

罗山县住房和城乡建设局文件

罗建发〔2023〕36号

罗山县物业服务行业信用分级分类 监管办法

第一条 为深入推进罗山县物业服务行业信用体系建设，提升物业服务诚信水平，根据《国务院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》、《河南省省物业管理条例》、《罗山县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实施方案的通知》和《罗山县信用“红黑名单”管理制度（试行）》等有关规定，结合我县物业行业实际情况，制定本办法。

第二条 根据我局职责，将行使的行政权力运行结果纳入社会信用记录，对物业行业监管中涉及的含外埠物业服务

企业的所有管理对象（法人、社会组织、自然人），实行物业经营信用分级分类监管制度。

第三条 物业经营信用等级评定，是指按照物业服务企业优良信息、不良信息认定及记分标准等内容，对管理对象的信用水平进行综合评价，并确定信用等级的活动。信用等级评定实行动态管理。

第四条 物业经营信用等级评定根据一年内量化分级日常监督管理、诚信考核、投诉举报和行政处罚，以及其他主管部门通报的联合奖惩信息，进行综合评定。物业服务经营不到一年的，自开始经营之日起满一年后进行信用等级评定。

第五条 不良信息具体认定及扣分标准：

（一）下列行为认定为一般失信行为（每项 0.5 分）：

1. 物业企业工作人员存在态度恶劣、漫骂业主的；
2. 新建住宅小区，未定期将物业管理内房屋交付情况上报街道办事处和县主管部门的；
3. 物业企业申报的基本信息发生变更之日起 30 日内，未登录信用信息电子系统进行更改的；
4. 违反物业服务合同约定，导致业主投诉，经查证属实的。

（二）下列行为认定为较重失信行为（每项 1 分）：

1. 擅自增加违规收取与物业服务无关的其他费用的（特约服务除外）；
2. 已成立业主大会但未经业主大会同意擅自收取停车费的；

3. 未经业主大会同意擅自提高物业服务收费标准的；
4. 受开发建设单位、专业经营公司等单位委托收取物业服务费以外费用，开据的票据印有物业服务企业章的；
5. 以拖欠物业服务费为由，不及时给予业主使用住宅专项维修资金维修的；
6. 住宅小区符合成立首次业主大会，物业服务企业不配合、履行相关义务的；
7. 泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关活动的；
8. 未在物业管理区域显著位置公布物业服务事项、服务质量标准、收费内容、收费方式、收费标准等有关情况的；
9. 物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主、物业使用人人身、财产、个人隐私受到损害的；
10. 未在物业服务合同中约定或未经业主大会、相关业主同意，擅自利用共用部位、共用设施设备从事经营活动的。

(三) 下列行为认定为或严重失信行为(每项 1.5 分):

1. 以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由中断或者以限时限量等方式中断供水、供电、供气、供热，阻碍业主进入物业管理区域以及实施其他损害业主合法权益的；
2. 未经业主大会同意擅自改变园区规划的；
3. 未经业主大会同意擅自使用住宅专项维修资金的；
4. 擅自违规承接和退出物业服务项目的；

5. 在物业服务合同终止前，物业服务企业擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的；
6. 在物业服务合同终止后，拒不撤离物业管理区域的；
7. 不履行承接查验程序的，擅自接收未经查验或者查验不合格物业的；
8. 新建小区物业企业不通过招投标程序擅自与开发建设单位签订前期物业服务合同的；
9. 外阜物业服务企业和取得营业执照的物业服务企业招投标不报备物业主管部门的；
10. 预收物业服务费超过一年的；
11. 签订的前期物业服务合同、物业服务合同或续签的物业服务合同，不报送县物业主管部门备案的；
12. 将物业服务项目全委托他人的；
13. 擅自将物业管理区域内依法配建的人民防空工程用作停车位出售、附赠的；
14. 擅自挪用住宅专项维修资金的；
15. 业主专有部分和共用部位、共用设施设备保修期内出现质量问题，不及时通知建设单位的；
16. 被新闻媒体曝光，造成恶劣影响的；
17. 违反诚实信用、行业自律公约和公平竞争的行为。

第六条 县物业行业主管部门负责本辖区物业服务企业信用信息的采集，提出纳入信用等级管理对象的初评意见，确保上报的失信行为信息真实有效，切实维护管理对象的合法权益。失信行为信息提供单位对提供信息的真实性负责。

第七条 本办法所称失信行为，是指物业行业主管部门依据职责和权限，在依法实施行业监管的过程中，发现和处理的违反物业管理法律、法规、规章、指导性文件的行为。

第八条 物业行业监管，根据职责权限和守信激励与失信惩戒机制，对管理对象的不同信用等级实施分类管理和服务。罗山县住房和城乡建设局对物业服务企业信用等级分为A、B、C、D、四个等级。A级为信用优秀，B级为信用良好，C级为信用一般，D级为信用欠佳。

第九条 物业企业实行信用记分（含加分或扣分）制，基准分均为100分。记分周期从每年1月1日起到12月31日止。记分周期期满，恢复基准分，重新记分。原分值记录作为历史数据保存在信用信息档案中。

第十条 物业企业获得国家、省、市物业主管部门颁发的相关荣誉的，分别给予物业企业5分、3分或1分的信用加分；获得国家、省、市主流新闻媒体优秀事迹报道的，经认定给予0.5分信用加分；物业企业在管物业服务项目获得年度物业服务质量考核排名前列的，给予1分信用加分。

物业企业每个周期信用加分最多不超过10分，且一个加分信息只能申请一次。

第十一条 市物业主管部门依据上一年度物业企业记分情况对物业企业上一年度信用等级进行评定。信用记分在95分（含95分）以上的信用等级为A级，分值在95分（不含95分）-85分（含85分）以上的信用等级为B级，分值

在 85 分（不含 85 分）-70 分（含 70 分）以上的信用等级为 C 级，分值低于 70 分的为 D 级。

第十二条 物业行业信用的等级根据物业服务企业优良信息、不良信息认定及记分标准评定。

第十三条 对信用等级评为 A 级的管理对象，减少诚信考核频次，并在物业行业各类评优创先活动中予以优先考虑或推荐；国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑。

第十四条 对信用等级评为 B 级的管理对象，实施常规诚信考核频次。

第十五条 对信用等级评为 C 级的管理对象，实施常规诚信考核频次同时，适当增加日常检查频次，在随机抽查检查中列为重点检查对象，并加强对其的政策法规宣传教育、业务辅导等工作，帮助提升诚信等级。

第十六条 对信用等级评为 D 级的管理对象，加大日常检查频次和随机抽查力度，实行动态监管，加强市场性约束和惩戒，并采取下列措施：

- （一）年度内不得参与物业服务项目招标投标活动；
- （二）年度内不得承接新的物业服务项目；
- （三）取消年度内行业评先评优资格，限制参加各类表彰奖励活动等。

第十七条 对信用等级评为 C 级、D 级的管理对象，应当告知其信用等级情况，指出其失信行为，宣传相关法律法规和政策，督促其严格自律，诚信守法，并视情况推送至罗山县公共信用信息共享平台。

第十八条 管理对象对失信行为有异议的，后期经过核实撤销或已信用修复的，应及时调整其信用等级。

第十九条 县物业行业主管部门在确认辖区内物业服务企业存在符合纳入信用评级的5个工作日内，根据认定标准，提出信用评级初步意见并报市物业行业主管部门。

第二十条 市物业行业主管部门收到上报的信用评级初步意见后，于30个工作日内完成复核，形成拟发布的全市物业经营活动信用分级分类名单。

第二十一条 因工作失误导致有关企业被列入与其实际情况不相应的信用分级分类等级的，认定部门应当及时更正。对当事企业产生负面影响的，应对企业进行澄清。

第二十二条 物业行业主管部门工作人员在信用分级分类管理过程中，存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊及其他违反违规行为的，应依法依规给予处理。

第二十三条 本办法由罗山县住房和城乡建设局负责解释。



罗山县住房和城乡建设局办公室

2023年1月21日印发