不得分	
		建立24小时值班制度,设立服务电话,接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理,有回访制度和记录(1分)	不符合不得分	
		项目负责人及相关工作人员的联系方式向业主公示(1分)	不符合不得分	
		物业服务企业的专业技术人员持证上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨(1分)	不符合不得分	
		在安全隐患处有明显标识和具体的防范措施(1分)	不符合不得分	
		共用设施设备完好,使用及维护按规定要求有记录,无事故隐患,专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范(1分)	不符合不得分	
		物业服务企业至少每半年公示一次公共收益收支情况(1分)	不符合不得分	
		物业管理用房等配套设施未擅自改变用途(1分)	不符合不得分	

二	项目容貌 (5分)	物业服务区域内无违章搭建、违规装修等行为(1分)	合同期内有此类行为,物业服务企业无劝阻报告工作记录的,发现一次扣0.5分	街道办事处 (乡镇人民政府)
		房屋外观完好、整洁,外墙无污迹(1分)	不符合不得分	
		空调在设计位置安装,冷凝水集中收集,支架无锈蚀(1分)	未按设计安装空调的、物业服务企业未劝阻报告(提供书面记录)的、支架锈蚀的,发现一次扣0.5分,不符合不得分	
		封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面(1分)	不符合不得分	
		道路通畅,机动车和非机动车有序管理;路面平整,井盖无破损、无丢失,不影响通行(1分)	不符合不得分	
三	环境卫生 (8分)	按要求开展生活垃圾分类工作(2分)	发现一处不符合扣1分	街道办事处 (乡镇人民政府)
		物业服务区域内道路、绿化等公共场地无纸屑、烟头等,垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀(1分)	发现一处不符合扣0.5分	
		房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物现象;楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净;排放油烟、噪音等符合国家环保标准(2分)	发现一处不符合扣1分	
		花草树木长势良好,修剪整齐美观,无黄土裸露,无病虫害,无折损、无斑秃;无违反规定饲养家禽宠物(1分)	发现一处不符合扣0.5分。 (无绿化的项目,该分值计入垃圾分类工作)	
		积极参与国家卫生城市和文明城市创建工作(2分)	发现一处不符合扣1分,	
四	配合社区治理 (7分)	积极配合物业服务矛盾纠纷调解(3分)	一次不配合扣1分	街道办事处 (乡镇人民政府)
		按照法律法规和合同约定,维护消防设施、消防通道等消防设施,电动自行车停放充电管理规范有序(2分)	一处不符合扣1分	
		公共区域秩序维护等安全管理规范(2分)	公共秩序维护管理不规范的,扣1分;雪亮工程未覆盖的,扣1分	
五	业主满意度调查 (20分)	街道办事处(乡镇人民政府)运用业主大会网络投票平台开展业主满意度调查(参与满意度调查的业主低于三分之一的,以居(村)民委员会意见为准)	业主满意度不低于85%的,得20分;业主满意度在75%-85%的,得15分;业主满意度在65%-75%的,得10分;业主满意度在55%-65%的,得5分;业主满意度低于55%的不得分;未通过业主大会网络投票平台开展业主满意度调查的,不得分。	街道办事处 (乡镇人民政府)

附件 3:

## 南昌市物业服务企业信用评价标准(良好行为信息最高 20 分)

序号	类型	信用信息描述	评分标准	时限	依据
一	企业荣誉 (20 分)	获得党委政府表扬表彰的	国家级 20 分, 省级 15 分, 市级 10 分, 县区级 5 分。	2 年	正式文件荣誉证书
		获得行政管理部门表扬表彰的	国家级 15 分, 省级 10 分, 市级 8 分, 县区级 6 分。	1 年	正式文件荣誉证书
		获得物业行业协会表彰的	国家级 8 分, 省级 6 分, 市级 4 分。	1 年	正式文件荣誉证书
		获得权威新闻媒体正面评价报道的	国家级 8 分, 省级 6 分, 市级 4 分。	1 年	正式文件荣誉证书
		获得科技专利成果的	国家级 6 分, 省级 4 分, 市级 2 分。	1 年	正式文件荣誉证书
二	员工荣誉 (5 分)	获得党委政府表扬表彰的	国家级 5 分, 省级 4 分, 市级 3 分, 县区级 2 分。	2 年	区县以上政府正式文件
		获得行政管理部门表扬表彰的	国家级 4 分, 省级 3 分, 市级 2 分, 县区级 1 分。	1 年	荣誉证书正式文件
		获得物业行业协会表彰的	国家级 3 分, 省级 2 分, 市级 1 分。	1 年	荣誉证书正式文件
		获得权威新闻媒体正面评价报道的	国家级 3 分, 省级 2 分, 市级 1 分。	1 年	新闻报道

附件 4:

### 南昌市物业服务企业信用评价标准（不良行为信息最多-20分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	时限
一	一般不良行为	1、相关行政管理部门发现问题责令整改未按期完成整改的，或者被相关行政管理部门通报批评的	国家级一次扣 15 分，省级一次扣 10 分，市级一次扣 8 分，县区级一次扣 6 分。	1 年
		2、被权威媒体负面报道，且经查证确属物业服务企业责任造成的	国家级一次扣 8 分，省级一次扣 6 分，市级一次扣 4 分。	1 年
		3、被物业行业协会公开批评的	国家级一次扣 8 分，省级一次扣 6 分，市级一次扣 4 分。	1 年
		4、有持证上岗要求的岗位，未安排取得职业资格证书的人员上岗的	一次扣 5 分	1 年
		5、未如实填报企业信用信息的	一次扣 5 分	1 年
		6、物业服务企业未能履行法律法规规定和合同约定，导致业主人身、财产安全受到损害的	一次扣 5 分	1 年
		7、物业服务企业未按合同约定提供服务，减少服务内容、降低服务标准且在规定期限内没有整改的	一次扣 5 分	1 年
		8、物业服务企业对物业服务区域内违法违规行为，法律法规规定应当履行发现、规劝、制止、报告职责未能履行的	一次扣 5 分	1 年
		9、物业服务企业未制定安全防范应急预案、未对安全隐患采取排查整改措施、对紧急事件未及时采取应急措施的	一次扣 5 分	1 年
		10、物业服务企业采取停电停水停气等方式催交物业费的	一次扣 10 分	1 年
		11、被相关行政管理部门予以行政处罚的	一次扣 10 分	1 年

序号	类型	信用信息描述	评分标准	时限
二	严重不良行为	物业服务企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）被列入失信被执行人名单的	一次扣 20 分	直至被移出失信被执行人名单
		发生亡人安全生产事故的	物业服务企业负有主要责任的，一次扣 20 分；负有次要责任的，一次扣 10 分	1 年
		有挪用专项维修资金或者公共收益、商业贿赂、围标串标等严重破坏市场秩序行为的	一次扣 20 分	1 年
		被解聘的物业服务企业拒不撤出、未按照规定办理移交手续（除物业服务合同另有约定外）、在交接至撤出期间内不维持正常的物业服务秩序的	一次扣 20 分	1 年
		因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的	物业服务企业负有主要责任的，一次扣 20 分；负有次要责任的，一次扣 10 分	1 年
		经司法、相关行政管理部门认定物业服务企业为黑恶势力的	一次扣 20 分	永久