

福建省住房和城乡建设厅文件

闽建〔2023〕7号

福建省住房和城乡建设厅关于修订《福建省物业服务企业信用综合评价办法》的通知

福州市房管局，厦门市建设局，漳州、三明、莆田、南平、龙岩市城管局，泉州、宁德市住建局，平潭综合实验区交建局：

为推进物业服务企业信用体系建设，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，规范物业服务行为，提升物业服务水平，省厅对《福建省物业服务企业信用综合评价办法（试行）》进行修订，现重新印发，请认真贯彻执行。

附件：福建省物业服务企业信用综合评价办法

福建省住房和城乡建设厅

2023年7月1日

（此件主动公开）

附件

福建省物业服务企业信用综合评价办法

第一章 总则

第一条 为推进物业服务企业信用体系建设，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，规范物业服务行为，提升物业服务水平，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《福建省物业管理条例》及国家、本省信用信息管理的有关规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 依法设立、在本省行政区域内从事物业服务的企业，其信用综合评价适用本办法。

物业服务企业信用综合评价以独立法人为单位实施，物业服务企业（含在本省开展业务的外埠物业服务企业）设立分支机构的，分支机构的信用信息统一记入其总公司在本省的信用档案。

第三条 本办法所称物业服务企业信用综合评价（以下简称信用评价）是指物业管理主管部门或者其委托的机构（以下简称评价实施单位）依据本办法规定，对物业服务企业在本省的信用信息进行采集、确认、记分、评价，确定其信用等级的活动。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业在物业服务活动中

形成的能够用以评价其信用信息的信息，信用信息分为基本信息、经营信息、满意度信息、良好信息和不良信息。

第四条 信用评价应当遵循公开、公正、公平和诚实守信的原则。

第二章 职责分工

第五条 福建省住房和城乡建设厅（以下简称省厅）负责全省物业服务企业信用信息及信用评价的监督管理，建立“福建省物业服务企业信用评价系统”（以下简称省物业信用评价系统），统一公布全省物业服务企业信用评价结果。

设区的市（含平潭综合实验区，下同）物业管理主管部门负责本辖区内物业服务企业信用信息管理及信用评价的组织实施，对县（市、区）物业管理主管部门上报的企业信用信息进行综合评定，并将评定结果报送省厅。

县（市、区）物业管理主管部门（含开发区，下同）负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集、确认、记分和日常管理工作。

第六条 街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会在基层治理中发现物业服务企业违反法律法规规定、行业自律规范、强制性标准或者（前期）物业服务合同约定的，应当报送所

在地县（市、区）物业管理主管部门。物业管理主管部门应当进行调查核实，经调查核实认定属实的，依照本办法纳入信用信息管理。

第七条 设区市、县（市、区）物业管理主管部门应当加强与所在地有关部门，以及街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会的联动，及时共享本辖区内物业服务企业的信用信息，施行守信联合激励和失信联合惩戒制度。

第八条 物业管理主管部门可以委托物业管理行业协会或者其他第三方机构负责信用信息管理相关日常工作。被委托单位应当定期向物业管理主管部门报告信用信息管理工作情况。

第三章 信用信息的采集

第九条 信用信息的采集，是指对物业服务企业的信用信息进行征集、分类、记录、存储的活动。

信用信息采集渠道主要包括企业自行申报、各级物业管理主管部门及相关部门主动采集和街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、社会公众等提供。

第十条 信用信息的采集应当遵守下列原则：

（一）物业服务企业应当如实、及时申报基本信息，并对信息的真实性、合法性、有效性负责；

(二)信用信息采集应当客观、公正、严谨、及时，依法保守国家秘密、商业秘密，保护个人信息和隐私。

第十一条 基本信息主要包括企业登记注册信息、项目负责人信息、从业人员信息、党组织和党建工作信息等。

第十二条 经营信息主要包括物业服务项目情况、企业经营情况、服务质量情况、经营业绩情况，以及其他与经营有关的信息。

第十三条 满意度信息主要包括业主、街道（乡镇）党组织、社区（村）党组织等物业管理相关主体对物业服务项目的满意度信息。

第十四条 良好信息是指物业服务企业获得相关单位的表彰、奖励等正面信息，主要包括：

(一)县级以上地方人民政府的表彰、奖励；

(二)县级以上物业管理主管部门、政府相关部门的表彰、奖励；

(三)街道办事处（乡镇人民政府）表彰、奖励；

(四)经省厅备案的省物业管理行业协会的表彰、奖励；

(五)参与社会公益、志愿者服务受到县级以上人民政府相关部门的表彰、奖励；

(六)其他具有合法效力的正面信息。

第十五条 不良信息是指物业服务企业违反法律法规规定、

行业自律规范、强制性标准或者（前期）物业服务合同约定，受到行政处罚或者其他行政处理以及其他经核查属实的负面信息，主要包括：

（一）行政处罚决定书等法律文书；

（二）确认物业服务企业因违反（前期）物业服务合同约定承担责任的生效裁判文书；

（三）经查证确属物业服务活动中失职，且在责令整改期限内未妥善解决的投诉或者信访举报、媒体曝光等违规情况；

（四）因物业服务企业履职原因，物业服务企业或者其法定代表人、主要负责人、实际控制人被列入失信被执行人名单的信息情况；

（五）因物业服务企业责任造成的安全生产事故、群体性事件、重大舆情等；

（六）其他违法、违规以及违反合同约定的行为。

第十六条 从事物业服务活动的企业，应当自首次签订（前期）物业服务合同之日起 30 日内，主动在省物业信用评价系统申报企业信用信息。物业服务企业基本信息和经营信息发生变更的，应当于变更之日起 30 日内申报变更。信用信息仅限采集物业服务企业（含在本省开展业务的外埠物业服务企业）在本省的物业服务项目信息。

物业服务企业应当于经营信息和良好信息产生之日起 60 日

内，将相应材料录入省物业信用评价系统。逾期未录入省物业信用评价系统或者未在规定时间内申请办理经营信息和良好信息认定手续的，经营信息和良好信息不记入当年加分。

物业服务企业应当于不良信息产生之日起 60 日内主动申报不良信息。未主动申报的，按照分值双倍进行减分。

第十七条 对物业服务企业记入不良信息的，评价实施单位应当在省物业信用评价系统进行公示，公示期不少于 15 个工作日。公示期内未提出异议的，视为认可。

公示期间，物业服务企业对不良信息记录有异议的，应当在公示期满之日前向评价实施单位提出书面异议申请，并提供相应证据。评价实施单位应当于收到书面异议申请之日起 30 个工作日内对异议申请进行核查。经核查异议成立的，应当撤销不良信息记录；异议不成立的，维持原结果。核查结果应当在省物业信用评价系统中反馈异议申请人。

第十八条 信用信息经采集按规定记入省物业信用评价系统后，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第四章 信用等级评定

第十九条 信用评价每年开展一次，由评价实施单位对物业服务企业上一年度的信用信息进行量化评分。

信用评价以物业服务企业信息记分周期总得分为基础，结合各方评价确定企业信用等级。信用信息记分周期为一年，自每年1月1日起至12月31日止。记分周期届满，次年重新计算。信用信息的加减分以发文的时间为准，记分周期内当年有效。

第二十条 同一良好行为以最高加分为准，不再重复记分。

同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。

同一不良行为在整改期内不再重复记分。

同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，采取累进减分的方式进行记分。

第二十一条 物业服务企业信用得分=基本信息分+经营信息分+满意度信息分+良好信息分-不良信息分。物业服务企业信用得分按照《福建省物业服务企业信用信息记分明细表》（详见附件1），实行加减分制。

信用记分对象是独立法人物业服务企业的，直接计算分值；信用记分对象是分支机构的，按照该分支机构所承接全部物业服务项目面积与总公司在省内所承接全部物业服务项目面积的占比折算分值。除《福建省物业服务企业信用信息记分明细表》明确规定可直接加减分的记分项目外，信用记分对象是物业服务项目的，按照该物业服务项目与独立法人物业服务企业在省内所承接全部服务项目面积的占比折算分值。

第二十二条 物业服务企业信用等级划分为 AAA 级(优秀)、AA 级(良好)、A 级(合格)、B 级(基本合格)、C 级(不合格)五个等级，具体标准如下：

(一) 信用得分在 100 分(含)以上的，为优秀物业服务企业，信用等级为 AAA 级；

(二) 信用得分在 90 分(含)至 100 分以内的，为良好物业服务企业，信用等级为 AA 级；

(三) 信用得分在 75 分(含)至 90 分以内的，为合格物业服务企业，信用等级为 A 级；

(四) 信用得分在 60 分(含)至 75 分以内的，为基本合格物业服务企业，信用等级为 B 级；

(五) 信用得分在 60 分以下的，为不合格物业服务企业，信用等级为 C 级(不合格)。

评定物业服务企业信用等级时，信用得分按照“四舍五入”的原则精确到小数点后两位。

第二十三条 信用评价结果公布后，评价实施单位发现企业申报虚假信用信息的，下一年度信用等级评定为 C 级(不合格)。

第五章 信用等级的分类管理

第二十四条 信用评价结果向社会公布后，有关部门、单位

和个人可通过省物业信用评价系统查询物业服务企业信用等级情况，物业管理主管部门不再出具企业信用等级证明。

第二十五条 鼓励在选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、行业各类评优评先评奖活动、日常经营活动检查、物业管理行业专家选聘等活动中运用信用评价结果。

第二十六条 建设单位、业主或者业主大会授权的业主委员会以及临时物业管理委员会选聘物业服务企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业服务企业年度信用等级评价情况。

第二十七条 对信用等级为 AA 级及以上的物业服务企业，在信用等级公布之日起的下一个评价周期内可依法采取以下激励措施：

（一）在实施项目续约谈判、项目收费调价时，可书面提示相关方考虑其信用情况；

（二）在涉及物业服务的财政性资金项目安排中，优先考虑，加大扶持力度；

（三）在各类评先评优活动中予以优先考虑或者推荐；

（四）在招投标管理、企业或者物业服务项目星级评定中采取信用加分等措施；

（五）在日常检查、专项检查中适当减少检查频次；

（六）国家或者地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑；

（七）物业管理行业协会可以采取重点推荐、提升会员级别

等措施；

（八）规定可以采取的其他激励措施。

第二十八条 对信用等级为 C 级的物业服务企业，在信用等级公布之日起的下一个评价周期内可依法采取以下措施：

（一）对其申报的信用信息材料实行全面的网络和现场纸质检查；

（二）对该企业的物业服务项目予以重点监管，在日常监管中增加检查频次，加强现场核查等；

（三）不得参加各类评先评优活动；

（四）不得担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；

（五）由注册所在地县（市、区）物业管理主管部门向社会公示，并抄告相关行政主管部门；

（六）规定可以采取的其他措施。

第二十九条 对信用等级为 C 级的物业服务企业，除可采取本办法第二十八条规定的措施外，还可以依法采取以下措施：

（一）撤销企业及其法定代表人、负责人和对失信行为负有直接责任的相关人员的荣誉称号，取消参加评先评优资格；

（二）约谈企业负责人，责令限期整改；

（三）提示企业承接物业服务项目的业主、业主大会关注企业信用情况。

第六章 附 则

第三十条 本办法由省厅负责解释。设区的市物业管理主管部门可结合本地实际情况，制定物业服务项目负责人信用评价办法。

第三十一条 省厅可根据国家政策、行业发展情况，合理调整《福建省物业服务企业信用信息记分明细表》。

第三十二条 本办法自 2023 年 7 月 1 日起施行，有效期 5 年。省厅制定的有关物业服务企业信用评价规定与本办法不一致的，以本办法为准。

- 附件：1. 福建省物业服务企业信用信息记分明细表
2. 业主满意度评价表
3. 街道（乡镇）党组织满意度评价表
4. 社区（村）党组织满意度评价表
5. 项目业主满意度评价汇总表

