**海口市发改委关于《海口市物业服务企业信用信息管理办法》（试行）的解读**

**一、政策背景和制定意义**

　　首先，国务院办公厅《关于社会信用体系建设的若干意见》明确提出，信用体系是整顿和规范市场经济秩序的治本之策。另国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》明确要求“建立健全信用法律法规和标准体系，完善信用法律法规体系，推进信用立法工作，使信用信息征集、查询、应用、互联互通、信用信息安全和主体权益保护等有法可依”，因此，建立我市对物业服务企业的信用管理体制是贯彻国家关于社会信用体系建设的要求。

　　其次，根据《住房城乡建设部办公厅关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房[2017]75号）规定，取消物业服务企业资质后，要加快推进物业服务行业信用体系建设，建立信用信息共享平台，定期向社会公布物业服务企业信用情况，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，构建以信用为核心的物业服务市场监管体制。

　　再次，物业管理活动涉及千家万户，是重大的民生问题，近年来，我市物业服务纠纷投诉多，为有效监管物业服务企业，营造诚实守信的物业服务市场环境，有必要建立对物业服务企业的信用管理体制，运用用信用信息对物业服务企业进行监管，提高服务质量和水平的能力和积极性，加快不诚信企业的出局，促进我市物业管理健康发展。

**二、政策内容**

　　《办法》明确物业服务企业信用信息包括三类信息，基本情况信息、良好行为信息和不良行为信息。基本情况信息包括企业注册信息、企业人员信息和经营情况信息等相关信息；良好行为信息是指物业服务企业自觉遵纪守法，认真履行物业服务合同，获得行政机关、物业管理行业协会给予奖励、表彰等的信息；不良行为信息是指物业服务企业存在违法违规行为，被行政机关、司法机关、仲裁机构、乡镇人民政府或街道办事处等认定存在违法行为的信息。

**三、物业服务企业信用信息的归集**

　　首先，对物业服务企业基本情况信息，采集方式是由物业服务企业自行申报。

　　其次，对物业服务企业的良好行为信息或不良行为信息，可以由物业服务企业自行申报，或者由行政机关或其委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、乡镇人民政府或街道办事处、物业管理行业协会、社会组织机构、社会公众提供等方式采集。

　　再次，为了保证录入信息的真实准确性，对于行政机关或其委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、物业管理行业协会提供的信用信息，以及物业服务企业提供的自身不良行为信息，市住房和城乡建设部门可直接录入企业信用档案；对于社会组织机构、社会公众提供的不良行为信息，市或区住房和城乡建设部门应告知并征询相关物业服务企业的意见。物业服务企业有异议的，应在收到告知书之日起 15个工作日内提出书面异议，并提供反驳证据；逾期不提出异议的视为主动放弃申辩权，市住房和城乡建设部门可直接录入信用档案。物业服务企业提出异议的，经市或区住房和城乡建设部门核实，异议成立的，不予录入；异议不成立的，录入信用档案。

**四、物业服务企业的信用评级**

　　根据《办法》规定，物业服务企业信用等级评定实行量化评分。即，物业服务企业的信用基准分为100分，实行日常加减分制管理，记分规则按照《海口市物业服务企业信用记分标准》执行；记分周期 为一年，从每年1月1日起至12月31日止。记分周期届满后恢复信用基准分并重新记分。当年的12月31日总得分即为年度信用分值，物业服务企业的信用等级按年度信用分值评定。但是物业服务企业当年度未在本市行政区域内从事物业管理服务活动，或者当年度在本市行政区域内从事物业管理服务活动的时间不足6个月的，不列入当年度对企业信用等级评价的对象范围。

**五、物业服务企业的信用等级划分**

　　根据《办法》规定，物业服务企业信用等级分为 A（优秀）、B（良好）、C（一般）、D（差）四个等级，年度信用分值90分以上（含90分）的为A；年度信用分值为75分（含75分）-89分的为B；年度信用分值为60分（含60分）-74分的为C；年度信用分值不满60分的或者物业服务企业在当年度被行政机关、司法机关等单位列入信用黑名单的列入D。

**六、物业服务企业信用信息异议申诉渠道**

　　根据《办法》规定，公民、法人和其他组织有证据证明在信用信息管理平台公布的物业服务企业信用信息存在错误的，可实名向市住房和城乡建设部门提出书面异议申请，市住房和城乡建设部门自收到书面异议申请及证据材料之日起 15个工作日内完成查证处理。企业信用信息经核实确有错误的，应当及时更正，并在原披露范围内公布；企业信用信息经核实无误的，及时将核查情况反馈异议人。

**七、对信用等级为A（优秀）的物业服务企业的奖励措施**

　　根据《办法》规定，对信用等级为 A（优秀）的物业服务企业，采取实施简化监督和较低频率的日常检查；在有关评优或选聘物业服务企业时予以加分；在有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；鼓励建设单位实施前期物业服务招投标时给予加分，鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑等奖励措施。

**八、对信用等级为 D（差）的物业服务企业，有何惩罚措施？**

　　根据《办法》规定，对信用等级为 D（差）的物业服务企业采取实施重点监督和高频率的日常检查；在有关评优或选聘物业服务企业时予以减分；在市级纸媒、行业权威报刊或者社会影响力较大的网络媒体信息平台予以曝光；对法定代表人或主要负责人进行相关业务培训等惩戒措施。

**九、市住房和城乡建设局下一步工作计划**

　　首先，同步推进本市物业服务企业信用信息管理平台建设；目前，市住建局已完成平台系统研发，正组织论证及修改完善后，将尽快组织验收并投入使用。

　　其次，将及时与辖区住建部门、区住保中心等对接，并商请在本市从事物业服务管理活动的物业服务企业协助，尽快采集本市相关物业服务企业的基本信息等，以建立起本市物业服务企业的基本信息资料档案。

　　再次，组织落实好《办法》的规定精神，加强对物业服务企业不良行为信息采集工作的管理，对采集到企业不良行为信息，将及时按《办法》规定录入企业信用档案，实行规范化管理。

　　最后，物业服务企业作为一个市场主体，市住建局将在推进落实《办法》实施的同时，充分发挥辖区住建部门、住保中心、辖区镇政府、街道办等多部门（单位）的协作机制，加强对物业服务行为的指导和监督，努力推进本市物业服务行业市场的规范和发展。