

广安市物业服务项目负责人信用信息 管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范物业服务市场秩序，构建全市物业服务行业诚信体系，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设，构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《四川省物业管理条例》有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用本市行政区域内聘请物业服务企业进行物业服务的（住宅或商住一体）项目。

本办法所称项目负责人，是指由物业服务企业委派，在委托的物业服务项目中实际组织实施物业管理活动的责任人。

本办法所称信用信息，是指物业服务项目负责人在本市行政区域内从事物业服务相关活动中形成的能够反映其信用状况的信息，包括基础信息、优良信息和不良信息。

第三条 信用信息管理应当遵循客观、公正、统一、及时和提供者负责的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

广安市住房和城乡建设局（以下简称“市住房城乡建设局”）负责本市物业服务信用信息管理工作的指导和监督，建立广安市物业管理信用信息平台和信用信息档案。

信用信息平台根据管理权限，分别为市县住房城乡建设行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、市物业管理协会、物业服务企业、物业服务项目负责人等开通端口，实现信用信息的采集、认定、归档、管理、查询、出具信用报告等功能。

市物业管理协会协助市住房城乡建设局开展物业服务项目负责人信用信息管理，并对信用信息平台进行日常维护。

第四条 县级住房城乡建设行政主管部门负责本辖区信用信息管理工作的指导和监督，并通过市物业管理信用信息平台建立、维护属地物业服务项目负责人信用信息库，确定专人负责信用信息的采集、认定、公开和日常维护管理。负责指导街道办事处（乡镇人民政府）协助开展辖区内物业服务项目负责人信用信息的采集、认定工作。

第二章 信用信息采集与认定

第五条 物业服务项目负责人信用信息由基础信息、优良信息、不良信息三部分组成。

第六条 基础信息是指反映信用主体基本状况的信息。

第七条 优良信息是指信用主体获得各级党政机关、行业协会和社会组织的表彰、奖励等信息。

第八条 不良信息是指信用主体在从事物业服务活动中违反法律法规、政府规章和监管政策等规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

第九条 信用信息由物业服务项目负责人所属企业或个

人登录信用信息平台申报并上传相关佐证材料。因物业服务企业和物业服务项目负责人不主动申报信用信息，导致影响物业服务项目负责人信用得分的，由物业服务企业和物业服务项目负责人自行承担 responsibility。

第十条 物业服务企业、物业服务项目负责人应主动承诺遵守法律法规和合同约定，诚信经营，并承诺提供的信用信息材料真实有效。对物业服务项目负责人提供虚假信用信息材料的，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。

第十一条 项目所在地县级住房城乡建设行政主管部门应当在物业服务从业人员申报信用信息后 15 个工作日内进行认定，并按照评分标准（见附件）进行录入和记分。对信用信息的录入和变更，应当以已具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

市县级住房城乡建设行政主管部门可以主动采集和认定信用主体的信用信息。录入不良信息前，应当告知信用主体理由和依据，信用主体应当在收到通知后 10 个工作日内进行陈述和申辩。在收到异议书面申请后，应于 10 个工作日内做出是否采纳的决定，并将决定及时告知信用主体。

第十二条 基础信息长期有效，优良信息和不良信息按信息的时效计算。

基础信息发生变化时，物业服务项目负责人应在发生变化 30 日内在信用信息平台进行更新，因物业服务项目负责人不及

时更新造成基础信息不完整或失实的，可依据基础信息分数标准扣分。

优良信息和不良信息记分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从记录之日起，在信用信息平台上显示。

没有有效时限的，从记录之日起，计算周期为三年。不良信息中需要整改的，未完成整改前，计算时间顺延。

优良信息和不良信息发生变化时物业服务项目负责人应主动在信用信息平台更新。物业服务项目负责人不主动更新的，县级住房城乡建设行政主管部门可以根据项目负责人信用信息变化情况，变更信用信息。

第三章 信用评定与使用

第十三条 物业服务项目负责人信用信息从记录之日起，根据评分标准（见附件）生成和汇总信用得分，并在信用信息平台上显示。

物业服务项目负责人信用信息首次登记以前一年度的信用信息作为评定依据。项目所在地县级住房城乡建设行政主管部门发现认定信息有误的，可以责令相应物业服务企业和物业服务项目负责人予以纠正，也可以直接予以纠正。

物业服务项目负责人信用信息采集以任职之日起开始采集。物业服务项目负责人在本市行政区域内调整服务项目的，其信用信息连续计算。

第十四条 在信用信息的有效期限内，物业服务项目负

责人信用记录分值 75 分（含）以上且无不良信息记录的，给予以下激励：

（一）在行业评优评先中，可以优先推荐。

（二）在物业服务项目招投标时，作为投标项目负责人可以给予一定的加分奖励。

（三）按照规定可以采取的其他激励措施。

第十五条 物业服务项目负责人有下列情形之一的，对物业服务项目负责人给予以下处理，并在信息平台上予以公示：

（一）信用记录分值处于 50 分（含）至 60 分（不含）之间时，由项目所在地街道办事处（乡镇人民政府）约谈该物业服务项目负责人，约谈记录记入失信信用记录，并向其所在的物业服务企业通报，其服务的项目列为重点监管对象。

（二）信用记录分值低于 50 分（不含）时，由项目所在地街道办事处（乡镇人民政府）会同项目所在地县级住房城乡建设行政主管部门约谈该物业服务项目负责人及所在的物业服务企业，约谈记录记入失信信用记录，责成物业服务企业更换物业服务项目负责人，其服务的项目列为重点监管对象。列为重点监管对象的项目应当增加日常监管现场检查频次。

（三）物业服务项目负责人服务的项目发生重大（网络）舆情、影响治安稳定以及重大安全事故等事件时，市县住房城乡建设行政主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）可以根据工作需要，直接约谈物业服务项目负责人及所在的物业服务企

业，并作出相应的处理。

第四章 信用公布与异议处理

第十六条 下列信息属于公示类信用信息：

（一）物业服务项目负责人所在企业基本信息：企业名称、统一社会信用代码、登记地址、登记时间、法定代表人姓名、注册资本；

（二）物业服务项目负责人所在物业服务企业的信用分值及信用等级；

（三）物业服务项目负责人的姓名、所在物业服务项目及规模、信用分值；

（四）国家、省、市另有规定的其他事项。

信息公示到期后不再发布，转为个人信用档案长期保存。

第十七条 下列信息属于查询类信用信息：

（一）物业服务项目负责人近三年内被采集优良信息的内容和认定依据；

（二）物业服务项目负责人近三年内被采集不良信息的内容和认定依据。

（三）法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第十八条 物业服务项目负责人的公示类信用信息通过信用信息平台向社会主动公开。

物业服务项目负责人的查询类信用信息，任何单位和个人均可依据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定申请查询。

第十九条 任何单位和个人对物业服务从业人员信用得分有异议的，可在结果公布后 15 个工作日内向项目所在地县级住房和城乡建设行政主管部门书面提出申请，逾期未提出的，不予受理。

受理异议的县级住房和城乡建设行政主管部门应当在收到书面异议后 15 个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对提出异议物业服务项目负责人的信用得分结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。

第二十条 信用主体依法纠正失信行为、消除不利影响后，凭相关证明材料，向项目所在地县级住房和城乡建设行政主管部门进行申请信用信息修复。

经审查符合信用修复条件的，县级住房和城乡建设行政主管部门应当在 10 个工作日内作出信用修复决定，并将修复记录归档管理。信用主体完成信用修复后，按照规定不再作惩戒对象。

第二十一条 信息提供单位因提供不真实信息侵害物业服务项目负责人等合法权益的，被侵害人可依法追究其相应责任。

第五章 附 则

第二十二条 物业服务项目负责人信用信息是物业管理信用信息的重要组成部分，物业服务企业要按本办法的规定组

织报送。未按规定报送信用信息的，由项目所在地住房城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照《四川省物业服务企业信用信息管理办法》相关条款对物业服务企业进行信用扣分，并根据《四川省物业管理条例》相关规定移送行政执法机关依法处罚。

第二十三条 本办法由市住房城乡建设局负责解释，市住房城乡建设局可根据法律、法规调整及行业发展需要，适时修改评分标准。

第二十四条 本办法自 2025 年 4 月 18 日起试行，有效期 2 年。

附件

广安市物业服务项目负责人信用信息评分标准

序号	信息类型	信息内容	评分内容与标准	评分依据	评分
1	基础信息 (60分)	登记类信息	按广安市物业服务项目负责人信用信息管理平台设置填报, 主要包括物业服务项目负责人姓名、身份证明、学历信息、上岗记录等信息。填报及时、完整、准确得60分。	以调查核实为准	
2	优良信息	本人或者服务项目近一年内获得各级国家机关表彰奖励	国家、省级(部委)、市级(省直机关)、县级(市级机关)、街镇级(县级部门), 每一项按5、4、3、2、1得分。最高不超过5分。	有关证明文件	
3		本人或者服务项目近一年内被物业行业协会表彰奖励	国家、省、市、县, 每一项按4、3、2、1得分。最高不超过4分。	有关证明文件	
4		本人为四川省住房和城乡建设厅聘任专家(最近一届)、广安市住房和城乡建设局聘任专家(最近一届)	省级专家得4分, 市级专家得2分。最高不超过4分。	有关证明文件	

5		本人取得物业管理师职业技能等级证书	取得物业管理师职业技能认定等级高级技师、技师、高级、中级的每项按4、3、2、1得分。最高不超过4分。	有关证书并查询确认	
6		本人取得国家职业资格证书（消防类）	注册工程师、高级、中级、初级每项按5、3、2、1得分。最高不超过5分。	有关证书并查询确认	
7	优良信息	本人取得特种设备操作员证	取得一项特种设备操作员证得1分。最高不超过2分。	有关证书并查询确认	
8		本人取得物业行业相关其他国家职业资格证书中级以上的（职业技能等级证书）的	取得一项得1分。最高不超过2分。	有关证书并查询确认	
9		本人服务项目年度内在参与广安市物业服务质量综合评价中获得“优”“良”的	分别得5、3分。最高不超过5分。	相关证明文件	
10	不良信息	本人因物业服务原因被司法生效判决认定构成犯罪的信息	扣12分。最多可扣12分。	具备法律效力的文书	
11		本人拒不履行生效法律文书被列为失信主体的	扣12分。最多可扣12分。	具备法律效力的文书	
12		本人服务项目发生安全紧急事故，本人未采取应急措施，并未及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作的，导致项目发生人员伤亡或者直接经济损失的	扣12分。最多可扣12分。	具备法律效力的文书	

13	不良信息	本人或者服务项目被各级政府机关因物业服务业务相关事项下达行政处罚决定	每一例扣 6 分。可累计扣分，最多可扣 12 分。	行政处罚决定书	
14		本人或者所服务项目对行业主管部门或其他部门下达的整改通知书，拒不整改或整改不到位的	每一例扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 12 分。	整改通知书及有关证明文件	
15		本人服务项目违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 12 分。	以调查核实情况为准	
16		本人对所管辖的物业服务区域内发生的违法违规行或损害公共利益的禁止行为，未履行发现、劝阻、报告职责	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 6 分。	以调查核实情况为准	
17	不良信息	本人服务项目拒不接受政府部门依法监督检查或者因物业服务不到位引发业主大规模集访、多次信访，因物业服务不到位，被县（市）区住房城乡局约谈的	每一例扣 3 分。可累计扣分，最多可扣 12 分。	以约谈记录为准	
18		本人所服务项目在参与广安市物业服务质量综合评价中被评价为“不合格”的	上年度内被评价为“不合格”扣 6 分，连续两年被评价为“不合格”扣 12 分，最多扣 12 分。	有关证明文件	

19		本人或者所服务项目被行业协会按照行业自律办法给予通报批评等处理的	国家、省、市、县，按5、4、3、1扣分。可累计扣分，最多可扣10分。	有关证明文件	
----	--	----------------------------------	------------------------------------	--------	--

评分说明：1.已超过记分范围的优良或不良信息，载入信用档案，不予记分。2.专业技术职称包括：工程师和注册工程师（二建、一建），专业有房屋建筑、机电安装、给排水等。工程师由地方人社会同建设、水利、电信等部门根据个人业绩、工作成果等进行评审合格后颁发证书；注册工程师国家级上述部门组织统一开始合格后颁发证书。