

# 湖南省住房和城乡建设厅

---

## 湖南省住房和城乡建设厅关于 征求《湖南省物业管理行业信用管理办法 (征求意见稿)》意见的函

各市州住房和城乡建设局：

为建立健全我省物业管理行业信用体系，规范物业服务行为，营造公平竞争、诚信守法的物业服务市场环境，根据国务院《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等有关法律、法规和规章制度规定，我厅起草了《湖南省物业管理行业信用管理办法（征求意见稿）》，现向你们征求意见。请于2020年11月30日前将书面修改意见（加盖公章）扫描件及其电子版反馈至电子邮箱ffhhffhh@126.com，逾期未反馈的，视为无修改意见。

联系人：付红 0731-88950051



---

# 湖南省物业管理行业信用管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条**(目的依据) 为建立健全我省物业管理行业信用体系,规范物业服务行为,营造公平竞争、诚信守法的物业服务市场环境,根据国务院《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等有关法律、法规和规章制度规定,结合本省实际,制定本办法。

**第二条**(信用管理) 本办法所称物业管理行业信用管理是指对物业服务市场主体信用信息的认定、采集、交换、公开、评价、使用及监督管理。

本办法所称物业服务市场主体,是指在我省范围内参与前期物业管理的建设单位、物业服务企业及其从业人员,以及业主大会选聘的物业服务企业及其从业人员。

本办法所称信用信息,是指可用于识别物业服务市场主体信用状况的数据和资料。

**第三条**(信用档案) 物业服务市场主体应当依据信用信息建立信用档案。

**第四条**(基本原则) 物业管理行业信用管理应当以对物业服务市场主体市场行为的事中事后监管为重点,遵循独立、客观、

公正、审慎的原则，保证信用信息的真实性、合法性、时效性、完整性；尊重个人隐私，保守商业秘密，保护国家安全和维护企业、个人的合法权益。

**第五条（职责分工）** 省住房和城乡建设厅负责全省物业管理行业信用管理工作，制定全省物业管理行业信用管理相关制度并组织实施，建立全省统一的物业管理行业信用信息平台（以下简称“省平台”），记录物业服务市场主体的信用信息，向社会公布，并向国家、省其他信用信息平台推送相关信息。

市（州）、县（区）物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业管理行业的信用信息管理工作，指定专人采集物业服务市场主体从业信用信息录入“省平台”，通过“省平台”审核、更新，并对物业服务市场主体进行信用评价，会同有关部门开展守信联合激励失信联合惩戒工作；协助当地人民政府指导街道办事处（乡镇人民政府）按照法定职责收集、记录、整理、报送物业服务市场主体的信用信息，对物业管理投诉等情况进行评价；指导居（村）民委员会协助街道办事处（乡镇人民政府）做好相关工作；指导业主委员会等主体对物业服务合同履行情况进行评价。

**第六条（行业管理）** 各级物业管理行政主管部门应当推动物业管理行业组织加强诚信建设和行业自律，引导行业组织完善行业内部信用信息采集、共享、评价机制。

鼓励物业管理行业组织对会员进行信用评价，并及时将采集到的信用信息及会员信用评价结果报送物业管理行政主管部门。

---

## 第二章 信用信息内容

**第七条（信用信息）** 信用信息分别由基础信息、守信信息和失信信息构成。

**第八条（基础信息）** 基础信息包括企业基础信息和从业人员基础信息。

企业基础信息包括注册登记的基本情况、社会统一信用代码、基本财务指标、取得的行政许可情况，经营业绩、物业项目的合同履行情况及安全台账报送情况、投诉处理、信用承诺、行政机关依法进行日常检查、专项检查或督查、“双随机一公开”检查的结果等情况。

从业人员基础信息包括从业人员本人身份、从业经历、职称资格、现任职情况、服务质量、投诉处理情况、个人业绩、信用承诺等。

**第九条（守信信息）** 守信信息包括：

- （一）县级以上党政机关、行业组织的表彰奖励信息；
- （二）参加疫情防控、抢险救灾、应急处置、扶贫攻坚、社会公益、志愿服务、慈善捐赠等活动的信息。

**第十条（失信信息）** 失信信息包括：

- （一）以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政审批、行政确认、行政给付、行政奖励的信息；
- （二）在法定期限内未提起行政复议、行政诉讼，或者经行政复议、行政诉讼最终维持原决定的行政处罚信息，但适用简易程序

程序作出的除外；

（三）经司法生效判决认定构成犯罪，或被认定为失信被执行人的信息；

（四）国家有关部门出台的联合惩戒备忘录中明确的惩戒信息；

（五）不履行行政决定而被依法强制执行的信息；

（六）违反行政管理规定被县级以上物业管理行政主管部门通报批评的信息；

（七）不履行生效法律文书的信息；

（八）提供虚假信用信息，或不履行信用承诺的信息；

（九）经依法认定的违反法律、法规、规章规定的其他失信信息。

**第十一条（信用联动）** 对建设单位或物业服务企业，其失信信息应当分别记入其法定代表人、实际控制人、主要负责人，以及其他负有直接责任人员的个人失信信息；对建设单位，还应当记入控股 50%及以上母公司的失信信息。

从业人员的守信信息和失信信息，同时记入其任职企业的信用信息。

**第十二条（内容变更）** 各级物业管理主管部门和行业组织可向省住房和城乡建设厅申请变更信用信息内容。

省住房和城乡建设厅可根据国家和省有关政策，以及物业服务市场监管实际需要，适时变更信用信息内容。

---

**第十三条（禁止规定）** 任何单位和个人不得采集法律、法规、规章禁止采集的信息。

行业组织采集自然人信息的，应当经本人同意并约定用途，未经本人同意不得采集，法律、法规、规章另有规定的从其规定。

### **第三章 信用信息采集**

**第十四条（信息采集一）** 各级物业管理行政主管部门负责采集本单位及其他同级行政机关认定的基础信息、失信信息和守信信息。街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会提供的相关信用信息由市县物业管理行政主管部门负责采集。

物业管理行业组织负责采集本单位依法可以采集的信息。

参与前期物业管理的建设单位、物业服务企业负责采集需自报的信息，包括从业人员基本信息等。

**第十五条（信息采集二）** 安全台帐报送的信息通过“省平台”自动归集。

**第十六条（信息录入核实公开）** 各级物业管理行政主管部门应当将采集的信用信息及时录入“省平台”；审核街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会、物业管理行业组织、企业录入“省平台”的相关信用信息。

录入“省平台”的信用信息，依法向社会公示不少于7天；经公示无异议的，予以公开。

**第十七条（信息维护）** 信用信息按照“谁采集、谁维护”的原

则，由原信用信息采集单位负责信用信息的修正或撤销。原信用信息的修正或撤销，应通过“省平台”公示不少于7天。

行政处罚决定、表彰奖励等信用信息认定依据经法定程序被变更或被撤销的，原信用信息采集单位应当自收到相关文书之日起3个工作日内在“省平台”变更或撤销该信用信息。

**第十八条（异议申诉）** 建立信用信息异议申诉与复核制度。各级物业管理行政主管部门应当公开信用信息异议处理机构和联系方式。

物业服务市场主体对信用信息及其变更等存在异议的，可以向该信用信息的采集单位提出书面申诉，并提交相关证明材料。信用信息的采集单位应当自受理申诉之日起20个工作日内进行核实并作出处理。

#### **第四章 信用信息公开**

**第十九条（公开原则）** 各级物业管理行政主管部门应当遵循标准统一、公平公正的原则，及时通过“省平台”向社会公开物业服务市场主体的信用信息。

**第二十条（公开期限）** 信用信息公开期限为：

（一）基础信息长期公开；

（二）失信信息公开期限一般为一年，自失信信息认定之日起计算。失信信息认定文件有期限的，公开期限不得低于该文件规定的期限；

（三）守信信息公开期限一般为三年；

---

（四）法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

失信信息和守信信息公开期限届满后，应当作为信用档案长期保存。

**第二十一条（信用档案管理）** 各级物业管理行政主管部门应当督促物业服务市场主体在本办法实施后半年内通过“省平台”建立初始信用信息档案，内容包括基础信息、失信信息和守信信息。

各级物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会在履行物业管理监管职责时，可以通过“省平台”依法调阅物业服务市场主体的信用档案。业主委员会可以在业主大会选聘物业服务企业时，申请调阅物业服务企业及从业人员的信用档案。

**第二十二条（无信用档案）** 物业服务市场主体在“省平台”无信用档案的，街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会可以将其名单上报“省平台”，由“省平台”自动推送至当地物业管理行政主管部门，并通过电子投票系统实时向业主公示；当地物业管理行政主管部门应当及时督促无信用档案的物业服务市场主体建立信用档案。

## 第五章 信用评价和应用

**第二十三条（评价主体）** 省住房和城乡建设厅可以抽取一定比例的物业服务市场主体，以年度为评价期间开展信用评价，抽取的物业服务市场主体以上一年度的重点关注对象为主。

市州、县市区物业管理行政主管部门应当分别以半年度、季



度为评价期间对物业服务市场主体开展信用评价。

鼓励物业管理行业组织与有资质的第三方信用服务机构合作，以年度为评价期间开展会员年度信用评价。

各信用评价主体应当分别于每个评价期间结束后的第一个月月底前将信用评价结果提交“省平台”，“省平台”对各评价结果自动加权平均，并于每年2月15日前予以公开，作为物业服务市场主体的最终年度信用评价结果。

**第二十四条（评价结果公开）** 省住房和城乡建设厅每年2月底前对各评价主体的评价结果在“省平台”予以公开。

**第二十五条（评价信息）** 年度信用评价由基础信息、失信信息、守信信息三类信息组成，主要包括业绩、合同履行、投诉处理、安全台帐报送、信用承诺、行政机关检查、表彰荣誉、社会贡献等情况。纳入评价的信息从“省平台”获取，不在公开期限内的失信信息和守信信息，不作为评价依据。

**第二十六条（评价方法）** 信用评价采用基础分加减分制。基础分为100分；加分根据基本信息（业绩信息）和守信信息进行评价；减分根据基本信息（基础信息）和失信信息进行评价。量化评价按照《湖南省物业管理行业信用评价标准》（以下简称《标准》，见附件）执行。各评价主体也可结合实际制定补充标准，加减分值不超过10分。补充标准应当在实施评价前1个月内报省住房和城乡建设厅备案。

被列入湖南省房地产市场经营主体失信黑名单（以下简称黑

---

名单)的,年度信用评价计0分。

**第二十七条(结果应用)** 信用评价结果应当在前期物业管理招投标或者业主、业主委员会组织的物业管理招投标中应用。

**第二十八条(分类管理)** 物业管理行政主管部门应当根据信用评价结果及失信信息、守信信息情况,将物业服务市场主体分别列为守信联合激励对象、一般对象、重点关注对象和失信联合惩戒对象进行监管。其中,物业服务市场主体被列入黑名单的,列为失信联合惩戒对象;存在失信信息但未被列入黑名单的,列为重点关注对象;年度信用评价结果100分以上且有守信信息的,列为守信联合激励对象;其余列为一般对象。

**第二十九条(公示确定)** 各级物业管理行政主管部门在将物业服务市场主体列为失信联合惩戒对象、重点关注对象、守信联合激励对象前,应当通过“省平台”进行公示,公示时间不少于7日。有异议的,应当进行核实。物业服务市场主体为自然人的,应当实行事前告知。

各级物业管理行政主管部门应当通过国家、省信用信息共享交换平台进行交叉比对,发现失信联合惩戒对象已被列为守信联合激励对象的,应当提请有关部门将其从守信联合激励对象名单中移出;发现拟列为守信联合激励对象的物业服务市场主体已被列为失信联合惩戒对象、重点关注对象的,停止列为守信联合激励对象。

被列为重点关注对象的,物业管理行政主管部门应当发出警

示并提示重点关注期限。

**第三十条（联合激励）** 物业管理行政主管部门对守信联合激励对象可以采取下列激励措施：

（一）在行政审批、市场准入、公共服务等事项中，依据书面承诺提供“容缺受理”等便利性服务措施；

（二）免除“双随机一公开”监督检查或降低检查频次；

（三）在实施有关财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策、政府投资项目招标、公共资源交易、科研项目申报等工作中，列为优先选择对象；

（四）协议选聘物业服务企业的，支持业主优先选择；

（五）在国家工作人员招录、任用、职称评定等工作中列为优先选择对象；

（六）树立为诚信典型，通过各类媒体向社会宣传；

（七）在政府举办的各类会展、峰会、银企对接会等活动中，优先推介；

（八）建议金融机构和商业销售机构等市场服务机构给予优惠和便利；

（九）法律、法规、规章或国家、省相关政策规定的其他激励措施。

**第三十一条（重点关注）** 物业管理行政主管部门对重点关注对象可以采取下列关注措施：

（一）提高“双随机、一公开”抽查比例和频次；

---

（二）在行政审批、市场准入、公共服务等事项中不适用告知承诺等简化程序；

（三）在实施有关财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策、政府投资项目招标、公共资源交易、科研项目申报等工作中，列为限制对象；

（四）在国家工作人员招录、任用、职称评定等工作中列为限制对象；

（五）限制参加评优评先、表彰奖励。

**第三十二条（联合惩戒）** 物业管理行政主管部门对失信联合惩戒对象可以采取下列惩戒措施：

（一）行政惩戒措施。包括：从严审核行政审批；组织相关部门进行联合监管；限制新增项目审批、核准，限制参与有关公共资源交易活动；限制参与基础设施和公用事业特许经营；限制参与重点项目建设；严格限制申请财政性资金项目和科学技术计划项目；实施市场和行业禁入措施；失信联合惩戒对象为国有企业的，通报上级主管单位和审计部门；失信联合惩戒对象为国有企业工作人员的，通报单位及相关纪检监察、组织人事部门；限制被招录、任用为国家工作人员和参与职称评定；及时撤销荣誉称号；取消参加评先评优资格等。

（二）市场惩戒措施。包括：督促履行法定义务；建议金融机构按照风险定价原则，提高贷款利率和财产保险费率，或者限制提供贷款、保荐、承销、保险服务等。

（三）行业惩戒措施。包括：警告、通报批评、公开谴责、强制退会、不予接纳为会员等。

（四）社会惩戒措施。包括：鼓励公众举报失信行为；支持有关社会组织依法提起公益诉讼等。

（五）个人关联惩戒措施。包括：对失信联合惩戒对象的法定代表人、实际控制人、主要负责人，以及其他直接责任人，实施市场和行业禁入措施；撤销荣誉称号；取消评先评优资格等。

决定对失信联合惩戒对象采取行政惩戒措施的，应当告知实施理由、依据和救济途径，以及解除惩戒措施的条件。

## 第六章 异议处理和信用修复

**第三十三条（信息错漏）** 各级物业管理行政主管部门发现本单位采集的信用信息存在错误、遗漏，或者据以认定的具体行政行为被行政机关、复议机关、人民法院撤销的，应当及时更正，并及时将更正结果录入“省平台”。

有关部门和单位反映在执行失信联合惩戒及守信联合激励措施时发现“省平台”采集的信用信息不实的，各级物业管理行政主管部门应当及时核实并反馈结果。

**第三十四条（异议申请）** 物业服务市场主体有权查询自身信用信息的采集、公开、评价、应用情况，以及自身信用评价所依据的信息来源和变动理由。

物业服务市场主体对“省平台”采集的自身信用信息存在异议的，可以向信用信息生成地物业管理行政主管部门书面提出异议

---

申请，并提交相关证明材料。

**第三十五条（异议处理）** 物业管理行政主管部门应当自收到物业服务市场主体的异议申请之日起5个工作日内完成核实；情况复杂的，可以延长期限，但累计不超过20个工作日。在核实异议期间，物业管理行政主管部门应当通过“省平台”对异议信息进行标注，但不影响其公开和处理。

异议核实后按照下列规定处理：

- （一）信用信息存在事实错误的，予以删除；
- （二）信用信息存在文字错误的，予以更正；
- （三）信用信息存在遗漏的，予以补充；
- （四）信用信息超过规定期限仍在公开的，终止公开；
- （五）信用信息经核实无误的，告知异议申请人。

物业管理行政主管部门应当公布受理异议申请的电话、电子邮箱等。

**第三十六条（信用修复）** 物业服务市场主体在规定期限内通过下列方式依法纠正失信行为，消除不良影响的，可以按照法律、法规、规章及有关政策规定向物业管理行政主管部门提交相关材料，书面申请信用修复：

- （一）作出信用承诺；
- （二）完成信用整改；
- （三）通过信用核查；
- （四）接受专题培训；

- (五) 提交信用报告;
- (六) 参加公益慈善活动;
- (七) 参与社会公益服务。

各级物业管理行政主管部门应当自收到物业服务市场主体的信用修复申请之日起2个工作日内,将相关材料交由原信用信息提供单位进行审查;原信用信息提供单位审查后出具完成信用修复证明的,物业管理行政主管部门自收到信用修复证明之日起3日内在“省平台”删除失信信息。删除记录由“省平台”自动存档备查。

**第三十七条(信息删除)** 物业服务市场主体申请删除其表彰奖励、志愿服务、慈善捐赠、社会公益等守信信息的,负责采集的物业管理行政主管部门应当及时将其从“省平台”删除。删除记录由“省平台”自动存档备查。

**第三十八条(动态管理)** 因异议处理、信用修复或者信息删除等信息变动导致物业服务市场主体的信用不再符合原评价结果的,各评价主体应当及时修正信用评价结果,并通过“省平台”向社会公布修正结果及理由。

各级物业管理行政主管部门应当根据修正后的信用及时调整奖惩措施。对因错误认定失信联合惩戒对象、错误采取联合惩戒措施损害物业服务市场主体合法权益的,有关部门和单位应当采取措施消除不良影响。

## 第七章 监督管理

---

**第三十九条（双随机一公开）** 各级物业管理行政主管部门应当建立“双随机一公开”监管机制，并将“双随机一公开”检查信息记入行政检查结果。

**第四十条（工作要求一）** 各级物业管理行政主管部门应当加强与同级自然资源、生态环境、市场监管、城市管理、民政、公安、消防、应急管理、法院、金融、税务、统计、公积金等部门之间的联动，及时采集、录入物业服务市场主体的信用信息，并向有关部门及时推送本部门采集的信用信息，实现信用信息互联互通。

各级物业管理行政主管部门应当加强对街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会的业务指导，及时审核由其提供的物业服务市场主体信用信息。

**第四十一条（工作要求二）** 信用信息的真实性、完整性和及时性由提供信用信息的部门和单位负责。对提供虚假信用信息的单位和人员，应当依法查处。

物业服务市场主体提供虚假信用信息的，在年度信用评价时给予减分。

**第四十二条（工作要求三）** 物业管理行业信用管理工作应当接受社会监督。对工作开展不及时、相关信息报送不到位，以及玩忽职守、弄虚作假、隐瞒不报或徇私舞弊的责任单位和责任人，应当按照相关规定追究责任。

**第四十三条（信息安全）** 各级物业管理行政主管部门应当加



强信用信息安全管理，建立安全监测预警和应急处理机制，保障信用信息安全。

## 第八章 附 则

**第四十四条（名词解释）** 本办法所称“容缺受理”，是指在办理有关行政管理事项时，对符合条件的物业服务市场主体，除法律法规要求提供的材料外，部分申报材料不齐备的，如其书面承诺在规定期限内提供，应先行受理，加快办理进度。

本办法所称“双随机一公开”，是指随机抽取物业服务市场主体作为检查对象、随机选派执法检查人员、抽查情况及查处结果及时向社会公布的事中事后监管机制。

**第四十五条（标准调整）** 省住房和城乡建设厅定期对信用评价情况进行评估，并结合实际需要适时调整《标准》。

**第四十六条（制定细则）** 市州物业管理行政主管部门可以根据本办法制定相应的实施细则。

**第四十七条（实施日期）** 本办法自 2020 年 月 日起施行，有效期至 2025 年 月 日。

附件：湖南省物业管理行业信用评价标准

# 湖南省物业管理行业信用评价标准

## 一、物业服务企业

序号	类别	计分因素	计分方式	计分值	备注
1	基础分			100	每个物业服务市场主体
2		党政机关的表彰奖励信息；物业管理项目被做为典型经验推广的信息；参加疫情防控、抢险救灾、应急处置、扶贫攻坚、社会公益、志愿服务、慈善捐赠等活动的信息。	国家级	8	行业组织的级别较党政机关降低一级。同一事项获得不同层级的守信信息，只加最高分
3			省级	5	
4			市州级	1.5	
5			县级	0.5	
6			加分	业绩信息（以经“省平台”备案的合同为准）	
7		物业服务合同履行情况	以所有项目的合同履行情况评分的平均值为准（设为 X1）	10 (X1-90)%	所有项目的合同履行情况评分的平均值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分
8		投诉处理情况	以所有项目的投诉处理情况评分的平均值为准（设为 Y1）	10 (Y1-90)%	所有项目的投诉处理情况评分的平均值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分
9		失信信息（以相关文件为准）	每一条	5	同一事项受到不同层级的失信信息，只减最高分
10		基础信息必填项缺项	每一项	0.5	
11	减分	物业服务合同履行情况	以所有项目的合同履行情况评分的平均值为准（设为 X1）	10 (60-X1)%	所有项目的合同履行情况评分的平均值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分
12		投诉处理情况	以所有项目的投诉处理情况评分的平均值为准（设为 Y1）	10 (60-Y1)%	所有项目的合同履行情况评分的平均值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分
13		安全台帐报送情况	每个项目少报一个月	1	“省平台”自动计分
14		信用承诺情况（承诺未兑现的）	每一项	5	
15		行政机关检查结果	以所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值为准（设为 Z1）	10(100-Z1)%	所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值。“省平台”自动计分
16		提供虚假信用信息	每发现一例	5	

## 二、建设单位

序号	类别	计分因素	计分方式	计分值	备注
1	基础分			100	每个物业服务市场主体
2		党政机关的表彰奖励信息；物业管理项目被做为典型经验推广的信息；参加疫情防控、抢险救灾、应急处置、扶贫攻坚、社会公益、志愿服务、慈善捐赠等活动的信息。	国家级	8	仅限与物业管理有关的事项，且同一事项获得不同层级的守信信息，只加最高分
3			省级	5	
4			市州级	1.5	
5			县级	0.5	
6	加分	前期物业服务合同履行情况	以所有项目的合同履行情况评分的平均值为准（设为 X2）	10（X2-90）%	所有项目的合同履行情况评分的平均值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分
7		与物业管理有关的投诉处理情况	以所有项目的投诉处理情况评分的平均值为准（设为 Y2）	10（Y2-90）%	所有项目的投诉处理情况评分的平均值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分
8	减分	失信信息（以相关文件为准）	每一条	5	同一事项受到不同层级的失信信息，只减最高分
9		基础信息必填项缺项	每一项	0.5	“省平台”自动计分
10		前期物业服务合同履行情况	以所有项目的合同履行情况评分的平均值为准（设为 X2）	10（60-X2）%	所有项目的合同履行情况评分的平均值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分
11		与物业管理有关的投诉处理情况	以所有项目的投诉处理情况评分的平均值为准（设为 Y2）	10（60-Y2）%	所有项目的投诉处理情况评分的平均值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分
12		信用承诺情况（承诺未兑现的）	每一项	5	
13		与物业管理有关的行政机关检查结果	以所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值为准（设为 Z2）	10(100-Z2)%	所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值。“省平台”自动计分
14		提供虚假信用信息	每发现一例	5	

### 三、物业管理项目经理人

序号	类别	计分因素	计分方式	计分值	备注
1	基础分			100	每个物业服务市场主体
2	加分	党政机关的表彰奖励信息；物业管理项目被做为典型经验推广的信息；参加疫情防控、抢险救灾、应急处置、扶贫攻坚、社会公益、志愿服务、慈善捐赠等活动的信息。	国家级	8	行业组织的级别较党政机关降低一级。同一事项获得不同层级的守信信息，只加最高分
3			省级	5	
4			市州级	1.5	
5			县级及街道乡镇级	0.5	
6			业绩信息（以提交“省平台”的合同扫描件为准）	以多层住宅 100 万平方米为基准，每增加 100 万平方米	
7	物业管理项目服务质量	以项目合同履行情况评分为准（设为 X3）	10（X3-90）%	项目合同履行情况评分值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分	
8	投诉处理情况	以项目投诉处理情况评分为准（设为 Y3）	10（Y3-90）%	项目投诉处理情况评分值在 90 分以上。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分	
9	失信信息（以相关文件为准）	每一条	5	同一事项受到不同层级的失信信息，只减最高分	
10	基础信息必填项缺项	每一项	0.5	“省平台”自动计分	
11	物业服务合同履行情况	以项目合同履行情况评分为准（设为 X3）	10（60-X3）%	项目合同履行情况评分值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的合同履行情况由街道、社区给出评分	
12	投诉处理情况	以项目投诉处理情况评分为准（设为 Y3）	10（60-Y3）%	项目的投诉处理情况评分值在 60 分以下。“省平台”自动计分。每个项目的投诉处理情况由街道、社区给出评分	
13	安全台帐报送情况	每个项目少报一个月	1	“省平台”自动计分	
14	信用承诺情况（承诺未兑现的）	每一项	5		
15	行政机关检查结果	以所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值为准（设为 Z3）	10(100-Z3)%	所有项目的各类行政机关检查结果的评分平均值。“省平台”自动计分	
16	提供虚假信用信息	每发现一例	5		