关于推进一师阿拉尔市住宅小区物业服务

管理工作实施方案

**（征求意见稿）**

为进**一**步加强第一师阿拉尔市（以下简称师市）住宅小区业主自治组织建设，充分发挥业主自治作用，提升物业服务和城市社区治理水平，根据《民法典》《物业管理条例》《贯彻住房和城乡建设部等部门〈加强和改进住宅物业管理工作的通知〉的实施意见》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》等法律、法规，结合师市住宅小区物业管理现状，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持物业管理问题导向，按照“党建引领、行业指导、属地监管、业主自治”的原则，着力推进住宅小区业主自治组织建设，加强业主依法自治管理，理顺物业服务关系，促进住宅小区由物业管理向物业服务社会化转变。

二、目标任务

坚持高位推动，通过转变思想观念、明确责任分工、补齐各类短板，充分发挥主管部门行业指导、街道社区属地监管、业主委员会自治自管、物业企业的市场化服务“四轮驱动”作用，切实解决小区物业管理工作中存在的各类问题。从2023年开始，通过3年努力，基本实现物业管理与南疆兵团中心城市相匹配、物业服务水平达到兵团示范标准。2023年底前，住宅小区业主委员会成立率70%以上，物业管理委员会成立率达到85%以上，基础服务更加规范；2024年底前，住宅小区业主委员会成立率80%以上，物业管理委员会成立率达到95%以上，无人管理的老旧小区全部实现物业服务企业入驻；到2025年底，住宅小区业主委员会成立率90%以上，物业管理委员会成立率达到全覆盖，业主主体意识显著增强，自我管理能力、自主管理水平显著提高，住宅小区的居住品质加快提升。

三、组织领导

物业服务管理工作在师市领导下，由城管委办公室牵头，负责日常工作，定期召开会议，研究解决工作推进中的重难点问题。城管委成员单位按照各自工作分工，充分履职尽责，共同推进物业服务管理工作迈上新台阶。

四、工作重点及措施

**（一）依法开展前期物业管理。**

**1.建立新建住宅小区规划联审机制。**把好新建住宅小区的规划设计关和验收关，结合师市城市（城镇）建设规划和今后发展趋势，完善各类住宅小区基础配套和公共服务设施规划方案，监督建设单位按规划设计要求建成质量过硬、功能齐全、设施完善、环境优美的住宅小区，满足业主对现代文明生活的需求。（**责任单位：自然资源和规划局**）

**2.做好前期物业临时管理。**指导建设单位在销售物业之前，按照规定申请划定物业管理区域，配置物业服务用房、非机动车停车场（库）及充电设施、公共厕所、垃圾收集点等公共服务设施。按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业，并持前期物业服务合同、前期物业临时管理规约向物业行政主管部门备案。协调建设单位主动做好与物业服务企业的承接查验工作，在规定期限内交付符合要求的前期物业，办理物业承接验收手续，移交物业相关资料。（**责任单位：住房建设局**）

**3.严格物业服务企业准入管理。**依法监督建设单位、业主委员会开展物业服务招投标活动，加强物业企业准入前的审核备案，强化招投标环节全程监督，对违法违规报备的服务项目，提出明确审核结论。鼓励建设单位在前期物业管理中，优先选聘诚信状况好、经营能力强和专业水平高的物业服务企业，为业主委员会选聘物业服务提供有价值的参考。（**责任单位：城市管理局**）

**（二）强力推进业主委员会建设。**

**4.加快住宅小区业主委员会建设。**建立辖区居民住宅小区规模、类型、业主委员会（物业管理委员会）建设工作台账，指导小区分类成立业主委员会和物业管理委员会，对未成立业委会（物业管理委员会）的住宅小区，制定组建业委会3年工作计划，到2025年底，逐步实现全市住宅小区业主委员会（物业管理委员会）覆盖率90%以上。指导社区加强业主委员会候选人遴选把关，在充分征求小区业主意见后，依法行使对业主委员会人选的推荐提名权、征得同意权，鼓励支持社区专职工作者、小区党员等业主作为业主大会筹备组成员或依法参选业主委员会成员。（**责任单位：各团场（镇）、街道办事处**）

**5.充分发挥业主委员会作用。**要充分支持、大力保障业主委员会依法履职，采取务实举措，突出发挥好业主委员会在物业活动中的管理、监督、考核主体作用，推动物业从行业管理向社会治理转变。**一是发挥好依法管理作用，**依据《物业管理条例》规定，指导业委会与物业服务企业签订统一印发的物业服务制式合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等相关内容，依法管理小区事务，按合同管理物业服务企业活动；**二是发挥好依法监督作用。**广泛征求小区业主对物业服务的意见建议，协调业主与物业服务企业的关系，监督物业服务企业回应业主提出的各类诉求，改进服务质量，提高服务品质；**三是发挥好宣传引领作用。**业主委员会牵头参与，组织小区热心公益事业、具有一定宣传工作能力的群体，加强对居民开展以“爱护卫生环境、保护共有设施、打通生命通道、维护良好秩序”为主要内容的宣传宣讲，解读物业管理政策，激发小区居民主人翁意识，共建共管共享美好生活。**四是发挥好带头执行作用。**对业主委员会成员履职情况进行考核，清退不履职的委员，委员会有名无实的，重新进行选举，确保业主委员会依法履职，常态化有效运转；**五是发挥好星级评定考核指挥棒作用。**赋予业主委员会主导物业服务企业星级考核权限，负责牵头组织业主定期对物业服务情况进行全面考核，考核结果作为签订物业服务合同，协商物业服务等级，约定物业服务项目、内容、标准，以及测算物业服务价格的参考依据。（**责任单位：各团场（镇）、街道办事处**）

**6.规范小区业主委员会运行。**以工作规范化运行为切入点，引领业主委员会有平台、有身份，担职责，能干事。**一是规范召开业主大会**。业主委员会按法律法规规定每年至少主持召开一次业主会议，特殊情况下，在向社区居委会报备同意后，也可召开临时会议。业主委员会负责做好会议记录，形成的决定、决议在三日内公布，监督业主共同执行好会议的决定、决议；**二是规范物业服务标准。**按照服务合同和收费标准，公布物业服务标准，及时了解业主、物业使用人的意见建议，督促业主按时缴纳物业服务费，监督和协助物业管理人履行物业服务合同；**三是规范专项维修资金的筹集和使用**。遵循业主决策、核算到户、公开透明的原则，严格把好审批关，依法依规监督住宅专项维修资金按规定使用；**四是规范矛盾纠纷化解调处。**建立业主委员会参与社会矛盾纠纷工作格局，凡是业委会能化解的矛盾纠纷，小事当天化解，一般事三天内化解，判定为无法自行化解的大事当天要上报社区，并积极配合社区、各级矛盾纠纷调解组织，有效化解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷。（**责任单位：各团场（镇）、街道办事处**）

**7.加强对业主委员会监督。**发动社会各方，广泛宣传业委会的职责，在全社会形成业主委员会代表业主履职的共识，消除业主委员会可有可无的社会印象。在小区醒目位置公告业主委员会职责清单，张贴业主委员姓名、照片、联系方式等基本信息，自觉接受社区和业主监督。建立业主委员会工作评定机制和业委会履职情况档案，指导业委会在履职工作中完善工作记录，规范工作制度，定期公示履职情况。对业主反映业主委员会违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，在社区监督下责令限期整改，维护业主合法权益。（**责任单位：各团场（镇）、街道办事处**）

**（三）提升物业服务企业社会化适应能力。**

**8.加快提升物业服务水平和品质。**全面整顿物业服务行业，清理无作为的僵尸企业、服务质量差的外包企业、群众意见大的劣质企业。大力引进优质物业服务企业，引入物业服务新理念、新方式，扩大服务规模和服务范围，提升物业品牌知名度，示范带动师市物业服务质量整体提升。加大物业管理从业人员的教育培训力度，依托职业学校和各类培训机构，分期分批开展工种人员培训，不断提高从业人员专业素质和服务水平，力争实现小区消防、安全管理等技术工种人员持证上岗。开展物业管理示范小区试点工作，优选物业服务成熟度高的小区，从人员配备、秩序维护、卫生环境、绿化养护、垃圾分类和公共设施设备排查、维修、养护等逐项开展规范，帮助企业想方设法拓展服务价值赢得业主认可，以优质服务增进物业企业与居民之间的黏合度，合力提升物业服务水平，试点结束后总结经验全面铺开。（**责任单位：城市管理局**）

**9.加快推进物业行业诚信体系建设。**采取年度评价的方式，对物业服务企业信用信息进行采集、记录、管理和公布，将企业年度信用评价结果作为政府部门分类监管、业主大会选聘物业服务企业、物业管理评优评先的重要依据，实行守信联合激励、失信联合惩戒。**（责任单位：城市管理局**）

**10.加快实施优胜劣汰机制应用。**建立物业服务五星级考核办法，按照“一季度一检查、一年一评定”的原则，牵头抓好物业服务企业考核评星。根据评定结果落实相关举措，激励星级“较好”物业逐步提升，市场化淘汰“较差”的物业服务企业，推动物业服务水平提档升级。**（责任单位：城市管理局**）

**11、建立质价相符机制。**在认真调研、科学论证的基础上，综合考量小区类型、物业服务星级、物业费标准等因素，参考周边地区物业费收取水平，依法制定师市物业服务收费价格政策，适当提升我市老旧小区物业收费指导标准。积极推进小区停车有偿服务，提升物业企业盈利水平和运营能力。**（责任单位：发改委）**

**（四）探索创新工作模式**

**12.做实做强“红色物业”。**认真落实《关于推行在职党员到社区（网格）报到为群众服务的实施方案（试行）》文件要求，推动在职党员进小区，联合物业工作人员共同参与志愿服务。推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员，按照《中国共产党支部工作条例（试行）》，推动符合条件的业主委员会设立党支部或党小组，配套各项制度措施，切实发挥网格党支部的堡垒作用，协助物业企业和业主委员会做好小区物业管理工作，使党员参与小区物业管理工作的“个人行为”变为“组织推动”。推进物业服务和物业服务企业党建全覆盖，推动符合条件的物业服务企业及时建立党组织，暂不具备组建条件的，通过选派党建指导员、引导企业招聘党员员工等方式加强党的工作覆盖。整合公安、城管、住建、应急管理、司法行政、街道、社区、物业企业、业主委员会等各方面力量，组建小区物业管理“红色工作队”，完善“社区吹哨、部门报到”工作机制，促使各类优势要素资源向社区集中，形成小区物业管理工作合力。**（责任单位：组织部、机关工委、城市管理局、公安局、住建局、应急管理局、司法局、各团场（镇）、街道办事处）**

**13.深入推进管理服务下沉。**建立健全城市管理、自然资源和规划、公安、应急管理、市场监管、生态环境等相关部门下沉小区管理服务责任清单制度并督促落实。各相关部门建立住宅小区物业管理综合协调和目标责任机制，及时依法处置住宅小区内各类违法行为，确保居民“办事找到人、遇事有人管”，不断提升安全感和幸福感。**（责任单位：城市管理局、自然资源和规划局、公安局、应急管理局、市场监管局、生态环境局**）

**14.强化考核规范工作。**建立小区物业管理工作“双向交叉”考核机制，在强化物业主管部门对街道、社区履行属地管理责任考核的同时，建立和完善街道、社区对相关各部门履行联动配合责任的通报机制，督促各级各部门落实好小区物业管理工作责任，形成齐抓共管的工作局面，助推小区物业社会化服务工作中各类问题的解决。**（责任单位：城市管理局、各团场（镇）、街道办事处**）

五、实施步骤

总体分为动员部署、组织实施、总结提高、跟踪问效四个步骤，各步骤间既相互衔接，又相互融合。

**（一）动员部署**。研究制定工作实施方案，召开动员会议，精心安排部署，广泛宣传发动，并通过网站、媒体等形式向社会公布，发动社会力量对物业服务社会化工作推进情况进行监督，形成政府主导、街道社区协作、群众参与、社会监督的良好工作局面。

**（二）组织实施**。各责任单位按照实施方案要求，结合工作职责，制定工作实施方案，细化工作措施，落实责任人。日常工作中加强与城市管理局沟通，协调解决遇到的问题，防止工作走弯路。每季度最后一个月20日前，向物业主管部门报送阶段性工作成果。

**（三）总结提高。**各责任单位对开展物业服务社会化工作进行阶段性总结，查找工作中存在的问题和不足，分析原因，研究制定和完善相关措施，巩固前期工作成果。总结中既要重视问题，也要注重好的做法和经验，总结形成一批可推荐、可复制的好经验、好做法。每季度首月 10 日前，报送上季度查漏补缺工作总结（包括：工作开展情况、取得成效、存在问题、措施建议等）。

**（四）跟踪问效**。根据各责任单位工作开展情况和日常检查情况，城市管理委员会会同有关部门对工作走过场、消极应付、成效不明显的进行通报，有关情况报告师市。

六、工作要求

**（一）提高站位，统一思想。**习近平总书记在二十大报告中提出：“必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往”。小区物业管理是社会治理的最小单元，是一项涉及面广、关注度高的系统性民生工程。实施住宅小区物业服务管理工作是加快小区共建共管共享治理、提升城市精细化管理水平的重要举措，师市上下要提高站位、深化认识，树牢人民城市人民管的理念，坚持问题导向，找准工作抓手，推动各项任务落地见效。

**（二）精心组织，对标落实。**各责任单位要落实“一把手负责制”，物业主管部门牵头抓总，各单位配合实施，根据工作目标，将具体任务分解到人、量化到人、责任到人，确保各项任务“不悬空”“全落实”“见成效”。团镇（乡）、街道办事处要将此项工作纳入年度考核内容中，促进物业管理做实做深做细。物业主管部门每季度指导开展一次联合检查，查看各项任务的进展情况，组织开展物业行业之间的经验交流和学习，对做的好的单位进行通报表彰，对工作滞后的单位进行通报批评，通过奖优罚劣推动工作健康发展。

**（三）常态管理，长效机制。**要紧紧围绕建设南疆兵团中心城市定位要求，引领物业服务主动适应中心城市快速发展的需要。动员各方力量，引导广大职工群众以主人翁身份广泛参与物业治理。注重制定一批长效性的制度机制，加快实现从被动处置、见子打子到源头治理、系统治理转变，让师市各族人民群众在物业服务管理工作中获得更好的生活品质。

附件：第一师阿拉尔市物业服务项目星级评定办法（试行）

附件

第一师阿拉尔市物业服务项目星级评定办法（试行）

为进一步规范师市物业服务企业行为，提升物业服务水平，维护广大业主的合法权益，促进师市物业服务行业的健康发展，根据《民法典》《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》《住宅物业服务标准》（XJJ056-2019），结合师市实际，制定本办法。

一、评定范围

1.在师市辖区范围内委托专业化物业服务企业管理的住宅小区。

2.非住宅项目和交付使用不足6个月的小区均不列入评定范围。

二、星级划分

住宅小区物业服务星级划分从高到低依次分为5星、4星、3星、2星和1星五个档次。星级越高，表示物业服务标准和水平越高。具体标准如下：

考评综合得分在90分（含）以上的为5星级；

考评综合得分在85分（含）-90分（不含）的为4星级；

考评综合得分在75分（含）-85分（不含）的为3星级；

考评综合得分在70分（含）-75分（不含）的为2星级；

考评综合得分在60分（含）-70分（不含）的为1星级；

考评综合得分在60分以下的为较差，不予评星。

三、评定时间

第一师阿拉尔市物业服务项目星级评定实行一季度一检查，一年一评定。

四、评定方式

物业行业主管部门牵头，街道办事处组织实施，负责组建考评小组，考评小组成员由城市管理局、发改委、街道办事处、社区居委会、小区业主委员会（物业管理委员会）等成员和小区5-11名业主代表组成。每季度最后一个月中下旬，按照《物业服务项目星级考核评分表》进行考核评分。其中，物业行业主管部门、街道办事处、社区居委会评分占综合考核评分的30%，小区业主委员会（物业管理委员会）成员或小区5-11名业主代表评分占综合考核评分的70%。

考核情况在“一师城管执法”微信公众号公示，并在小区公示栏等显著位置进行张贴公告，接受广大业主监督。公示期不少于5个工作日。经公示无异议后，由街道办事处将季度考评得分情况上报至物业行业主管部门。物业行业主管部门对各物业服务项目考核得分进行汇总、评星、审定后向社会公开发布。

物业服务企业对考评结果有异议的，可以持有关证明材料向街道办事处提出书面核查申请。有关人员应当自收到申请之日起 5个工作日内进行核查，核查结果书面告知申请人。经核查考核评分记录存在错误的，应当立即更正。

五、考核内容

**（一）考核内容。**主要对物业服务项目人员配置、车辆秩序、楼道和公共环境卫生清扫、绿化养护、公共部位和共用设施设备维修养护等十方面内容进行考评（详见附件）。其中：重点考评以下五项基础服务。

1.基本规定。物业管理人应当按照《住宅物业服务标准》（XJJ056-2019）配备服务人员，住宅物业管理区域建筑面积10万-15万平方米的，按1.5-人2人/万平方米配置物业服务人员。

2.公共秩序。物业服务区域内机动车、非机动车停放整齐。物业管理人对公共区域白天和夜间巡视频率各不少于3次。

3.环境卫生。保持扫楼道卫生干净，确保垃圾不落地，保持楼梯、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌、道路等公共区域清洁。

4.公共设施维修。每季度至少对楼道灯、窨井等房屋共用部位和共用设施进行1次普检，发现问题及时维修、养护，保证公共设施设备完好率达85%以上。

5.绿化养护。各类花草树木生长正常，无旱象发生。适时修剪，及时摘除枯死枝、黄叶、焦叶。

**（二）物业服务项目有下列行为之一的，项目年度综合评定直接列为较差：**

1.将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人或将全部物业服务肢解后转委托给第三人的；

2.物业服务合同未终止，擅自撤出物业服务项目的；

3.物业服务合同终止时，未在规定期限或合理期限内，按规定移交物业管理用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料的；或拒不撤出，造成物业管理状况混乱和一定社会影响的；

4.在物业专项维修资金使用申报过程中弄虚作假的；

5.擅自改变物业管理用房用途的；

6.擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

7.擅自利用物业共用部位、共用设施进行经营的；

8.有重大违法违规行为记录的或发生重大责任事故，且受师市及以上行政主管部门通报的；

9.连续三次在住宅小区物业服务项目季度考核中排名末三位的；

10.其他损害物业服务行业形象、侵害业主共同利益等造成严重负面影响的事件或行为。

六、动态管理

（一）物业服务企业可按照“优质优价、质价相符、市场调节”的原则，根据星级评定结果，次年起，在原物业公共服务备案等级和收费标准基础上，与小区业主协商确定降低或提高一级的物业公共服务质量等级和收费标准，并重新签订物业服务合同（委托协议）；

（二）物业服务项目有下列情形之一的，项目年度综合评定降低一个星级：

1.对于在考核检查中被责令整改，未能在规定期限内整改完毕的；

2.未在规定时间内完成交办物业服务职责范围内事项的；

3.发生有影响的责任事件的；

4.由于物业服务不到位，引发业主投诉较多或造成业主集体上访、重访的；

5.被物业主管部门及其他行政部门处以行政处罚的。

（三）考评等级为“较差”的物业项目，达到下列情形之一的，建议物业行业主管部门和街道办事处指导、监督业主大会执行机构，根据大会决议，实行以下措施：

1.对服务不达标、质价不相符的物业服务企业，执行不降低物业服务合同服务等级，只降低物业服务收费标准的处理方式。

2.重新选聘物业管理人。采取招标方式，依法选聘星级评定高、物业服务好、群众满意度高的物业服务企业。

七、结果运用

（一）物业主管部门和街道办事处可以参考评价结果，指导业主大会执行机构开展工作，根据大会决议，可以分别做出以下决定：

1.考评综合得分为四星级以上的（含四星级），参照自治区住房和城乡建设厅《住宅物业服务标准》（2019年第238号），建议对应四级服务标准收取物业服务费。

2.考评综合得分为三星级等次的，建议对应三级服务标准收取物业服务费；

3.考评综合得分为二星级的，建议对应二级服务标准收取物业服务费；

4.考评综合得分为一星级及以下等次的，物业服务企业在原物业服务备案等级和收费标准基础上，降低一级物业公共服务收费标准（物业公共服务质量等级不变），并重新签订物业服务合同（委托协议）或由业委会按照相关程序重新聘请物业服务企业。

（二）评价结果作为师市开展物业信用评价时的重要依据；作为物业服务项目招标和物业服务企业评先评优的重要参考；作为物业服务企业申报评定物业服务示范小区的参考依据。

（三）对季度考评结果“较差”的，由行业主管部门进行约谈，指导制定具体改进措施，公开向业主做出书面承诺，接受业主监督。

八、其他事项

（一）本办法旨在推动物业服务行业“质价相符”，强化行业自律，不具有强制性。各团镇结合实际，参照本办法制定或开展属地物业服务项目星级评定工作。

（二）本办法自202X年XX月XX日起执行实施。《第一师阿拉尔市物业服务企业监督考核细则》（师市城管发〔2021〕6号）同时废止。

附件：物业服务项目星级考核评分表

附件

物业服务项目星级考核评分表

项目名称： 考核日期：

| **考核**  **项目** | **序号** | **检查考核内容** | **分值** | **评分细则** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、**  **基本**  **规定**  **20分** | 1 | 1、积极配合团镇、街道做好业主自治和业委会选举工作；  2、积极配合制定、修改、公布《管理规约》《业主大会议事规则》，按约定开展工作、履行职责；  3、做好业主大会筹备配合工作。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分（单一业主或未达到业主委员会成立条件的除外）。 |  |
| 2 | 1、物业服务企业按规定承接物业服务项目，由一家物业服务企业统一实施专业化管理；  2、物业服务企业与开发建设单位或业主委员会签订物业服务合同，双方责权利明确，并按规定报送备案；  3、制订临时管理规约或管理规约，并按规定报送备案。 | 2 | 1、符合2分；  2、无物业服务合同的扣1分，合同未备案的扣1分；物业服务分包项目有合同或协议，承包方企业须具备营业执照，无合同或承包方无营业执照的扣0.5分；  3、无临时管理规约或管理规约的扣0.5分，未备案扣0.5分。 |  |
| 3 | 1、物业服务企业在承接或退出物业项目时须办理承接查验手续，签订承接查验协议，有物业服务企业查验记录及问题处理情况；  2、物业服务企业项目承接查验资料完整，建立房屋及其共用设施设备、业主（使用人）档案，分户存档，资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 | 4 | 1、符合4分；  2、无承接查验记录、协议的不得分；  3、无处理情况记录的扣1分；  4、承接查验资料每缺一项扣0.2分。 |  |
| 4 | 1、物业服务项目各项管理制度健全，各岗位工作职责、标准明确，并制定具体的落实措施和考核办法，做好考核记录；  2、物业服务项目工作人员统一着装或佩戴统一标识；工作规范，作风严谨，工作人员基本情况上墙公开。  3、根据合同配足人员。住宅物业管理区域建筑面积10万-15万平方米的，按1.5人-2人/万平方米配置物业服务人员，专业管理人员具备相应的岗位资格证书。 | 3 | 1、符合3分；  2、各项管理制度、各岗位工作职责标准、落实措施等建立健全1分，每缺一项扣1分；  3、工作人员未统一着装或佩戴统一标识的每发现一人扣0.2分；  4、人数配备不够，专业管理人员未持相应岗位证书上岗，每少1人扣0.5分，不设上限。 |  |
| 5 | 1、同一物业服务企业同时服务于多个项目的，服务成本和收支按项目独立核算；  2、物业服务等级、内容、物业服务费标准在物业服务项目醒目位置公示；  3、每月定期公布经营性收入的收支情况，并接受业主和主管部门、街道（乡镇）监督。 | 3 | 1、符合3分；  2、物业服务项目未实行独立核算的扣1分；  3、未按规定公示物业服务等级、内容、物业服务费标准的扣1分；  4、未按规定公布经营性收入收支情况的或不接受业主和主管部门、街道（团镇）监督的扣1分。 |  |
|  | 6 | 1、建立24小时值班制度；  2、设立公开服务电话并在明显位置公布电话号码；  3、接受业主（使用人）对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、值班制度不规范扣0.5分；  3、未设立服务电话扣0.5分；  4、问题处理不及时每发现一处扣0.2分；回访记录与实际情况不符的，每发现一处扣0.1分；无回访记录的扣0.5分。 |  |
| 7 | 1、自觉接受物业主管部门的监督指导，对检查中发现的问题及时整改并上报；  2、按时按要求报送统计报表、资料等主管部门布置的工作。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现未按要求完成的扣1分。 |  |
| 8 | 涉及项目的投诉反映处理及时，按时反馈。 | 2 | 1、符合2分；  2、每一起未及时处理或未按时反馈的扣1分。 |  |
| **二、**  **公共**  **部位**  **和**  **公共**  **设施**  **设备**  **11分** | 9 | 1、建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划和巡查维修记录；  2、建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；  3、对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标志。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 10 | 物业区域示意图、公示栏、路标及幢号等标识明显，维护完好。 | 1 | 1、符合1分；  2、不符合不得分。 |  |
| 11 | 小区红线范围内无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋、共用设施用途现象。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处新增私搭乱建或擅自改变用途的，物业企业未采取有效措施予以劝阻、制止的扣1分；未及时上报有关部门的每一次扣1分。 |  |
| 12 | 1、业主房屋装修管理符合规定，业主房屋、装修等相关材料按一户一档进行登记存档；  2、建立小区装修日常巡查制度，对业主违规装修行为及时制止、记录，书面上报相关部门； | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分（有宣传、劝阻、制止、上报的不扣分，物业要做好跟踪）。 |  |
| 13 | 1、停车场、棚、库及其他公共场地等完好；  2、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损；  3、健身设施和儿童游乐设施正常运行，维护良好，无被挪用或侵占现象。  4、小区内存在危险、隐患的部位有安全防范、警示标识或围护设施。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分（非物业维护的，要书面告知相关单位，并做好跟踪）。 |  |
| 14 | 1、路面硬化、平整，无坑洼积水、无破损；  2、井盖、排水沟盖板无缺损，无丢失。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处路面未硬化、坑洼积水、破损的扣0.5分；  3、每发现一处井盖、排水沟盖板缺损或丢失扣0.5分。 |  |
| **二、**  **公共**  **部位**  **和**  **公共**  **设施**  **设备**  **16分** | 15 | 1、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢；  2、汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡情况发生；  3、有日常维护记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处堵塞或外溢扣0.5分；  3、无日常维护记录扣1分。 |  |
| 16 | 1、房屋外观完好、整洁；  2、公共设施统一有序管理，无安全隐患；  3、单元对讲系统、单元门完好；  4、公共照明完好，无不亮现象。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 17 | 1、停水、停电接到通知应提前通知业主（使用人），制订临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行。  2、无私拉、乱拉电线现象，电动自行车、新能源汽车充电点设置规范。  3、无电动自行车上楼和在疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域内停放。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 18 | 1、制定高压水泵、水池、水箱管理措施，并严格执行；  2、水池、水箱周围无污染隐患；  3、制定事故应急处理方案，建立应急机制，遇有事故，在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 19 | 1、建立健全消防管理制度，落实消防责任制，确定消防安全管理人，明确员工岗位消防责任；  2、消控人员持证上岗，人员配备符合要求；  3、每月进行一次全面防火检查，每日进行防火巡查；  4、明确专人维护管理消防设施设备和消防器材，确保设施设备完好和使用功能，可随时启用。 | 4 | 1、符合4分；  2、每发现一处不符合要求扣1分；  3、消控人员未持证上岗扣2分。 |  |
| 20 | 1、制定火警应急处理预案，在遇突发火警时，能及时启动，有效处置；  2、消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法；  3、组织开展消防法规及消防知识的宣传、教育培训、演练，一年至少2次，做好台账记录。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
|  | 21 | 1、电梯年检合格证完备、有效；  2、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，运行正常；  3、电梯委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养维修，签订维修保养合同；  4、制定电梯故障或险情的应急处理预案，在电梯运行出现故障或险情后，能按预案及时处置。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 22 | 1、各类设施设备有专人管理；  2、各类设施设备有明显标志，设备房标志明确，封闭管理。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| **三、**  **公共**  **秩序**  **21分** | 23 | 1、小区实行封闭式管理，出入口24小时值岗；  2、各类规章制度完善；  3、实行来访人员进出管理；对物品进出实施分类管理，实行大件物品出小区审验登记。 | 3 | 1、符合3分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 24 | 1、有专业秩序维护队伍，制定岗位职责；  2、秩序维护员熟悉小区的环境，训练有素，认真负责，文明值勤，言语规范；  3、明确巡视工作职责、工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重点区域、重点部位、重点设备按规定或约定巡视，有巡视记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 25 | 1、监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，监控记录保存90天以上；  2、值班电话畅通，接听及时；  3、收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，安排人员及时赶到现场进行前期处理，必要的及时报警。 | 4 | 1、符合4分；  2、每发现一处不符合扣2分。 |  |
| 26 | 1、根据小区情况设置指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。  2、涉及停车收费的，须公开收费标准。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 27 | 1、秩序维护员对进出小区的各类车辆进行疏导、管理，维护交通秩序，保证车辆通行、易于停放；  2、无堵塞交通现象，不影响行人通行；  3、保持消防通道畅通。 | 2 | 1、符合2分；  2、无值班、交接班记录扣0.5分；  3、车辆停放不到位、有堵塞现象，每发现一处扣0.5分；  4、消防通道被堵塞且未采取劝导、制止和上报消防救援机构的扣2分。 |  |
| 28 | 1、制定严格的停车管理制度，车辆出入登记详细准确；  2、车库场地无渗漏、无积水，通风良好、保洁到位；  3、停车场、车库无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器材配置齐全、状态良好；  4、对僵尸车及时统计上报。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 29 | 非机动车按要求停放，场地整洁。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一处不符合扣0.2分。 |  |
| **四、**  **环境**  **卫生**  **10分** | 30 | 1、各类清洁设施设备配备齐全；  2、制定环境卫生管理制度和质量标准，卫生设施保养办法，服务记录详细准确；  3、制定消杀计划，定期开展灭鼠、除虫等消杀工作，做好消杀记录。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 31 | 1、明确清洁卫生专职清洁人员和责任范围；  2、按照物业服务标准要求保洁。加强楼道、楼梯、地面和公共区域巡查，保持卫生干净整洁；  3、公共部位按合同标准清洁到位。 | 2 | 1、符合2分；  2、无专职清洁人员（名单）和责任范围（区域）的每项扣0.5分；  3、未按服务标准保洁的扣1分；  4、公共部位每发现一处清洁不到位扣0.2分。 |  |
| 32 | 1、建筑垃圾、园林绿化垃圾、大件垃圾等划定区域堆放，堆放场地整洁，按要求做好围护；  2、按要求分类收集，配合及时清运。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 33 | 1、无饲养家禽家畜；  2、文明饲养宠物。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一次不符合的扣0．5分；  3、未劝阻的扣0.5分。 |  |
| 34 | 1、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，乱堆放现象；  2、大堂、楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净；  3、共用场地整洁，无纸屑、烟头等废弃物。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 35 | 商业网点和流动摊贩疏导点管理有序，符合卫生要求。 | 1 | 1、符合1分；  2、每发现一处不符合扣0.2分。 |  |
| **五、**  **绿化 养护**  **7分** | 36 | 1、制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；  2、有专业人员进行绿化养护管理，树木适时修剪、放水。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣1分。 |  |
| 37 | 1、绿地无改变使用用途；  2、无破坏、践踏、占用现象；  3、无乱种植，无杂草，基本无裸露；  4、植物无死株，无病虫害，无折损现象。 | 3 | 1、符合3分；  2、有改变用途扣1分；  3、每发现一处践踏、破坏、有乱种植、占用现象每处扣0.5分；  4、每发现一处折损地扣0.5分，每发现一处死株地扣1分。 |  |
| 38 | 1、绿地无纸屑、烟头、白色垃圾等杂物；  2、无悬挂物及晾晒物品。 | 2 | 1、符合2分；  2、每发现一处不符合扣0.2分。 |  |
| **六、**  **服务**  **质量**  **4分** | 39 | 1、每年随时向业主开展满意度抽查和意见征求工作；  2、满意度调查抽查率不得少于样本总量的30%；  3、建立意见建议整改回复制度，整改实施有记录、有回访。 | 4 | 1、符合2分；未制定规定或未按照规定满意度调查和意见征求工作的不得分；  2、无整改记录扣1分；有整改无回访地扣1分。 |  |
| **七、**  **文明**  **城市**  **创建**  **工作**  **7分** | 40 | 1、主动落实全国文明城市创建各项措施，创城工作获得各团场（镇）、街道和相关部门通报表扬；  2、以多种形式宣传社会主义核心价值观，设置未成年人保护、垃圾分类为主题的公益广告；每条道路、每块绿地设有文明提示牌；小区橱窗内容及时更新；  3、有明显禁烟标志，办公场所无吸烟现象。 | 5 | 1、通报表扬5分；  2、每发现一处不符合扣0.5分。 |  |
| 41 | 文明城市创建工作的各项检查考核。 | 2 | 在上级组织的各类检查、暗访中被通报批评的，每次扣1分。 |  |
| **八、**  **垃圾**  **分类**  **4分** | 42 | 1. 配合生活垃圾按要求分类收集，日产日清；要定期清点数量及检查破损情况，对于数量不足、破损严重等问题，要及时上报，进行添置、更换。 2. 合理设置大件垃圾堆放场所和维护生活垃圾场地周围卫生。 | 2 | 1. 每发现一处不符合扣0.5分；   2、在上级组织的各类检查中被通报批评的扣1分。 |  |
| 43 | 1、配合属地街道和垃圾清运运营单位做好垃圾分类的宣传、指导和监督；  2、禁止各物业服务企业私自设立样式、规格不统一的垃圾收集容器。 | 2 | 1、发现一项不符合扣0.5分；  2、在上级组织的各类检查中被通报批评的扣1分。 |  |
| **合 计** | | | **100** |  |  |
| 备注：每一项扣分至扣完为止，共用设备考评中实际无此设备的不扣分。 | | | | |  |
| **九、红色物业**  **10分** | 44 | 1、3名党员以上的建立党支部，开展党建工作。  2、按标准设有活动阵地，并符合以下要求：有党旗、党员形象照、入党誓词、党员权利义务等“红色”标识；有议事场所和设施；有工作制度；有议事工作记录；有议事结果公示栏。  3、物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | 10 | 1、应建尽建党支部的加4分  按标准建设活动阵地的加3分；  2、党员亮身份的加3分。 |  |
| **十、企业受表彰**  **10分** | 45 | 物业服务项目获得“物业管理示范住宅小区”“红色物业示范小区”等表彰的。 | 10 | 1、获国家、自治区、兵团级表彰的加5分，师市级的加3分，各团镇、街道级加2分；  2、获不同级别、不同表彰的，累计不超过10分；  3、所获表彰须为当地政府部门评选的奖项。 |  |
| **合 计** | | | **20** |  |  |
| **注：** 综合得分在110分（含110分）以上的为五星，95分（含95分）以上为四星，80分（含80分）以上为三星，60分（含60分）以上为二星，60分以下为一星（较差）。 | | | | |  |
| **得分** | |  | | | |
| **考评人员签字：** | | | | |  |

附件2

师市物业服务企业信用评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强物业服务行业信用体系建设，构建以信用为基础的新型监管机制，推进“放管服”改革，优化营商环境，依据《兵团物业服务企业信用评价管理办法（试行）》（兵建发〔2021〕32号）等有关规定，制定本办法。

第二条 在师市辖区内物业服务企业信用信息的采集、记录、发布，以及对物业服务企业信用评价及监督管理，适用本办法。

本办法所称物业服务企业，是指由业主选聘或者委托，对物业区域内共用设施、设备和公共区域实施物业管理的物业服务企业和其他物业管理人。

第三条 物业服务企业信用信息采集、记录、发布、使用和对信用信息进行管理、评价等活动，应当坚持客观、公正、合法、准确的原则，确保信用信息的真实性、完整性和及时性，维护社会公共利益，保守国家秘密及商业秘密和个人隐私。

第四条 物业主管部门负责对本辖区物业服务企业进行监管，负责采集、记录物业服务企业的信用信息，并进行评价，将评价结果上传至兵团房产综合管理信息平台。

第二章 信用信息构成

第五条 物业服务企业信用信息由基本信用信息、良好信用信息和不良信用信息构成。

第六条 基本信用信息是物业服务企业从物业服务活动中的初始信息和动态信息，主要包括：

（一）物业服务企业名称、统一社会信用代码、法定代表人；

（二）企业住所地、联系方式；

（三）企业注册时间、企业性质、经营范围；

（四）物业管理人员姓名、履历、从业记录、劳动合同、专业培训情况，物业管理人员包括企业法定代表人、主要负责人、财务负责人、项目经理、工程技术人员、收费员、客服人员等管理人员；

（五）物业服务项目名称、类型、收费标准、服务标准、地址、委托方、委托期限、项目负责人、服务面积及其他相关信息。

（六）业主对合同履约和服务情况评价、纳税申报信息；

（七）企业市场行为检查达标情况；

（八）其他基本信息。

基本信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起30日内填报变更信息。

第七条 良好信息是物业服务企业在从事物业服务活动中物业服务质量好，群众满意度高于70%，获得各种表彰和奖励，以及从事社会公益活动等信息，主要包括：

（一）开展智慧物业创建和多元化经营，提升物业服务智慧化、专业化、精细化，收费合理、服务规范、各项收费和服务标准透明公开，增强群众的获得感、幸福感、安全感；

（二）积极参与老旧小区改造、垃圾分类示范工作等；

（三）获得各级党政、行政机关、群团组织的表彰、奖励；

（四）企业助力脱贫攻坚、抗震救灾、吸纳就业、从事公益慈善事业等；

（五）其他依法应当评定为良好行为的信息。

第八条 不良信用信息是物业服务企业违反法律法规规章，不执行行业自律规范、物业服务标准和合同约定等行为，受到物业服务行业主管部门和相关行业主管部门的行政制裁，或者受到司法机关法律制裁，主要包括：

（一）违反相关法律、法规、规章、政策文件受到行政制裁的；

（二）各项收费和服务标准不透明、不公开，不执行物业服务标准、收费管理办法、不履行物业合同、乱收费等行为，受到物业行业主管部门或有关部门的行政处理、通报批评等；

（三）业主满意度低于60%，业主投诉较多经查证属实后在规定时限内拒不整改或整改不到位的

（四）因合同违约，经仲裁机关裁决、人民法院判决或有关机关认定，承担侵权责任、受到民事制裁的；

（五）为获得不正当利益采取不正当经营手段，尚未构成犯罪的；

（六）因涉嫌犯罪移送司法机关处理或经司法机关判决、裁定受到刑事制裁的；

（七）其他违法违规行为。

第九条 按照失信行为造成后果的严重程度，将不良信用信息分为严重失信行为和一般失信行为。

严重失信行为主要包括：因严重破坏市场公平竞争秩序和社会正常秩序的行为被处以行政处罚的信息；在司法机关、行政机关作出裁判或者决定后，因有履行能力但拒不履行、逃避执行，且情节严重的行为被处以行政处罚的信息；法律、法规、规章明确规定构成情节严重的；经行政处罚机关认定的严重失信行为。

一般失信行为是指性质较轻、情节轻微、社会危害程度较小的违法失信行为，按简易程序做出的行政处罚确定为一般失信行为。

第三章 信用信息采集和记录

第十条 物业服务企业基本信用信息实行属地采集记录原则，由物业服务企业网上填报，经企业注册备案物业服务行业主管部门审核后予以采集、记录。

物业服务企业在工商注册地以外产生的信用信息，由信息产生地的物业服务行业主管部门采集、认定后，推送给工商注册地县（市、区）物业服务行业主管部门汇总评分。

第十一条 物业服务企业良好信用信息实行“谁批准、谁采集”的原则：

（一）物业服务行业主管部门作出的表彰、奖励决定，由作出决定的部门进行采集、记录；市场主体主动申报的，通过网上填报，上传表彰奖励决定等证明文件，经物业服务行业主管部门对上传的材料进行核实后，进行记录；

（二）其他行政管理部门作出的表彰、奖励决定，由物业服务行业主管部门或与相关部门通过信用信息共享机制获取的记录，予以采集、记录。

（三）物业服务企业可以通过网上主动申报其助力脱贫攻坚、抗震救灾、吸纳就业、从事社会公益等良好信用信息，提交相关证明材料，经物业服务行业主管部门审核后予以采集、记录。

良好信用信息应当记录信息内容、授予部门和时间。

市场主体应当对申报信息的真实性公开作出信用承诺。

第十二条 不良信用信息实行“谁处理、谁采集”的原则：

（一）物业服务行业主管部门作出的行政处罚或行政处理决定，由作出决定的部门在7个工作日内予以采集、记录；

（二）其他行政管理部门作出的行政处理决定，由物业服务行业主管部门通过与相关部门信用信息共享机制获取的记录，或者根据相关部门出具的联合惩戒文件，在收到记录或文件7个工作日内予以采集、记录；

（三）师市以外物业服务行业主管部门对在师市辖区注册的物业服务企业作出的不良行为记录，由物业服务行业主管部门收到书面函告，或者信用信息共享平台推送的相关信息后7个工作日内予以采集、记录；

（四）司法机关、仲裁机构作出的认定物业服务企业违法行为等判决、裁定，由企业注册地物业服务行业主管部门根据公布的判决、裁定或者司法机关协助执行通知予以采集、记录；

（五）相关利害关系人向物业服务行业主管部门提供物业服务企业的有关处理文件，要求记入不良信息记录的，由物业服务行业主管部门依法核实后予以采集、记录。

不良信用信息记录内容应当包括行政处罚或者行政处理机关、文号、违法行为内容、作出决定时间，人民法院或者仲裁机构生效法律文书文号和内容、法律文书生效时间。

行政处罚或行政处理决定、司法判决或裁定被撤销的，信用信息记录部门应当及时撤销不良行为记录。

第十三条 物业服务企业应当对其提供的信用信息内容的真实性负责。良好信用信息和不良信用信息采集、记录应当按照下列要求予以认定：

（一）良好信用信息认定标准：业主满意度调查，表彰、奖励文件，获助力脱贫攻坚、抗震救灾、吸纳就业、从事社会公益等有关材料；

（二）不良信用信息认定标准：业主满意度调查低于60%，行政处罚决定书、通报批评及其他行政处理文件，已生效的法院判决或仲裁裁决。

第十四条　物业服务行业主管部门应当指定专人负责信用信息的采集、记录和审核，以及信用档案管理，不得对有关信息进行歪曲、篡改。

第十五条 物业服务企业对记录的信用信息有异议的，可以持有关证明材料向信用信息记录部门提出书面核查申请。信息记录部门应当自收到申请之日起 5个工作日内进行核查，核查结果书面告知申请人。经核查信用信息记录存在错误的，应当立即更正。

第四章 信用评价

第十六条 物业服务企业信用评价采取综合评分制，信用得分=基本信用分（80分）＋良好信用分－不良信用分。信用评价具体标准按照《兵团物业服务企业信用信息评分标准》执行。

良好信用信息加分项和不良信用信息扣分项，在信用评价年度内予以加分或扣分，在下一评价年度不重复计算。

第十七条 物业服务企业信用等级分为 AAA、AA、A、B、C五个等级。信用等级分值按下表确定：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 信用等级 | 评价分值 | 信用表现 |
| AAA | ≥110分 | 信用优良 |
| AA | 110—95分（含95） | 信用良好 |
| A | 95—80分（含80） | 信用一般 |
| B | 80—60分（含60） | 信用风险大 |
| C | ＜60 | 信用风险极大 |

第十八条 物业服务企业有以下所列情形之一的，视为严重失信行为，信用评价为C级：

（一）物业管理区域内发生重大责任事故的，造成重大损失的，经事故调查处理部门认定属物业企业主要责任的；

（二）因物业服务企业原因引发群体上访事件，经信访部门及有关部门认定影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣后果和影响的；

（三）因物业服务活动违法或服务行为不规范，被新闻媒体曝光，并在社会上造成恶劣影响的；

（四）受到物业服务行业主管部门或其他有关部门行政处罚，逾期不履行处罚决定或对违法行为拒不整改的；

（五）企业法定代表人、主要负责人因重大违法行为受到刑事处罚的；

（六）申报信用信息时，故意隐瞒有关情况、提供虚假资料，或者以不正当手段影响评价结果客观真实的；

（七）经法院判决或仲裁机构裁决，认定合同违约等，且拒不履行生效法律文书确定的义务的；

（八）被司法机关纳入失信被执行人名单的；

（九）法律、法规、规章规定的其他严重失信行为的。

第十九条 新设立的物业服务企业不足6个月的，不参加当年的信用评价， 按A级管理，但发生不良行为的除外。符合申请信用评价而连续两年未申请参加信用评价的按B级管理。

连续两年未参加信用评价或企业登记的住所地无人办公，且无法通过企业登记的联系方式取得联系的，列入异常企业名录管理。列入信用信息异常企业名录期间，企业信用等级不得向上调整。上述情形消除后，物业服务行业主管部门应当将有关企业移出信用信息异常企业名录。

第二十条 物业服务行业主管部门应通过下列渠道收集物业服务企业的信用信息：

（一）向业主、业主委员会、居民委员会、社区和街道办事处、团镇（乡）征集物业服务企业从事物业服务活动情况评价意见；

（二）对物业服务企业开展监督检查，包括物业服务企业执行物业服务标准、规范物业服务收费、使用住宅专项维修资金等情况；

（三）对物业服务企业投诉案件进行处理，根据处理结果确定物业服务企业有不良行为；

（四）委托第三方评价。

兵团依托兵团房产综合管理信息平台建立物业服务企业服务评价系统，业主可以通过服务评价系统，对物业服务企业服务活动提出相关意见和建议，对发现的违法违规行为进行举报和投诉。

第二十一条 物业服务企业信用评价采取年度评价的方式，评价周期为每年1月1日至12月31日，物业服务行业主管部门自本年度11月起至次年1月完成组织评价工作，确定信用等级。物业服务企业有分支机构的，对分支机构不单独进行信用等级评定。

第二十二条 每年1月31日前，物业服务行业主管部门将信用评价结果审核后上传至兵团房产综合管理信息平台，兵团住房城乡建设部门确认后在兵团房产综合管理信息平台公示，公示期为15日。公示期间无异议的，给出年度评价结果，于每年3月1日前公示上一年度物业服务企业信用评价结果，接受社会监督。

在评价年度内，物业服务企业发生严重失信行为的，信用等级评定为C级，及时予以公示。

第二十三条 物业服务企业对评价结果及评价得分有异议的，可在公示期内向信用信息记录部门提出书面申诉，经企业法定代表人签字，加盖单位公章，并提交有关证明材料。信用信息记录部门对申诉内容进行核实、处理和答复，根据核实结果相应保持或调整信用评价等级和综合得分。

第五章 信用信息公布与应用

第二十四条 信用评价结果在兵团房产综合管理信息平台和门户网站公开。涉及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定，以及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息不予公开。

第二十五条 物业服务企业信用信息公开期限为：

（一）基本信用信息长期公开；

（二）良好信用信息公开期限为3年；

（三）不良信用信息公开期限：一般失信行为最短公示期限为三个月，最长公示期限为一年；严重失信行为最短公示期限为六个月，最长公示期限为两年。公示期限届满的，按照新的信用评价结果公开信息。

第二十六条 物业服务企业在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响的，可通过作出信用承诺、完成信用整改、通过信用核查、接受专题培训、提交信用报告、参加公益慈善活动等方式开展信用修复。修复完成后，停止公示其失信记录，终止实施联合惩戒措施。

物业服务企业的失信行为属于一般失信行为的，可以向作出信用记录的物业服务行业主管部门提出信用修复申请，提供已履行行政处罚或完成整改的证明材料，公开做出信用修复承诺，住房城乡建设主管部门经审核同意后，在不良信用信息公示期限届满后，撤下相关公示信息。

物业服务企业的失信行为属于严重失信行为的，申请信用修复除遵守本条第二款规定外，还应当参加物业服务行业主管部门或其委托的机构组织的专题教育培训，提交信用报告，经物业服务行业主管部门审核同意后，在公示期满后撤下相关公示信息。

按照《国家发展改革委办公厅关于进一步完善“信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复机制的通知》（发改办财金〔2019〕527号）等规定予以信用修复的，所涉行政处罚信息的最终公开期限根据信用修复决定书确定，但计分表规定的对应扣分有效期不予调整。

第二十七条 物业服务企业对记录、公布的信用信息有异议的，可以持有关证明材料向负责信用信息采集记录的物业服务行业主管部门提出书面核查申请，收到申请的部门应当自收到申请之日起5个工作日内进行核查，核查结果书面告知申请人。

经核查信用信息存在错误的，应当立即更正，造成不良影响的，应当恢复名誉、消除影响。

第二十八条 物业服务企业的信用评价结果作为主管部门实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业服务招标、物业管理示范项目考评等活动的重要依据。

第二十九条 按照年度信用评价结果，对物业服务企业实施差别化管理：

（一）对年度评价为AAA级的物业服务企业实行守信激励机制，优先推荐评优评奖项目，在承揽物业项目、参加招投标时，给予信用加分，减少日常检查频次或免予检查；

（二）对信用评价等级为AA级的物业服务企业，实施常规监督检查，承揽物业项目、参加招投标时，给予适当信用加分，在各类评优活动中，参评主体应具备AA级及以上信用等级；

（三）对年度评价为A级的物业服务企业，加强业务指导和监督，督促加强内部管理，强化服务理念，规范服务行为、提升专业服务能力，改进服务方式，不断提高服务质量和水平；

（四）对年度评价为B级的物业服务企业，增加检查频次，督促企业加强内部管理，强化服务理念，规范服务行为、提升专业服务能力，改进服务方式，不断提高服务质量和水平；

（五）对年度评价为C级的物业服务企业，列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查，将企业信用等级及有关信用信息通报有关业主、业主委员会、所在社区，提示信用风险，限制其参加物业服务投标活动，暂停财政资金补助等政策扶持。

第六章 信用信息监督管理

第二十九条 物业服务行业主管部门依据物业服务企业失信记录，对违法性质恶劣、情节严重、造成恶劣社会影响的企业纳入失信联合惩戒对象名单，会同有关部门实施联合惩戒；对存在失信行为但严重程度尚未达到失信联合惩戒对象认定标准的物业服务企业，可实施与其失信程度相对应的严格监管措施。

第三十条 物业服务行业主管部门应当督促失信物业服务企业限期整改，整改不到位的，依法启动约谈程序，督促履行相关义务、消除不良影响。约谈记录记入企业信用记录。

第三十一条 对被列入失信联合惩戒对象名单的物业服务企业，依法对其法定代表人或主要负责人、实际控制人进行失信惩戒，并将相关失信行为记入其个人信用记录。

第三十二条 鼓励行业协会建立会员信用记录，开展信用承诺、信用培训、诚信宣传、诚信倡议等，将诚信作为行规行约重要内容，受物业服务行业主管部门委托参与市场主体信用评价，引导本行业企业增强依法诚信经营意识。

第七章 附 则

第三十三条 本办法自发布之日起施行。