附件1

陕西省物业服务企业信用评价管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为进一步规范物业服务市场秩序，构建“守信激励、失信惩戒”机制，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》、《陕西省物业服务管理条例》、《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）等规定，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 对依法设立，在陕西省行政区域内从事物业服务活动的企业或分支机构，其信用信息的采集、认定、记分、发布、管理适用本办法。

在陕西省行政区域内从事物业服务的企业，信用评价以法人公司为单位。外省物业服务企业在陕设立分支机构从事物业服务的，以分支机构为单位。

**第三条** 本办法所称信用评价，是指住房和城乡建设主管部门依据本办法的评价方法，对物业服务企业在陕西省行政区域内从事物业服务管理活动的信用行为实行综合打分评价，实施量化评定信用分级、差异化管理的活动。

**第四条** 省住房和城乡建设主管部门负责全省物业服务企业信用信息体系建设工作，指导各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门建立完善全省物业服务企业信用评价体系及信息平台，动态公布信用评价结果，开展物业服务企业信用评价管理。

**第五条** 各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、使用、动态更新等工作。

**第六条** 各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门应加强与发展改革、财政、民政、市场监管、城管综合执法等部门协同联动，加强与街道办事处或乡（镇）人民政府联系，加快推进信用评价系统信息的互联互通，逐步建立“守信联合激励、失信联合惩戒”机制，实现信用评价信息成果共享。

住房和城乡建设主管部门可以指导物业服务行业协会建立物业服务管理信用信息评价管理委员会（以下简称评价管理委员会），负责协助处理物业服务管理信用信息评价的重大事项和重大疑难问题，并出具相关意见。评价管理委员会由各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或乡（镇）人民政府、行业专家等代表组成。

各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门每季度将物业服务企业信用信息结果在官方网站发布，街道办事处或乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会、业主委员会应根据提示信用风险，在招投标、日常监管、政策扶持等工作中应用信用信息。

街道办事处或乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会应当报送辖区内物业服务企业违法违规事项，住房和城乡建设主管部门认定属实的，依照本办法纳入信用记录管理。

**第七条** 物业服务企业应当向社会作出信用承诺。

物业服务行业协会应当建立健全行业信用承诺制度，完善信用信息采集、共享机制，将严重失信行为记入会员信用档案。鼓励物业服务行业协会与有资质的第三方信用服务机构合作，开展物业服务人信用等级评价。

物业服务行业协会应当加强行业信用自律机制建设，依据协会章程对守信企业采取重点推荐、提升会员级别等激励措施；对失信企业采取业内警告、通报批评、降低会员级别、取消会员资格、职业禁止等惩戒措施。

**第八条** 信用信息建设应遵循“互联互通、全省共享、逐级上报、分级管理”原则，全省统一的信用评价标准、平台建设，统一信用信息采集、量化分级、应用及监督管理等相关工作。

信用信息应遵守下列原则：

（一）物业服务企业应当对填报信息的真实性、有效性、合法性负责；

（二）信用信息采集应当坚持客观、严谨、准确、及时、保密原则；

（三）信用信息管理应当坚持公开、公平、公正、合法和 审慎的原则。

第二章 信用信息组成、采集及认定

**第九条** 物业服务企业信用信息主要包括：基础信用信息、良好行为信用信息、不良行为信用信息。

**第十条** 基础信用信息指物业服务企业从事物业服务活动时，需登记的相关信息，包括企业注册、业绩、物业服务项目、主要管理人员和技术人员、备案情况等信息。（详见《陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准》附表1）

**第十一条** 良好行为信用信息指物业服务企业在物业服务活动中自觉遵守有关法律、法规、规章规定或强制性标准，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序获得业主满意表扬，受到县级以上行政机关或法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰奖励等信息。（详见《陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准》附表2）

**第十二条** 不良行为信用信息指物业服务企业在物业服务活动中违反有关法律、法规、规章规定或强制性标准，受到业主、社会机构投诉，行政机关行政处罚或其他行政处理，以及经司法机关认定违法的行为。（详见《陕西省物业服务企业不良行为信用信息减分标准》）

**第十三条** 企业信用信息的采集应遵循“谁监管、谁采集、谁上报、谁负责”的原则。物业服务企业的信用信息由企业自主诚信申报信息和项目所在地住房和城乡建设主管部门审核采集。

企业基础信用信息由物业服务企业通过“物业服务企业信用评价信息平台”主动向项目所在地住房和城乡建设主管部门申报，由该主管部门负责审核确认。

企业基础信用信息发生变更时，应当自变更之日起十五个工作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完成信息变更申报。

**第十四条** 良好行为信用信息，由物业服务企业及时申报，并提交相应的佐证材料，由授予表彰的各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门审核确认。

物业服务企业应当自良好行为信息产生之日起三十日内进行申报，其中获得国家级和部委级奖励的良好行为信息可以延长至六十日。逾期申报的良好行为信息不予认定。

**第十五条** 不良行为信用信息由各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或乡（镇）人民政府通过企业主动报送、业主投诉、社会反映、行业协会提供等方式采集，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产生的不良行为信用信息，录入信用信息系统。

企业主动报送的，应当自行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的法律文书生效之日起二十个工作日内完成申报。

各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门应公布投诉举报电话，由项目所在地住房和城乡建设主管部门对不良行为信用信息进行核实后，直接填报确认。

经调解，在规定期限内已解决的投诉问题，以及业主投诉的非物业服务问题，不记入企业信用评价减分信息。

各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门应当自录入不良行为信用信息之日起五个工作日内，告知该物业服务企业及项目负责人。

**第十六条** 新设立的物业服务企业，应自营业执照颁发之日起二十个工作日内，在县级以上住房和城乡建设主管部门登记建立企业信用档案，及时、准确、完整填报企业的基础信用信息、良好不良信用信息。

外省入陕物业服务企业在陕西省行政区域内设立分支机构执业的，自分支机构设立之日起二十个工作日内，在陕西省住房和城乡建设厅登记建立企业信用档案，及时、准确、完整填报企业的基础信用信息、良好不良信用信息。

**第十七条** 建立企业不良行为信用信息异议申诉机制。物业服务企业对其信用信息记录或信用记分有异议的，可以书面提出申请，并附相关佐证材料。经项目所在地住房和城乡建设主管部门初审后报上级主管部门复审，设区市住房和城乡建设主管部门复审属实的，报省住房和城乡建设主管部门修正其不良行为信用记录。

异议申请受理后，设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门复审期间，不影响信用信息记录的效力。

第三章 信用记分、等级及发布

**第十八条** 住房和城乡建设主管部门根据《陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准》（附表2）、《陕西省物业服务企业不良行为信用信息减分标准》（附表3）在物业服务企业基础信用分上进行信用分数加减。

**第十九条** 物业服务企业基础信用信息分值为50分（包含企业相关信息15分、项目接管信息15分、企业人员信息15分、备案相关信息5分）。

物业服务企业的信用得分=企业基础信用信息50分+企业良好行为信用信息分-企业不良行为信用信息分。

企业“合同履行”和“运作规范”的加分由物业服务企业自行申报，经项目所在地住房和城乡建设主管部门核实后，予以确认加分。

**第二十条** 省住房和城乡建设主管部门依据企业信用等级在陕西省物业服务企业信用信息管理系统对物业服务企业分类实施优秀、良好、一般、较差四类差异化标注管理。

物业服务企业的信用等级，按企业信用得分标准确定。

（一）信用得分在90分（含）及以上的，为优秀物业服务企业；

（二）信用得分在80分（含）至89分之间的，为良好物业服务企业；

（三）信用得分在61分（含）至79分之间，为一般物业服务企业；

（四）信用得分低于60分的，为较差物业服务企业。

**第二十一条** 物业服务企业有下列情形之一的，住房和城乡建设主管部门应当将其直接列为较差物业服务企业：

（一） 企业或其主要负责人（董事长、总经理、法定代表人、项目负责人）在从事物业服务管理活动中被列入失信被执行人名单的；

（二） 发生安全责任事故，经司法机关或行政机关确认由物业服务企业负全部或主要责任的；

（三）因物业服务企业过错引发群体信访事件，影响社会稳定的；

（四）经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅 专项维修资金的；

（五）物业服务合同终止后，物业服务企业拒不退出物业 管理区域，经县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期退出，逾期仍不退出的；

（六）新聘物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业管 理区域，经县级以上住房和城乡建设主管部门责令改正，拒不改正的；

（七）企业在从事物业服务活动中严重危害社会治安管理秩序被处罚的；

（八）企业在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平竞争秩序被处罚的；

（九）企业将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；

（十）企业泄露业主个人信息的；

（十一）企业存在其他违法违规行为的。

物业服务企业自被列为较差物业服务企业之日起，经修复失信行为并且在该信用信息公开期限内未再次发生前款规定情形的，应当按照本办法规定报省住房和城乡建设主管部门调整其信用等级。

**第二十二条** 物业服务企业信用分值和信用等级随着企业信用积分情况的变化在“物业服务企业信用评价平台”动态更新，物业服务企业可自行查询。

第四章 信用信息公开和应用

**第二十三条** 省住房和城乡建设主管部门定期发布一次物业服务企业信用信息、信用等级，通过官方网站等媒体向社会公示，接受社会监督，并加强与“信用中国（陕西）”等相关网站对接，实现信用信息共享。

各设区市（县）住房和城乡建设主管部门应督促物业服务企业在物业服务项目显著位置公示企业信用评价信息查询方式，接受业主监督。

**第二十四条** 各设区市（县）住房和城乡建设主管部门可以将履行监督管理职责中掌握的物业服务企业信用信息，依法予以公开。

**第二十五条** 物业服务企业基础信用信息长期公开。物业服务企业良好行为信用信息公开期限为三年。物业服务企业不良行为信用信息最短公开期限为三个月，最长公开期限为一年。因违反本办法第二十一条被列为较差物业服务企业的，信用信息最短公开期限为六个月，最长公开期限为三年。法律法规对企业信用信息公开期限另有规定的，从其规定。

企业的信用信息公开期限到期后不再对社会公开，转为企 业信用档案长期保存。

**第二十六条** 单位和个人可以查阅公示类信用信息，打印信用信息、信用等级等情况。

**第二十七条** 企业信用评价结果可作为政府采购、招标投标、评优表彰、定价评估等活动参考。

**第二十八条** 对信用等级为优秀、良好的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

（一）实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中优先考虑；

（二）招标投标、公共资源交易活动中可以采取信用加分等措施；

（三）日常检查、专项检查中减少检查频次；

（四）在政府网站、新闻媒体等公示宣传推荐；

（五）办理行政业务中，根据实际情况给予优先办理等便利服务；

（六）法律法规、政策规定可以采取的其他激励措施。

**第二十九条** 对信用评价等级为一般、较差的物业服务企业，可以依法采取下列惩戒措施：

（一）住房和城乡建设主管部门列为重点监管对象，增加检查频次，加大现场核查检查力度；

（二）停止执行惩戒对象享受的优惠政策，或对其关于优惠政策申请不予批准；

（三）在业绩考核、综合评价、评优评先表彰等工作中对惩戒对象予以限制；

（四）加强行政监管，约谈惩戒对象主要负责人，督促其提升守法意识、职业操守；

1. 法律法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

第五章 监督管理

**第三十条** 各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门应建立物业服务企业信用信息监督管理制度。对于未及时统计、报送、审核、管理信用信息的，以及在物业服务企业信用信息管理工作中设置信用壁垒的，予以通报并责令限期整改。

**第三十一条** 各设区市、县（区）住房和城乡建设主管部门及相关单位工作人员在信用信息管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，视其情节轻重，追究其责任；涉嫌违法违纪的，移交有关部门依法处理。

第六章 附 则

**第三十二条** 本办法自2022年月日起施行，有效期5 年。原有关文件与本办法规定不一致的，按本办法执行。

附件：1-1.陕西省物业服务企业基础信用信息表

1-2.陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分

标准

1-3.陕西省物业服务企业不良行为信用信息减分标准

附件1-1

陕西省物业服务企业基础信用信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息分类** | **信息项目** | **信息内容** | **评分内容与标准** | **评分** |
| 1 | 企业相关信息（15分） | 企业名称（1.5分） |  | 发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 企业住所（1.5分） |  |  |
| 统一社会信用代码（1.5分） |  |  |
| 法定代表人（1.5分） |  |  |
| 注册资本（1.5分） |  |  |
| 成立日期（1.5分） |  |  |
| 营业期限（1.5分） |  |  |
| 登记机关（1.5分） |  |  |
| 企业业绩（1.5分） |  |  |
| 联系方式（1.5分） |  |  |
| 2 | 项目接管信息（15分） | 项目1名称（1分） |  | 物业服务纳税额以税务机关出具的纳税证明或凭证为准。发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 项目地址（1分） |  |  |
| 办公地点（1分） |  |  |
| 占地面积（1分） |  |  |
| 建筑面积（1分） |  |  |
| 容积率（1分） |  |  |
| 物业类型（1分） |  |  |
| 小区户数（1分） |  |  |
| 开发单位（1分） |  |  |
| 委托单位（1分） |  |  |
| 委托期限（1分） |  |  |
| 项目经理（1分） |  |  |
| 合同期限（1分） |  |  |
| 收费标准（1分） |  |  |
| 物业服务纳税额（1分） |  |  |
| 项目2名称 |  |  |
| 2 | 项目接管信息（15分） | …… |  | 物业服务纳税额以税务机关出具的纳税证明或凭证为准。发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 项目3名称 |  |  |
| …… |  |  |
| 项目4名称 |  |  |
| …… |  |  |
| 3 | 企业人员信息（15分） | 1.法定代表人姓名 |  | 企业有工程、管理、经济等相关专业中级以上职称人员5人（含）得5分，5人-10人 （含）得10分，10人-15人（含）得13分，15人以上得15分。以缴纳社会保险的人数为准。发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 2.企业总经理姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 3.项目总经理1姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| 项目经理2姓名 |  |  |
| 3 | 企业人员信息（15分） | **……** |  | 企业有工程、管理、经济等相关专业中级以上职称人员5人（含）得5分，5人-10人 （含）得10分，10人-15人（含）得13分，15人以上得15分。以缴纳社会保险的人数为准。发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 项目经理3姓名 |  |  |
| **……** |  |  |
| 4.企业其他高管人员 |  |  |
| （1）职务 |  |  |
| 姓名 |  |  |
| 身份证 |  |  |
| 联系电话 |  |  |
| （2）职务 |  |  |
| …… |  |  |
| 4 | 备案相关信息（5分） | 申报日期 | 年 月 日 | 发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分 |  |
| 申报人员及联系电话 | 　 |  |
| 企业法定代表人、分公司负责人确认备案信息情况 | 　 |  |
| 项目经理到县级主管部门确认备案信息情况 | 　 |  |

附件1-2

陕西省物业服务企业良好行为信用信息加分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **计分项目** | **计分序号** | **记分内容** | **分值** | **评分标准** |
| 合同履行 | 1 | 对物业服务管理事项、服务质量标准、服务相关收费、双方权利义务等，合同当事人没有提出违约投诉。 | 5分 | 受理合同履行投诉一次的该项不得分，发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 运作规范 | 2 | 承接查验资料齐全的，得1分；无遗留问题的，得1分；无承接查验投诉举报的，得1分。 | 3分 | 一项不全该项不得分；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 3 | 企业建立项目档案的，得1分；各项管理制度完善的，得1分；应急防范预案措施规范完善的，得1分。 | 3分 | 一项不全该项不得分，发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 4 | 在物业服务区显著位置公示收费标准、服务内容、服务标准、信用评价等级、管理公约、公共收益情况的，得3分。 | 3分 | 一项不全该项不得分，发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 5 | 设施设备完好，无损坏、锈蚀的，得1分；环境卫生整洁、绿化养护到位，无违章搭建、无垃圾混投、墙地面无污渍的，得1分；停车标识清晰，车辆停放井然有序的，得1分。 | 3分 | 一项不全该项不得分，发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 社会影响社会影响 | 6 | 安全警示明显有效的，得1分；无私停乱放，占用公共空间、消防通道等安全隐患的，得1分；车辆充电设施设备符合安全要求，无私拉乱接等现象的，得1分。 | 3分 | 一项不全该项不得分，发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 7 | 企业成立党组织的，加1分；企业积极参与社区物业党建联建及社区治理工作，经街道（乡、镇）党组织认定的，得2分；企业发展党员的，得1分；企业招聘党员的，得1分。 | 5分 | 发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 8 | 企业近3年获得各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、区（县、市）四级，分别加6分、4分、2分、 1分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 9 | 企业工作人员近3年获得各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、区（县、市）四级，分别加3分、2分、1分、0.5分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 10 | 企业作为主要起草单位或者主编单位编写国家、行业、地方标准，以正式文件为准，按照3分、 2分、1分加分，个人作为主要起草人的，减半加分；企业应用科学创新技术的，经省、市级相关行政主管部门认定，加2分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 11 | 项目、企业荣获全国、省、市物业协会评奖、表彰的，按全国、省、市三级，分别加3分、2分、1分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 12 | 企业人员入选全国、省、市物业协会专家或在全国、省、市报刊上发表专业文章按全国、省、市三级，分别分项加3分、2分、1分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 13 | 企业或员工先进事迹获国家、省部级新闻媒体宣传报道的，分别加5分、3分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 14 | 企业或员工参与省、市级物业行业标准编制，法律、规章修订的，分别加3分、1分。 |  | 同一事项、同一奖项按最高得分计算一次；发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣2分。 |
| 15 | 项目小区企业、业主及业（居）委会之间关系融洽，物业服务费收取率不低于95%的，得5分；项目小区业主对物业管理满意度高，满意度位于全市前5名（或者项目小区物业管理投诉率位于全市后3名）的，得5分。 |  | 发现核实虚假信息，此项不计分，且总分扣5分。 |

**备注：**1.表中有关表彰、专家、报刊及媒体宣传所对应层级，主要从知晓范围、社会公信力和影响力方面考虑；评价时应据实客观，经属地主管部门确认；2.省、市、区（县）良好行为信用信息指本省行政区域内的信息。

附件1-3

陕西省物业服务企业不良行为信用信息减分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **计分项目** | **记分序号** | **记分内容** | **信息来源** | **记分分值** |
| 基础信用信息 | 1 | 物业服务企业基础信用信息发生变化后，未按规定变更申报信息的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 2 | 填报虚假基础信用信息或提供不实证明资料的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 3 | 在陕西省行政区域内从事物业服务活动未按规定进行基础信用信息登记的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 一般不良行为信用信息 | 4 | 被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 5 | 在行政管理活动中，提供虚假资料，或者拒绝报送有关资料的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 6 | 未在物业管理区域内显著位置公布物业服务项目和标准，收费项目和标准、公共收益收支情况和企业信用等级、小区管理规定、业主权利义务等内容的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 7 | 在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处（乡镇政府）书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 8 | 在物业服务质量检查、评价活动中，对物业主管部门、街道办事处（乡镇政府）指出的物业服务合同履行等物业问题，拒不整改或整改不到位的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 9 | 物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 10 | 经物业主管部门、街道办事处（乡镇政府）、社区居民委员会查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 11 | 擅自改变物业服务用房用途的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 12 | 擅自改变建筑物、构筑物规划用途的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 一般不良行为信用信息 | 13 | 将一个物业管理区域整体转包给他人的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 14 | 前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 15 | 未依法办理物业服务承接查验手续的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 16 | 擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 17 | 实行酬金制收费模式的，未定期公布物业服务资金的收支情况 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 18 | 未按约定使用公共收益且侵占业主公共收益的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 19 | 擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 20 | 发现违规建筑或装修未及时告知、劝阻和报告的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 21 | 未落实物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 22 | 发生安全紧急事故，未釆取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 23 | 未按照国家和省的有关规定向住房和城乡建设主管部门定 期报送信用档案信息、统计报表等相关资料的 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| 24 | 在大修资金使用中提供虚假证明材料的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 一般不良行为信用信息 | 25 | 发生危及房屋安全等紧急情况，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修、更新、改造的，物业服务企业不报告、不维修的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 26 | 企业占用挪用住宅专项维修资金，拒不整改或整改不到位的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 27 | 企业擅自退出项目管理的，未按照合同约定或合同未有约定未提前60日告知的；未依法依约办理交接手续，擅自撤离物业管理区域或停止物业服务 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 28 | 物业服务企业应当退出物业服务，却仍以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 29 | 未落实合同约定电梯、消防等设施设备安全责任的 | 有关行政机关 | 核实一次扣5分 |
| 30 | 其他违反物业服务管理活动相关法律、法规、规章规定或强制性标准的规定行为进行的扣分 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |
| **直接列为较差物业服务企业行为信用信息** |
| 序号 | 严重失信信用信息 | 信息来源 |
| 1 | 企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）因物业服务企业在从事物业服务活 动中过错承担责任，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的 | 人民法院 |
| 2 | 经司法机关或行政机关确认由物业服务企业负主要责任或全部责任发生的重大生产安全事故，或一年内累计发生两起较大生产安全责任事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的生产安全责任事故的 | 人民法院、有关行政机关 |
| 3 | 经司法机关作出物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的判决书或裁决书生效后，物业服务企业拒不履行，并进入执行程序的 | 人民法院 |
| 4 | 经行政机关确认因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的 | 有关行政机关 |
| 5 | 经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的 | 人民法院、有关行政机关 |
| 6 | 物业服务合同终止后，物业服务企业拒不退出物业管理区域，经县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期退出，逾期仍不退出的 | 有关行政机关 |
| 7 | 新聘物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业管理区域，经县级以上住房和城乡建设主管部门责令改正，拒不改正的 | 有关行政机关 |
| 8 | 企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）在从事物业服务活动中因严重危害社会治安管理秩序被予以刑事处罚的 | 人民法院、有关行政机关 |
| 9 | 企业在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平竞争秩序的 | 有关行政机关 |
| 10 | 企业有其他严重违法违规、严重损害人民群众身体健康和生命安全行为，严重破坏社会正常秩序的。 | 有关行政机关 |

备注：1.除直接列为较差物业服务企业行为外，企业不良行为信用信息减分项目按就高原则减分，同一事项不重复计分；2.省、市、区（县）不良行为信用信息包括本省行政区域内的信息；3.一般不良行为信用信息根据法律法规动态调整。