

岳阳市物业服务信用评价实施细则

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条【法律依据】为维护业主的合法权益，解决物业管理中的突出问题，推进物业服务信用体系建设，根据《湖南省物业管理条例》《岳阳市住宅物业管理若干规定》等法律法规，结合本市实际，制定本细则。

第二条【适用范围】在本市行政区域内实施物业服务企业信用评价和管理，适用于本细则。

本细则所称物业服务企业，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；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。

第三条【监督责任】市住房和城乡建设局负责建立全市物业服务企业信用评价机制，组织评定和公布信用评价结果。

县（市、区）物业管理行政主管部门负责本辖区物业服务企业信用信息的采集、认定、推送工作；

街道办事处（乡镇人民政府）指导监督居（村）民委员会采集、认定辖区内物业服务信用信息，及时报送县（市、区）物业管理行政主管部门。

第四条【相关行政部门责任】相关行政主管部门在物业服

务企业信用信息管理工作中负责下列信息的采集、认定、推送工作:

消防救援部门负责物业管理区域内消防通道、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。

城市管理部门负责物业管理区域内违章搭建、园林绿化、房屋违规装修执法、市容环境卫生、垃圾分类等信息。

公安部门负责物业管理区域内涉及物业服务企业违反公安行政管理及犯罪等信息。

市场监管部门负责提供物业服务企业登记注册信息，物业管理区域内电梯、锅炉等特种设备使用维护、违法收费等信息。税务部门负责物业服务企业纳税等信息。

其他相关行政主管部门依照职责做好物业服务企业信用信息的相关工作。

第五条【行业协会责任】市物业服务行业协会组织物业服务企业按要求填报基础信息，定期开展物业服务企业互评活动，协助做好物业服务信用信息管理工作。

第六条【企业责任】物业服务企业应当按要求填报、更新企业基础信息和行为信息，服从行业协会的管理。

第二章 信用信息分类和采集

第七条【信息分类】物业服务信用信息由基础信息、业主评价信息、行业评价信息、项目日常监督检查信息、行为评价

信息组成。

（一）基础信息。包括物业服务企业注册、经营及从业人员等信息，详见附件一。

（二）业主评价信息。包括业主满意度调查结果、被投诉情况等信息，详见附件二。

（三）行业评价信息。包括物业服务行业自律、企业自评等信息，详见附件三。

（四）项目日常监督检查信息。包括物业服务项目的基础服务、项目容貌、环境卫生、配合社区治理等信息，详见附件四。

（五）行为评价信息。包括物业服务企业和从业人员获得党委政府、行政主管部门表扬表彰、正面评价的良好行为等信息，详见附件五；在物业服务活动中因违法违规违约被处理、处罚或被认定负有责任的不良行为等信息，详见附件六。

第八条【信息采集原则】信用信息的采集不得违反国家相关规定，采集渠道主要包括物业服务企业自行申报，物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、相关行政主管部门和社会组织提供。

第九条【信息采集方式】基础信息由物业服务企业自行填报，基础信息变更的，应当在10个工作日内填报并提供相关证明材料。县（市、区）物业管理行政主管部门应当在10个工作日内对填报的信息进行认定。

业主评价信息由街道办事处（乡镇人民政府）指导居（村）民委员会采集、认定、推送。

行业评价信息由市物业服务行业协会采集、认定、推送。

项目日常监督检查信息由县（市、区）物业管理行政主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）采集、认定、推送。

行为评价信息原则上由县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）采集、推送，由市住房和城乡建设局认定。

第三章 信用评价

第十条【信用信息量分原则】物业服务企业信用信息评价按照量化评分、综合评价、按分授级原则，实行100分制。

物业服务企业信用综合评分=基础信息分值(30分)+业主评价信息(20分)+行业评价信息(10分)+项目日常监督检查信息分值(40分)+行为评价信息分值(+/-30分)。

业主评价信息和项目日常监督检查信息每半年至少采集一次，年度得分按平均分计算；物业服务项目不止一个的，按算术平均分计算。

第十一条【信用分授级原则】物业服务信用等级分为“A级”“B级”“C级”“D级”“E级”五个等级。

(一)信用综合评分在108分(含108分)以上,信用等级为“A级”；

(二)信用综合评分在96分(含96分)以上108分以下,信用

等级为“B级”；

(三)信用综合评分在84分(含84分)以上96分以下,信用等级为“C级”；

(四)信用综合评分在72分(含72分)以上84分以下,信用等级为“D级”；

(五)信用综合评分在72以下的,信用等级为“E级”。

第十二条【信用评价周期】信用信息实行年度评价制度。县(市、区)物业管理行政主管部门和街道办事处(乡镇人民政府)应当在每年2月底前,完成上年度物业服务企业信用信息的推送;市住房和城乡建设局在每年3月底前评定物业服务企业信用等级,并向社会公开。

办理营业执照未满6个月或未从事物业服务活动的物业服务企业,不作信用评价。

第十三条【行为评价记分原则】行为评价信息采用累计记分制。良好行为信息每年记满30分止,不良行为信息每年记满-30分止,同一行为评价信息涉及多项记分内容的,以最高记分为准,不重复记分。

第十四条【一般不良信息修复】物业服务企业纠正一般不良行为消除影响后,可向市、县(市、区)物业管理行政主管部门申请信用信息修复。

第四章 信用评价结果运用

第十五条【应用范围】市物业服务企业信用信息评价结果

为下列事项提供参考依据：

(一) 业主选聘物业服务企业、物业服务招投标、政府采购物业服务；

(二) 企业评先评优；

(三) 出具诚信证明；

(四) 行政主管部门实施分级监管；

(五) 守信联合激励、失信联合惩戒。

第十六条【奖惩政策】根据物业服务信用信息评价结果，建立“红黑榜”制度。

(一) 信用等级为“A级”“B级”的物业服务企业，列入“红榜”予以重点扶持，给予以下激励措施：

1. 发布“红榜”向社会公开推介；
2. 在评优评先活动中，予以优先推荐；
3. 信用等级纳入本市物业服务项目招投标分级评分；
4. 在政府采购等公共资源交易活动中，优先进入采购企业名录；
5. 其他规定的激励措施。

(二) 信用等级为“C级”“D级”的物业服务企业，采取以下措施：

1. 约谈物业服务企业主要负责人，提示信用风险；
2. 对物业服务企业“回头看”，实行全面检查；
3. 不推荐参加评先评优活动；

4. 信用等级纳入本市物业服务项目招投标分级评分。

(三)信用等级为“E级”的物业服务企业,列入“黑榜”加强监管,采取以下措施:

1. 将信用信息通报有关业主委员会或物业管理委员会提示信用风险,业主委员会或物业管理委员会应当向全体业主通报情况,并召开业主大会决议是否继续聘请;

2. 对外地驻岳物业服务企业,向其上级企业通报情况;

3. 向物业服务企业下达《限期整改通知》;

4. 取消评先评优资格;

5. 不得参加本市物业服务招投标活动;

6. 物业服务企业修复信用信息、消除社会影响一年后,经县(市、区)物业管理行政主管部门初审,报市住房和城乡建设局审核,可恢复至D级。

第十七条【异议申诉认定原则】对物业服务企业信用评级有异议的,应当在信息发布10个工作日内向市住房和城乡建设局提交实名书面异议复核并提供相应佐证材料,逾期未提出异议的,信息认定自动生效。复核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。

第五章 其他规定

第十八条【解释权】本细则自2025年 月 日起施行,由市住房和城乡建设局负责解释。

附件:岳阳市物业服务企业信用评价标准

附件 1:

岳阳市物业服务信用评价标准(基础信息 30 分)

| 序号 | 类型 | 信息内容 | 评分标准 | 要求 |
|----|-------------------|--|--|----------------------|
| 一 | 企业注册和经营信息 20 分 | 1 企业信息如实完整填写(5 分) | 少报、漏报、错报一处扣 1 分 | 按要求填报 |
| | | 2 签署企业信用承诺(5 分) | 无企业信用承诺, 扣 5 分 | 承诺书 |
| | | 3 物业服务项目信息如实完整填写(5 分) | 少报一个项目扣 1 分 | 按要求填报 |
| | | 4 物业服务规模(5 分) | 服务项目不足 2 个得 1 分, 每增加 2 个得 1 分, 得满 5 分为止; 10 万平方米以下得 1 分, 10-20 万平方米得 2 分, 20-50 万平方米得 3 分, 50 万-100 万平方米得 4 分, 100 万平方米以上得 5 分。 | 合同备案 |
| 二 | 从业人员信息 10 分 | 5 企业从业人员规模(5 分) | 低于 20 人得 3 分, 20-50 人得 4 分, 50 人以上得 5 分。 | 劳动合同、连续 6 个月以上工资发放证明 |
| | | 6 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(5 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 人以上的(中级职称人员不少于 2 人), 得 2 分; 专业人员和中级职称人员每增加 5 人, 得 1 分, 得满为止。 | 劳动合同、连续 6 个月以上工资发放证明 |

附件 2:

岳阳市物业服务信用评价标准 (业主评价信息 20 分)

| 序号 | 类型 | 信息内容 | 评分标准 | 检查单位 |
|----|-------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 一 | 业主满意度调查信息 10 分 | 每半年组织一次业主满意度调查,业主参与率达到 50% 以上视为有效。 | 业主满意度高于等于 80% 的,得 10 分; 业主满意度在 70%—79% 的,得 8 分; 业主满意度在 60%—69% 的,得 6 分; 业主满意度在 50%—59% 的,得 4 分; 业主满意度低于 50% 的不得分。 年度评分取两次调查满意率的平均值 | 街道办事处(乡镇人民政府)指导居(村)民委员会采集、认定、推送 |
| 二 | 被投诉情况信息 10 分 | 被业主投诉,经认定物业服务企业负有主要责任的。 | 无有效投诉得 10 分,每有一次扣 2 分。 | 县市区物业管理行政主管部门会同街道办事处(乡镇人民政府)采集、认定、推送 |

附件 3:

岳阳市物业服务信用评价标准 (行业评价信息 10 分)

| 序号 | 类型 | 信息内容 | 检查形式 | 检查单位 |
|----|------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 一 | 物业服务行业自律信息 8分 | 物业服务企业在经营活动中遵守行业自律的情况。 | 市物业服务行业协会组织各企业小组开展互评活动。 | 市物业服务行业协会采集、认定、推送 |
| 二 | 企业自评信息 2分 | 物业服务企业自行评价 | 对照《岳阳市物业服务信用评价实施细则》开展自我检查，自行评分。 | 市物业服务行业协会采集、认定、推送 |

附件 4:

岳阳市物业服务信用评价标准 (项目日常监督检查 40 分)

| 序号 | 类型 | 信息内容 | 评分标准 | 检查单位 | |
|----|---------------------|------|--|--|---------------------------------|
| 一 | 物业服务项目基础服务信息 15分 | 1 | 服务内容及标准、收费项目及标准、项目负责人及相关工作人员的联系方式向业主公示(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | 县市区物业管理行政主管部门采集、认定、推送 |
| | | 2 | 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(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 3 | 已办理承接查验手续,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(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 4 | 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(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 5 | 依法依规使用物业管理用房等配套设施(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 6 | 在安全隐患处有明显标识和具体的防范措施(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 7 | 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(2分) | 基本符合得1分,不符合不得分 | |
| | | 8 | 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 | |
| 二 | 项目容貌 8分 | 9 | 物业服务区域内无违章搭建、违规装修等行为(2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1分 | 街道办事处(乡镇人民政府)指导居(村)民委员会采集、认定、推送 |
| | | 10 | 房屋外观完好、整洁,外墙无污迹(2分) | 不符合不得分 | |
| | | 11 | 空调在设计位置安装,冷凝水集中收集,支架无锈蚀(2分) | 未按设计安装空调的、物业服务企业未劝阻报告记录的、支架锈蚀的,发现一次扣1分 | |

| | | | | |
|---|--------------|----|---|--------------------------------------|
| | | 12 | 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面(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 |
| | | 13 | 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 | 14 | 按要求开展生活垃圾分类工作(1分) | 发现一处不符合扣0.5分 |
| | | 15 | 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 |
| | | 16 | 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(2分) | 发现一处不符合扣0.5分 |
| | | 17 | 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) |
| | | 18 | 积极参与国家卫生城市和文明城市创建等社会事务工作(3分) | 发现一次不符合扣1分 |
| 四 | 配合社区治理 9分 | 19 | 积极配合物业服务矛盾纠纷调解(2分) | 一次不配合扣1分 |
| | | 20 | 按照法律法规和合同约定，维护消防、电梯等设施，保持消防通道畅通，电动自行车、电动摩托车停放充电管理规范有序(5分) | 一处不符合扣1分 |
| | | 21 | 公共区域秩序维护等安全管理规范(2分) | 一处不符合扣1分 |

附件 5:

岳阳市物业服务信用评价标准 (良好行为信息最高+30 分)

| 序号 | 类型 | 良好行为内容 | 评分标准 | 时限 | 依据 | 检查单位 |
|----|--------|-----------------------|---------------------------------------|------|------|------|
| 一 | 企业荣誉信息 | 1 获得党委政府表扬表彰的 | 国家级 20 分, 省级 15 分, 市级 10 分, 县市区级 5 分。 | 2 年 | 正式文件 | |
| | | 2 获得行政主管部门表扬表彰的 | 国家级 15 分, 省级 10 分, 市级 8 分。 | 1 年 | 正式文件 | |
| | | 3 获得优秀项目、“美好家园”等项目荣誉的 | 国家级 10 分, 省级 8 分, 市级 6 分。 | 1 年 | 正式文件 | |
| | | 4 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 | 新闻报道 | |
| | | 5 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 | |
| | | 6 承接保障性安居工程、老旧小区项目情况 | 每承接 1 个项目得 1 分, 最高 5 分 | 合同期内 | 合同备案 | |
| | | 7 依法纳税 | 获得税务部门出具的已依法纳税的证明文件得 5 分 | 1 年 | 证明文件 | |
| 二 | 从业人员信息 | 8、获得党委政府表扬表彰的 | 国家级 5 分, 省级 4 分, 市级 3 分, 县市区级 2 分。 | 2 年 | 正式文件 | |
| | | 9、获得行政主管部门表扬表彰的 | 国家级 4 分, 省级 3 分, 市级 2 分。 | 1 年 | 正式文件 | |
| | | 10、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 | |
| 三 | 党建引领信息 | 11、按照党建引领要求, 企业成立党组织 | 已成立得 5 分。 | / | 证明文件 | |
| | | 12、参与社区党建联建 | 获得社区居(村)民委员会出具的积极参与党建联建的证明材料得 5 分 | 1 年 | 证明材料 | |

附件 6:

岳阳市物业服务信用评价标准 (不良行为信息最多-30 分)

| 序号 | 类型 | 信息内容 | 评分标准 | 时限 | 检查单位 | |
|----|----------|------|--|----------------------------------|------|---|
| 一 | 一般不良行为信息 | 1 | 物业管理行政主管部门发现问题责令整改未按期完成整改的, 或者被物业管理行政主管部门通报批评的 | 市级一次扣 10 分, 县市区级一次扣 5 分 | 1 年 | 县市区物业管理行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)采集、推送, 市住房和城乡建设局认定 |
| | | 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 3 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 3 分 | 1 年 | |
| | | 4 | 消防、电梯、水电等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, 未履行履行发现、劝阻、报告职责的 | 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 | 10、物业服务企业采取中断提供、限制或者变相限制购买水、电、气等方式催收物业服务费的 | 一次扣 5 分 | 1 年 | |

| | | | | | |
|----------|---|---|---|--------|--|
| 严重不良行为信息 | 1 | 物业服务企业或企业重要负责人(董事长、法定代表人、总经理等)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 | 一次扣 30 分 | 直至恢复信誉 | 县市区物业管理行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)采集、推送,市住房和城乡建设局认定 |
| | 2 | 发生安全事故,经司法机关或者相关行政主管部门认定物业服务企业负有主要责任的 | 物业服务企业负有主要责任的,一次扣 30 分;负有次要责任的,一次扣 15 分 | 1 年 | |
| | 3 | 骗取、挪用、侵占住宅专项维修资金和公共收益的 | 一次扣 30 分,物业管理行政主管部门下达《限期整改通知》后,拒不整改的直接纳入黑名单 | 1 年 | |
| | 4 | 将超出物业服务范围的维修、建设及业主委员会工作经费等投入作为投标或进驻服务的承诺,有恶性竞争、围标串标等严重破坏市场秩序行为的 | 一次扣 30 分,物业管理行政主管部门下达《限期整改通知》后,拒不整改的直接纳入黑名单 | 1 年 | |
| | 5 | 物业服务合同未依法备案,擅自进驻物业管理区域提供物业服务的 | 一次扣 30 分,物业管理行政主管部门下达《限期整改通知》后,拒不整改的直接纳入黑名单 | 1 年 | |
| | 6 | 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或不退还已收取的公共收益、物业服务费、水电费等费用的 | 一次扣 30 分,物业管理行政主管部门下达《限期整改通知》后,拒不整改的直接纳入黑名单 | 1 年 | |
| | 7 | 发生影响社会稳定事件,物业服务企业负有责任的 | 物业服务企业负有主要责任的,一次扣 30 分;负有次要责任的,一次扣 15 分 | 1 年 | |
| | 8 | 经司法、相关行政主管部门认定物业服务企业实施的行为涉黑涉恶的 | 一次扣 30 分 | 永久 | |