**四川省物业服务企业及项目负责人**

**信用信息管理办法**

（修订征求意见稿）

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，提高物业服务企业及项目负责人诚信经营意识，提升物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》《四川省社会信用条例》等法律法规的规定，结合四川省实际，制定本办法。

第二条  对依法设立、在本省行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业及项目负责人实施信用信息管理，适用本办法。

第三条  本办法所称物业服务企业，是指在本省行政区域内依法设立并从事物业服务活动的独立法人，以及在本省行政区域内有分支机构的省外入川物业服务企业。

本办法所称项目负责人，是指由物业服务企业委派，对物业服务项目全面负责的人员。由物业服务企业申报和维护管理，以个人为主体进行信用信息管理。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业及项目负责人在物业服务活动中形成的能够用以识别、分析、判断其守法履约状况的数据和资料。

本办法所称信用信息管理，是指住房城乡建设行政主管部门依据本办法对物业服务企业及项目负责人在本省行政区域内从事物业服务活动的信用信息情况进行量化分级管理，并依据结果实施差异化管理的活动。

  第四条  四川省住房和城乡建设厅负责全省物业服务企业及项目负责人信用信息体系建设工作，指导各市（州）住房城乡建设行政主管部门通过四川省物业服务企业信用信息管理系统（以下简称信用系统）开展物业服务企业及项目负责人信用信息管理。

四川省住房和城乡建设厅负责在本省行政区域内依法设立并从事物业服务活动的独立法人及其项目负责人，以及在本省行政区域内有分支机构的省外入川物业服务企业及其项目负责人的信用信息的采集、认定、公开、使用等工作。

各市（州）住房城乡建设行政主管部门具体负责本行政区域内依法设立并从事物业服务活动的独立法人及其项目负责人，以及在本行政区域内有分支机构的物业服务企业及其项目负责人的信用信息的采集、认定、公开、使用等工作。

  各级住房城乡建设行政主管部门应当加强与发展改革、市场监督、城管综合执法等部门协同，加强与街道办事处（乡、镇人民政府）联系，加快推进信用系统的互联互通，逐步建立“守信联合激励、失信联合惩戒”机制，实现信用信息成果共享。

  街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会、物业管理委员会，可以定期查询物业服务企业及项目负责人信用信息结果，并在招投标、日常监管、政策扶持等工作中应用信用信息量化分级结果。

街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会，发现物业服务企业及项目负责人违反物业管理、安全生产管理等有关法律、法规行为的，可以报送所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门，住房城乡建设主管部门应当进行调查，经调查认定属实的，依照本办法纳入信用记录管理。

各级住房城乡建设行政主管部门应当加强与信用服务机构、行业协会、商会以及其他法人和非法人组织的信用信息合作，推动公共信用信息和非公共信用信息融合应用。行业协会、商会应当加强自身信用管理，建立健全行业内信用承诺制度，加强行业自律，遵守法律、法规、行业规约和职业道德准则，主动参与社会信用环境建设，承担社会责任。

  第五条  信用信息建设按照“互联互通、全省共享”的原则，全省统一信用信息标准，统一平台建设，统一信用信息的采集、量化分级、应用及监督管理等相关工作。

  信用信息管理应当遵守下列原则：

（一）建立以信用信息为基础的管理机制，培育市场主体和维护市场竞争环境；

（二）信用主体依法享有查询权、异议权、修复权等权益。

（三）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；

  （四）信用信息采集应当坚持客观、严谨、准确、及时，保守国家秘密、保护商业秘密和个人隐私的原则；

  （五）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  信用信息分类和采集

  第六条  物业服务企业及项目负责人的信用信息由基础信息、良好行为信用信息和不良行为信用信息组成。

  物业服务企业基础信息是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等信息。

项目负责人基础信息是指项目负责人在从事物业服务活动时需申报的相关信息，包括：基本信息（姓名、所在服务项目等）和个人从业能力、从业经历信息（学历、职业技能水平等）。

  良好行为信用信息是指物业服务企业及项目负责人在物业服务活动中自觉遵守有关法律、行政法规、地方法规，党中央和国务院政策性文件，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，受到区(市)县（含镇 街）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。

  不良行为信用信息是指物业服务企业及项目负责人在物业服务活动中违反有关法律、行政法规、地方法规，受到行政机关行政处罚或其他行政处理，以及经司法机关、仲裁机构做出生效判决或裁决书认定的行为。

  第七条  信用信息的采集应当遵循“谁监管、谁采集”的原则。物业服务企业及项目负责人的信用信息由企业自主诚信申报信息和住房城乡建设行政主管部门采集信息组成。

  物业服务企业及其项目负责人基础信息及相关统计报表由物业服务企业自主诚信申报，基础信息发生变更时，应当自发生变更之日起15个工作日内完成该信息的变更申报。对于未按规定申报的，由县级以上住房城乡建设行政主管部门责令限期改正，逾期拒不改正的，可由注册地所在住房城乡建设行政主管部门采集其社会信用代码，在信用系统中进行信用扣分，信用等级调整和信用信息结果应用，并加强与同级市场监督等部门的信息联动共享。

  物业服务企业及其项目负责人良好行为信用信息由企业及时申报。

  物业服务企业及其项目负责人不良行为信用信息由企业自主诚信申报的，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20个工作日内完成申报；由住房城乡建设行政主管部门采集的，依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书产生的负面信息，住房城乡建设行政主管部门可以直接录入信用系统归档，并通过信用系统推送信息告知该企业。

  第八条  新设立的物业服务企业，应当自营业执照颁发之日起20个工作日内，在县级以上住房城乡建设行政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息等信用信息。

  省外入川物业服务企业在本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20个工作日内，在四川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息等信用信息。

对于在本省行政区域内依法设立并从事物业服务活动的独立法人，在各市（州）、县（市、区）设立分支机构并开展物业服务的，该市（州）、县（市、区）可在信用系统中设立该独立法人的分支机构，进行信用加减分，并经省住房城乡建设行政主管部门复核后汇总到该独立法人。

  第九条  物业服务企业信用信息由物业服务项目所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门负责采集审核，企业注册地县级以上住房城乡建设行政主管部门负责归档，各级住房城乡建设行政主管部门共享物业服务企业信用信息。

  物业服务企业分支机构产生的信用信息，由分支机构所在地县级以上住房城乡建设行政主管部门采集审核，并通过信用系统推送至注册地县级以上住房城乡建设行政主管部门归档。省外入川企业分支机构产生信用信息，通过信用系统推送至四川省住房和城乡建设厅统一归档。

  各级住房城乡建设行政主管部门应当切实履行日常管理职责，及时、准确、完整地采集物业服务企业及项目负责人信用信息，严格按照本办法（附件1、2、3、4）标准对信用信息进行采集审核，对认定信用信息的时效性、准确性、完整性负责。

  第十条  物业服务企业通过信用系统填报基础信息、良好行为信用信息、不良行为信用信息并上传相关材料，信息材料可以通过信用信息共享获取的可以免除填报，住房城乡建设行政主管部门应当在10个工作日内对填报的信用信息进行采集审核。

第三章  信用信息量化分级和发布

  第十一条  物业服务企业及项目负责人信用得分=基础信息分值+良好行为信用信息分值-不良行为信用信息分值。

第十二条  物业服务企业及项目负责人基础信息分值的总分为70分。按规定填报企业名称、社会信用代码并建立账户但填报信息不完善的，得65分。按规定填报基础信息及相关统计报表完善的，得70分。基础信息记分实行静态管理，物业服务企业及项目负责人填报完善后不再加减分。

  良好行为信用信息和不良行为信用信息的评分有效期，按照信息的有效时限同步计算；没有有效时限的，原则上有效期为1年；涉及严重不良信用信息事项的，原则上有效期为2年，可根据物业服务企业及项目负责人整改情况和信用修复情况缩短。

本办法开始施行后，新录入系统的信用信息按照新标准评价；对已生效仍处于评价期限的信用信息评价，加分项分值综合计算且信用评价得分不突破 100 分，减分项按照“从旧兼从轻”的原则评价，评价期限不变。

  第十三条  物业服务企业及项目负责人信用等级量化分级结果分为AAA级、AA级、A级、B级、C级、D级六个等级，具体信用等级按照以下标准确定：

  （一）信用分值90分（含）以上的，为AAA级；

  （二）信用分值为80分（含）至90分之间的，为AA级；

  （三）信用分值为70分（含）至80分之间的，为A级；参加信用采集之日起期满一年无物业服务项目相关业务的，为A级；

  （四）信用分值为60分（含）至70分之间的，为B级；

（五）信用分值低于60分的，为C级；

  （六）有本办法第十四条、第十五条规定情形之一的，为D级。

  第十四条  物业服务企业有下列情形之一的，市（州）级以上住房城乡建设行政主管部门应当将其直接列为D级：

  （一）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；

（二）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；

（三）经司法机关、仲裁机构作出物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任或全部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；

（四）物业服务企业无故阻挠、拒绝接受相关主管部门根据职能职责开展监督检查经劝告仍不改正的；

  （五）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特别重大事故、重大事故、较大事故，或一年内累计发生两起及以上一般事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的其它安全责任事故的；

（六）物业服务企业被相关主管部门认定，在重大突发公共事件中履职不到位或有其他严重危害人民群众身体健康、生命安全和财产安全的行为且拒不改正的；

（七）经行政机关确认因物业服务企业违反物业服务合同减少服务内容，降低服务标准等行为引发重大纠纷、群体上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的；

（八）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；

（九）经司法机关或行政机关确认未经业主共同决定，擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途或者利用共有部分从事经营活动；挪用、侵占、隐瞒共有部分经营收益；

（十）经相关主管部门查实，向政府部门工作人员、居（村）民委员会工作人员、物业管理委员会成员、业主委员会成员、物业评标专家、招投标代理机构人员、监理机构人员行贿、输送不正当利益的；

（十一）经相关主管部门查实，在物业服务招标投标中有串通投标、低于成本价投标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的。

（十二）经司法机关或行政机关确认违反价格法相关规定擅自设置收费项目、擅自提高收费标准的；

（十三）经相关主管部门查实，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，经县级以上住房城乡建设行政主管部门责令改正，拒不改正的；

（十四）经相关主管部门查实，将一个物业管理区域内其应当提供的全部物业服务一并转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；允许其它物业服务企业或个人以本单位名义承接业务；以其它单位名义承接业务；

（十五）物业服务合同解除或终止后，物业服务企业拒不退出物业管理区域，经县级以上住房城乡建设行政主管部门责令限期退出，逾期仍不退出的；

  （十六）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、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为。

  住房城乡建设行政主管部门对物业服务企业作出列为D级决定的，应当自作出决定之日起5个工作日内告知该物业服务企业。

第十五条  项目负责人有下列情形之一的，市（州）级以上住房城乡建设行政主管部门应当将其直接列为D级：

（一）项目负责人在从事物业服务活动中存在过错并承担相关责任，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

（二）经司法机关或行政机关确认由项目负责人负主要责任或全部责任发生的特别重大事故、重大事故、较大事故，或一年内累计发生两起及以上一般事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的其它安全责任事故的；

（三）经行政机关确认因项目负责人负有管理责任导致违反物业服务合同减少服务内容，降低服务标准等行为引发重大矛盾纠纷、群体上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的；

（四）经司法机关或相关行政机关确认骗取、挪用或侵占建筑物及其附属设施维修资金的；

（五）经司法机关或行政机关确认未经业主共同决定，擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途或者利用共有部分从事经营活动；挪用、侵占、隐瞒共有部分经营收益的；

（六）经相关主管部门查证属实项目负责人在物业服务活动中存在涉黑涉恶或蓄意阻挠、破坏物业管理活动行为的；

（七）无故阻挠、拒绝接受相关主管部门根据职能职责开展监督检查经劝告仍不改正被通报的；

（八）利用职务便利侵占物业服务企业权益、收取业主及相关主体财物，或擅自设置收费项目的；

（九）经相关主管部门查实，向政府部门工作人员、居（村）民委员会工作人员、物业管理委员会成员、业主委员会成员、物业评标专家、招投标代理机构人员、监理机构人员行贿、输送不正当利益的；

（十）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、严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序、严重违反职业道德和职业准则的行为。

住房城乡建设行政主管部门对项目负责人作出列为D级决定的，应当自作出决定之日起5个工作日内告知该项目负责人所在的物业服务企业。

  第十六条  物业服务企业及项目负责人的信用分值和等级随其信用记分情况的变化动态变更。信用系统于每个工作日自动更新并发布上一工作日信用分值的信用等级。

第四章  异议申诉和信用修复

第十七条  建立不良行为信用记录信息异议申诉机制。物业服务企业及项目负责人对其信用信息记录或信用记分有异议的，物业服务企业应在信用系统产生记录后15个工作日内提出异议申请，并提供相应证据，逾期未提出异议申请的视为认可。由物业服务企业及项目负责人提出异议申请后，负责采集审核的住房城乡建设行政主管部门初审，经市（州）住房城乡建设行政主管部门复审属实的，报四川省住房和城乡建设厅修正其不良行为信用记录。

第十八条  建立不良行为信用记录信息的信用修复机制。物业服务企业及项目负责人对其信用信息记录或信用记分需修复的，由物业服务企业提出申请，负责采集审核的住房城乡建设行政主管部门初审，经市（州）住房城乡建设行政主管部门复审属实的，报四川省住房和城乡建设厅修复其不良行为信用记录。

有下列情形之一的，不得修复：

（一）因发生亡人责任事故被处罚且公开时间不满 12 个月的；

（二）企业进入破产程序的；

（三）距离上一次信用信息修复时间不到6个月的；

（四）12个月内因同一类不良行为修复过1次的；

（五）主管部门认定的其他不能实施信用修复的不良行为。

信用修复应满足以下条件:

（一）该不良行为已主动纠正、消除不良影响且未造成严重危害后果；

（二）满足最低公开有效期满要求：有效期为 12 个月以上的到期前6个月内申请，有效期为6～12个月 (含)以下的到期前3个月内申请，有效期6个月 (含)的到期前1个月 申请；

（三）该不良行为自认定之日起，到申请修复前未再发生同类不良行为。

物业服务企业及项目负责人自被列为D级之日起满2年，或虽未满2年但提前修复失信行为经核准，并且在该信用信息公开期限内未再次发生本办法第十四条、第十五条规定情形的，可调整其信用信息。

第五章  信用信息公开和应用

  第十九条  四川省住房和城乡建设厅通过其门户网站统一动态发布物业服务企业及项目负责人信用信息结果，并加强与“信用中国（四川）”等相关网站对接，实现信用信息共享，加大信息公开力度。

  第二十条  各级住房城乡建设行政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息，按照信息公开有关规定予以公开：

  （一）企业注册登记有关信息；

  （二）企业在管项目名称；

  （三）企业的良好行为信用信息；

  （四）企业的不良行为信用信息；

  （五）其他依法应当公开的企业信用信息。

各级住房城乡建设行政主管部门可以将履行监督管理职责中掌握的项目负责人信息，按照信息公开有关规定予以公开：

（一）项目负责人姓名；

（二）所在物业服务企业名称；

（三）所负责项目名称，同时管理多个项目的，应全部罗列；

（四）项目负责人的良好行为信用信息；

（五）项目负责人的不良行为信用信息；

（六）其他依法应当公开的项目负责人信用信息。

  第二十一条  物业服务企业及项目负责人信用信息公开期限为：

  （一）基本信息长期公开。物业服务企业注销的，项目负责人已不再担任岗位的，不再保存；

（二）良好行为信用信息公开期限为1年，自信息产生之日起计算；

（三）不良行为信用信息公开期限为1年（列为D级2年），企业完成信用修复的，公开期限可缩短。

  （四）法律法规另有规定的，从其规定。

物业服务企业及项目负责人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。

  第二十二条  物业服务企业及项目负责人根据需要可以通过信用系统打印信用档案、信用等级等情况，有关部门、单位可以通过信用系统查询物业服务企业信用信息和信用等级等情况。

第二十三条 物业服务企业应于每季度首月向业主委员会、物业管理委员会提供上季度物业服务企业及项目负责人的信用信息得分和信用等级情况，并在服务项目的显著位置进行公示。

  第二十四条  各级住房城乡建设主管部门应当进一步扩大信用信息在物业服务招标投标环节的规范应用。

  第二十五条  对信用等级为AAA级、AA级的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

  （一）在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，加大扶持力度；

  （二）在招标投标、公共资源交易活动中可以采取信用加分等措施；

（三）物业服务区域突发失管状态或者因物业服务合同终止引发重大矛盾纠纷，街道办事处（乡、镇人民政府）确定应急物业服务人，可优先考虑；

  （四）在日常检查、专项检查中减少检查频次；

  （五）在政府部门相关网站、新闻媒体等公示推介；

  （六）法律、法规、政策规定可以采取的其他激励措施。

  第二十六条  对信用等级为AAA级、AA级的项目负责人，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

  （一）优先推荐申报行业专业人才；

  （二）各类评优评先，同等条件下予以优先；

（三）法律、法规、政策规定可以采取的其他激励措施。

第二十七条 对信用评价等级C级、D级的物业服务企业，可以依法采取下列惩戒措施：

  （一）住房城乡建设行政主管部门列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

  （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和约束；

  （四）加强住房城乡建设系统日常行政监管，约谈其主要负责人，对其主要负责人及相关责任人进行相关业务培训；

（五）由街道办事处（乡、镇人民政府）向业主委员会、物业管理委员会及相关业主通报其信用信息得分和信用等级情况；

(六) 业主、业主委员会可以将该物业服务企业的信用信息得分和信用等级情况作为续聘或新聘的评价因素。

  （七）法律、法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

第二十八条 对信用评价等级C级、D级的项目负责人，可以依法采取下列惩戒措施：

  （一）业主委员会、物业管理委员会可以要求物业服务企业按照物业服务合同约定更换项目负责人；

  （二）由物业服务项目所在地的区（市）县住建主管部门责令物业服务企业按照物业服务合同约定更换项目负责人，且不得改派其它物业服务项目；

  （三）法律、法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

第六章  监督管理

  第二十九条  各市（州）住房城乡建设行政主管部门应当建立物业服务企业及项目负责人信用信息推送情况抽查和通报制度。对于应当推送而未推送或未及时推送信用信息的，以及在物业服务企业及项目负责人信用信息管理工作中设置信用壁垒的，四川省住房和城乡建设厅将予以通报，并责令限期整改。

  第三十条 各级住房城乡建设行政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，移交有权部门依法处理。

第七章  附则

  第三十一条  本办法由四川省住房和城乡建设厅负责解释。

  第三十二条  本办法自2025年 月 日起施行，有效期5年。原《四川省物业服务企业信用信息管理办法》 （川建行规【2020】2号）同时废止。原四川省住房和城乡建设厅有关文件与本办法规定不一致的，按本办法执行。