

中山市物业服务行业诚信管理办法

(2016年7月8日中山市住房城乡建设局以中建通〔2016〕124号公布

2021年9月18日修订)

第一章 总 则

第一条 为推进中山市物业服务行业诚信体系建设,进一步加强对物业服务市场秩序监管,规范物业服务企业经营及其从业人员从业的行为,构建诚实守信的市场环境,促进物业服务行业健康有序发展,根据《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》等相关法律法规的规定,以及住房城乡建设部《关于建立房地产企业及执(从)业人员信用档案系统的通知》等文件精神,结合本市实际,制定本管理办法。

第二条 本办法适用于在我市行政区域范围内从事物业服务的企业及其从业人员诚信信息采集、认定、披露、使用、管理和等级评定的活动。

第三条 本办法所称物业服务企业,是指依法在市场监督管理局登记部门登记的经营范围包含物业管理的公司或分支机构。

从业人员是指在物业服务企业从事物业服务的物业管理专业人员。

诚信信息是指用于识别物业服务企业身份,反映企业状况、

履约能力、信誉等，以及中山市住房和城乡建设局（以下简称市住房城乡建设局）及其委托机构、人民政府或政府相关职能部门、市物业管理行业协会依法依规对物业服务企业、从业人员在物业管理过程中产生与诚信有关的数据、资料。

第四条 市住房城乡建设局依法对物业服务企业及其从业人员进行诚信管理，并按规定委托镇（街）住房城乡建设主管部门及有关机构对企业及其从业人员从事物业服务活动的诚信信息进行处理。

市住房城乡建设局依据国家有关法律、法规和规章规定，逐步建立诚信奖惩制度，在市场准入、物业管理项目招标投标、现场监管、国家（省、市）物业示范项目评比等工作中，充分利用已公布的物业服务企业诚信信息，依法依规对守信行为给予激励，对失信行为进行惩戒。

第五条 物业服务行业诚信信息采集、认定、披露、使用、管理和等级评定的活动过程中，遵循合法、公平、公正、公开、客观真实和审慎的原则，维护社会公共利益和企业、个人的合法权益。

市住房城乡建设局根据统一的标准，通过市住房城乡建设局政务网的中山市物业企业管理和诚信平台（下称诚信平台）归集物业服务企业及其从业人员的诚信信息，并向社会公布。

第二章 诚信信息内容

第六条 物业服务行业诚信信息包括企业及其从业人员的两部分诚信信息，记录内容主要包括基本情况、业绩情况、变更情况、良好行为、不良行为、诚信等级评定等六个方面内容。诚信信息内容要与企业在中山市从事物业服务活动的情况相符。

（一）基本情况

1、企业基本情况包括：企业名称、地址、营业执照号码（统一社会信用代码）、注册时间、注册资本、经营范围、企业法定代表人、股东、总经理及其它相关负责人的情况、从业人员数量、项目维修资金收取情况等信息。

外来物业服务企业应明确在中山市办公场所和管理人员。

2、从业人员基本情况包括：企业负责人以及所属工作人员、物业管理及专业技术人员的姓名、性别、出生年月、年龄、身份证号码、学历、专业、职称、职务、专业证书有效期等信息。

（二）业绩情况包括：企业经营状况、物业管理项目基本情况、委托合同签订情况等信息。

（三）变更情况包括：物业服务企业、从业人员变更事项、变更内容、变更时间等信息。

（四）良好行为包括：

1、物业服务企业及其从业人员获得镇（街）以上人民政府或政府相关职能部门、行业协会表彰与物业管理有关的事项；

2、经市住房城乡建设局认定应当记录的其他良好行为。

（五）不良行为包括：

1、物业服务企业及其从业人员违反国务院《物业管理条例》和《广东省物业管理条例》等有关法律法规相关规定；

2、物业服务企业及其从业人员因失信、违约、不正当竞争等行为受到人民政府或政府相关职能部门通报批评；

3、在物业服务收费中出现未经市价格主管部门批准，超过政府指导价标准收费、擅自设立强制性收费项目、不实行明码标价或不按规定明码标价、擅自扩大有关费用分摊范围或提高分摊标准等不良行为；

4、在物业项目招投标中出现串标、围标、行贿等不良行为；

5、企业从业人员在物业服务活动中出现伪造专业证书、在物业管理区域进行恐吓、斗殴等不良行为；

6、经查实，属于物业服务企业违法、违规经营或工作失职的，经督促仍不进行整改或整改不力的；

7、经人民政府、政府相关职能部门或其委托的执法监督机构查实和行政处罚的不良行为。

第三章 诚信信息采集和认定

第七条 在本市从事物业服务的企业应当向市住房城乡建设局签订诚信承诺书,并提供资料由市住房城乡建设局建立对应的《中山市物业服务企业诚信档案》,作为对企业及其从业人员管理的档案长期保存。

第八条 《中山市物业服务企业诚信档案》的信息采集主要通过企业自行申报、人民政府或政府相关职能部门、市住房城乡建设局及其委托机构、市物业管理行业协会在监管过程中产生等方式,诚信信息提供单位应当对信息内容的真实性、合法性、有效性负责。

(一)基本情况:企业初次建立《中山市物业服务企业诚信档案》时,提交有关资料,由市住房城乡建设局核实后,建立诚信信息的基本情况数据库。

(二)业绩情况:企业的业绩数据根据物业管理项目情况,由市住房城乡建设局核实后导入。

(三)变更情况:诚信平台数据的变更申报,由市住房城乡建设局核实后予以修改。

(四)良好行为:企业将各类与物业管理有关的表彰、奖励等良好行为信息上报,应附上良好行为相关证明文件,由市住房城乡建设局核实后予以录入。

(五)不良行为:与物业管理有关的不良行为,以企业自报

为主，企业应在受到相关执法机构行政处罚或认定其他不良行为后，在10日内将有关信息报送市住房城乡建设局；以及由人民政府或政府相关职能部门、行业协会认定的不良行为记录，由相关部门报送市住房城乡建设局并附上证明资料，市住房城乡建设局核实后予以录入。

第九条 物业服务企业或从业人员诚信档案的资料信息发生变更或者失效的，应当在10日内向市住房城乡建设局申报，予以变更或者删除。

第十条 诚信信息资料的认定，是与物业管理有关并具有法律和行政效力的文书为依据，主要包括：

（一）人民政府或政府相关职能部门、物业管理行业协会表彰决定文书；

（二）已生效与物业管理有关的司法机关判决书、裁定书、司法建议书或仲裁裁决书、经物业管理纠纷人民调解委员会调解的协议书；

（三）已生效的与物业管理有关的行政处罚决定书；

（四）人民政府或政府相关职能部门签发与物业管理有关的责令整改通知书、通报；

（五）法律、法规、规范性文件、建设行政主管部门相关管理制度规定属于物业管理的不良行为，并经人民政府或政府相关

职能部门调查属实的；

（六）其他具有法律约束力的文件。

第四章 诚信等级的评定

第十一条 物业服务行业诚信等级由高至低划分为四个等级，分别采用 A、B、C、D 级标示，诚信等级评定的初始分值为 100 分，实行加减分制。评定分值在 120 分（含 120 分）以上的为 A 级，表示信用优秀；评定分值在 90—119 分之间的为 B 级，表示信用良好；评定分值在 60—89 分（含 60 分）之间的为 C 级，表示信用一般；评定分值在 60 分以下（不含 60 分）的为 D 级，表示信用较差。

市住房城乡建设局制定中山市物业服务企业诚信行为记分办法，以及良好行为、不良行为评分标准。

对 A 级企业列入红名单，D 级企业列入黑名单。

第十二条 物业服务行业诚信等级评定实行动态管理，经市住房城乡建设局核实后的物业服务企业及其从业人员的良好和不良行为信息将会即时录入《中山市物业服务企业诚信档案》，通过诚信平台进行诚信分值动态计算。

第十三条 物业服务企业凭有效《中山市物业服务企业诚信档案》的诚信等级信息，作为企业日常监督管理、办理物业管理项目投标、物业服务合同登记备案等业务的重要参考依据。

第十四条 根据物业服务企业的诚信等级，实行差别化监督管理，具体如下：

（一）对 A 级企业实行激励机制，实施简化监督和低频率的日常检查；在行业各类奖励或者评比中优先考虑。为其从业人员优先提供学习、交流、培训的信息与机会，行业各类奖励或者优秀评比中优先考虑。

（二）对 B 级企业实行预警机制，实施常规监督和适度频率的日常检查。其从业人员须定期参加主管部门或行业协会组织的业务培训活动。

（三）对 C 级企业实行防范与监管并重机制，并勒令限期整改；实施强化监管和较高频率的日常检查，实行以下信用限制机制：

- 1、限制参与表彰奖励，取消参加评先评优资格；
- 2、在日常监督管理中，列为重点监管对象；
- 3、约谈其法定代表人或驻中山负责人、项目负责人；
- 4、其他方面的防范性措施。

（四）对 D 级企业实行重点防范为主机制，实施警告制度、行业重点监管和高频率的日常检查，实行以下信用惩戒机制：

- 1、限制参与表彰奖励，取消参加评先评优资格；
- 2、在日常监督管理中，列为重点监管对象；

- 3、约谈其法定代表人或中山负责人、项目负责人；
- 4、招标人可在招标文件中设定不受理其参与投标。
- 5、根据实际情况将信用信息抄报市信用管理部门，实施联合惩戒。
- 6、其他方面的重点防范措施。

第五章 诚信信息的公布

第十五条 通过市住房城乡建设局政务网的诚信平台，实行物业服务行业诚信信息公布制度。

物业服务企业及其从业人员的基本信息、变更信息、业绩情况、良好行为和不良行为信息，经核实确认后记入诚信档案系统，实时公布。

诚信信息中，属于法人和非法人组织可以公开的公共信用信息应当依法公开，依照法律、行政法规规定不得公开的除外；涉及自然人公共信用信息中的姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码等个人信息不得公开，依照法律、行政法规规定应当公开或者经本人同意的除外，并应当进行必要脱敏处理，并采取安全保护措施。

第十六条 不良行为经确认后，应当在 10 日内告知被公布单位及其从业人员，物业服务企业及其从业人员对不良行为认定有异议的，在收到相关通知书之日起 5 个工作日内，可向市住房

城乡建设局申请复查。市住房城乡建设局受理相关材料后在 10 个工作日内进行复查，对确属错误的应及时纠正、撤销或变更，复查结论应书面回复申请企业或个人。

第十七条 不良行为记录信息属行政处罚决定的，公布期限为 3 年。其他不良行为记录，公布期限为 1 年。

良好行为记录信息公布期限一般为 1 年（从获得之日起开始计算），法律、法规及本办法另有规定的从其规定。

第十八条 企业对不良行为已进行整改，并经市住房城乡建设局或政府相关职能部门核查整改结果，其整改确有实效的，可由企业提出申请，经批准，可缩短其不良行为记录信息公布期限，但公布期限最短不得少于 3 个月，同时将整改结果列于相应不良行为记录后，供有关部门和社会公众查询；对于拒不整改或整改不力的单位，市住房城乡建设局可延长其不良行为记录信息公布期限，至整改完毕为止。

第十九条 企业诚信信息的录入、更改、增加、删除，必须以具有法律效力的文书和行政文件为依据，任何人不得擅自更改企业的诚信信息。

行政处罚决定及其他不良行为，经行政复议、行政诉讼以及行政监督被变更、撤销、确认无效的，市住房城乡建设局应及时对不良行为信息记录进行变更或删除。

第二十条 物业服务企业及其从业人员诚信记录评定结果每年更新，但历史记录保留备查，作为行业评比及其它评定的依据。

第六章 诚信信息监督管理

第二十一条 市住房城乡建设局、镇（街）住房城乡建设主管部门的执法人员，依法履行物业管理的监督检查职责，对企业及物业管理区域可以采取下列措施：

- （一）进入受检单位的工作场所进行检查；
- （二）要求受检的单位和人员提供与监督检查物业管理事项有关的文件、资料，并进行查阅和复制；
- （三）要求被检查的单位及有关人员对存在问题进行说明；
- （四）对明显违反法律、法规规定的经营行为出具整改通知书；
- （五）法律、法规规定的其他措施。

第二十二条 监督检查应当符合行政执法的要求，并可采取定期检查和不定期抽查等方式。对每次检查的内容、发现的问题、整改要求及处理情况应做出记录，并由参加检查人员和受检企业有关负责人签字后归档。受检企业有关负责人拒绝签字的，检查人员应将情况记录在案。

对监督检查中发现的问题应当按规定权限进行处理，并及时

组织复查，督促落实整改；对不良行为应记入诚信档案；对违反有关法律法规规定的行为应依法予以行政处罚。

第二十三条 物业服务企业及其从业人员有违反法律、法规和规章的行为，由市住房城乡建设局有关执法机构责令改正，依法应予以行政处罚的给予行政处罚。构成犯罪的，移送司法机关处理。

第二十四条 市住房城乡建设局工作人员在物业服务的监督管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，任何单位和个人均有权向市住房城乡建设局举报和投诉。市住房城乡建设局收到举报、投诉后，应当及时调查，查证属实的，依法作出相应的处理。

附 则

第二十五条 本办法由市住房城乡建设局负责解释。

第二十六条 市住房城乡建设局可根据实际情况对诚信档案的具体项目、范围和标准进行调整。

第二十七条 本办法自发布之日起实施，有效期为 5 年。《中山市物业服务行业诚信管理办法》（中建通〔2017〕38 号）同时废止。

公开方式：主动公开