

关于《江门市住房和城乡建设局 江门市发展和改革委员会关于物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》的解读方案

一、基本情况

为规范物业服务企业和项目负责人行为，提升物业服务水平，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务市场持续健康有序发展，根据《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》、《广东省企业信用信息公示条例》、《广东省市场监管条例》、《住宅专项维修资金管理办法》和国家发展改革委等31部委《关于对房地产领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》等规定，参照广州市《物业服务企业信用评价管理暂行办法》、珠海市《物业服务企业信用信息管理办法》、南京市《物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》和广西壮族自治区《物业服务行业信用信息管理办法》等经验，我们召开同各市(区)住建局、街道办代表和市物业管理协会的座谈会，形成了《江门市住房和城乡建设局 江门市发展和改革委员会关于物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》(以下简称《办法》)，目前《办法》已经通过市司法局审查，并经市人民政府审批同意。

二、出台必要性

(一) 实行物业行业诚信体系建设是事中事后监管的重要手段。按照省行政审批制度改革工作的部署，我市已全面取消物业服务企业资质的审批工作，物业管理由事前审批转

由事中事后的监管，物业行业诚信体系建设与事中事后联合检查作为行政监管的重要手段。

（二）实行物业行业诚信体系建设是行业发展的必然结果。社会进步和法律意识的提升促使人民群众对物业服务提出了更高的要求，行业发展的内外环境必然推进诚信体系建设成为当前行业发展急迫需要面对的问题。

（三）实行物业行业诚信体系建设是企业发展的内在需求。诚信是一切经济活动和社会生活的基本准则，也是企业立业之道，兴业之本。

三、《办法》的主要内容

《办法》共分为 3 章，15 条，另附江门市物业行业信用评价标准。第一章总则，第二章信用信息管理，第三章信用信息应用。《办法》主要将信用信息分为基础信息、良好信息和失信信息，以基础 100 分，按《计分标准》加减分，不评级，制定红榜、黑榜并采用激励和惩戒措施。

四、《办法》重点说明的几个问题

（一）《办法》包含项目负责人的信用信息。一方面，项目负责人是物业服务企业最主要管理者，项目负责人素质、职业操守和管理水平是决定企业提供服务水平高低的重要因素；另一方面，因物业行业资质取消后，企业从业门槛低，避免存在企业列入黑名单或企业社会名誉不好后，另成立公司继续从业的情形，需要我们根据项目负责人的信用情况，跟进追踪并加强监管，因此，《办法》包含项目负责人的信用信息。

（二）失信信息包含服务不到位情形。在我市物业行业事中事后联合检查中发现，企业违法违规的行为很少，存在问题中主要是服务不到位的情况，因此，制定的江门市物业行业信用评价标准，不仅包含违法违规的情形，也包含服务不到位的情况。但服务不到位的标准是什么？是否有上位法依据？思考后我们以承诺遵守的物业服务标准作为其认定标准。

（三）《办法》对企业失信行为以整改为主，惩戒为辅。物业服务企业或项目负责人按照市、区住房城乡建设行政主管部门和相关行政主管部门整改要求，在期限内完成整改工作，且未造成社会负面影响的，可考虑不予减分。

（四）《办法》对企业不评级，按红榜激励和黑榜惩戒。失信信息的录入将以日常监管和物业行业事中事后联合检查为主，而联合检查并不能短期内实现全覆盖，易出现被检企业信用评分普遍低于未检企业情形，划分等级易引起社会争议，因此，《办法》只对企业予以评分，对信用总分值100分及以上且良好信息5分及以上的物业服务企业及其项目负责人予以激励，对存在严重失信行为或信用总分值70分及以下的物业服务企业及其项目负责人予以惩戒。