



# 云南省住房和城乡建设厅关于印发 《云南省物业服务企业信用评价 管理办法（试行）》的通知

云建规〔2019〕2号

各州、市住房和城乡建设局，物业服务企业：

为进一步加强物业服务行业事中事后监管，切实推进行业信用体系建设，努力构建以信用为核心的全省物业服务市场监管体制，根据有关规定，结合云南省实际，省住房城乡建设厅制定了《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》，现印发你们，请抓好贯彻实施。

实施中的意见建议，请及时联系反馈。

联系人及电话：柴军，0871—64320767（传真）；电子邮箱：[305764717@qq.com](mailto:305764717@qq.com)。

附件：云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）

云南省住房和城乡建设厅

2019年6月18日



附件

# 云南省物业服务企业信用评价管理办法 (试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业服务企业行为，促进物业服务行业发展，根据国务院《物业管理条例》《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》（国发〔2016〕33号）、住房和城乡建设部《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》（建办房〔2017〕75号）和《云南省物业管理规定》等相关规定，结合实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于云南省行政区域内物业服务企业的信用评价。

**第三条** 本办法所称物业服务企业，是指在云南省行政区域内，依法取得营业执照从事“物业管理”或“物业服务”活动的公司或分支机构。

**第四条** 本办法所称信用评价，是指物业管理行政主管部门依据本办法的评价方法，对物业服务企业的信用行为综合打分评



价、评定信用等级的活动。

**第五条** 云南省住房和城乡建设厅负责全省物业服务企业的信用管理，指导各州（市）物业管理行政主管部门开展物业服务企业的信用评价活动，建立完善云南省物业服务企业信用评价体系及信息平台，动态公布信用评价结果。

**第六条** 各州（市）、县（市、区）物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业的信用管理，对物业服务企业进行信用评价和等级评定。信用评价结果通过各级住房城乡建设部门门户网站及“物业服务企业信用评价信息平台”公布，年度动态更新。

**第七条** 云南省各级物业管理行政主管部门应加强与相关部门联动，及时共享本辖区内物业服务企业的信用信息。

**第八条** 房地产、物业管理行业协会及物业服务企业应强化行业自律，主动配合做好信用评价工作。

## 第二章 企业基础信息申报

**第九条** 企业基础信息主要包括以下内容：

（一）企业相关信息。包括企业名称、企业住所、统一社会信用代码、法定代表人、注册资本、成立日期、营业期限、登记



机关、联系方式、企业二维码及企业业绩等信息。

(二)项目接管信息。包括项目名称、项目地址、办公地点、占地面积、建筑面积、容积率、项目类型、小区户数、开发单位、委托单位、委托期限、项目经理、合同期限、收费标准等信息。

(三)企业人员信息。包括法定代表人姓名、身份证、联系电话等信息；企业总经理姓名、身份证、联系电话等信息；项目经理姓名、身份证、联系电话等信息；企业其他高级管理人员职务、姓名、身份证、联系电话等信息。

(四)企业基础信息上报时，企业法定代表人、项目经理应持相关文件或劳动合同，到当地物业管理行政主管部门确认任职信息。企业法定代表人或项目经理发生变更时，应及时办理变更确认。

(五)备案相关信息。包括填报日期、填报人员、联系电话等。

**第十条** 企业基础信息以物业服务项目为评价单位，由物业服务企业通过“物业服务企业信用评价信息平台”主动向项目所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门申报，属地物业管理行政主管部门负责接收确认、动态管理。

基础信息发生变更的，企业应当自变更之日起30日内进行变更申报。



**第十一条** 企业真实、完整进行“基础信息”申报，可获得企业评价基础信用分 60 分。其中：如实填报企业相关信息得 20 分，如实填报项目接管信息得 20 分，如实填报企业人员信息得 20 分。

企业对申报基础信息的真实性、完整性和有效性负责。

### 第三章 企业信用评价加分

**第十二条** 企业信用评价加分依据为“企业信用加分信息”及对应分值。

**第十三条** 企业信用评价加分信息，主要是物业服务企业在物业管理活动中通过履行合同、规范管理而获得业主满意表扬或获得政府主管部门、社会相关部门表彰肯定的信息。

**第十四条** 企业信用评价加分信息，采用企业主动上报、社会机构反馈、行业协会提供、行政主管部门主动收集等方式获取。

**第十五条** 企业信用评价加分信息的采集包括基础信息、合同履行、运作规范、业主满意、社会影响等 5 个方面。对应分值是：“基础信息”得分满分为 60 分，“合同履行”加分满分为 10 分，“运作规范”加分满分为 47 分，“业主满意”加分满分为 15 分，“社会影响”加分满分为 28 分，合计总分为 160 分（详



见《云南省物业服务企业信用评价加分表》）。

各州（市）物业管理行政主管部门可结合实际，在评价表上增设“企业信用加分信息”，调整“企业信用加分分值”，但总分值不得变化。

#### 第四章 企业信用评价减分

**第十六条** 企业信用评价减分依据为“企业信用减分信息”及对应分值。

**第十七条** 企业信用评价减分信息，主要是物业服务企业的管理、服务、收费行为不规范，受到业主、社会机构投诉或受到政府相关部门处罚的信息。

**第十八条** 企业信用评价减分信息，采用企业主动上报、业主投诉、社会反映、行业协会提供、行政主管部门主动收集等方式获取。

**第十九条** 企业信用评价减分信息的采集包括基础信息、合同履行、运作规范、业主满意、社会影响、遵纪守法六个方面（详见《云南省物业服务企业信用评价减分表》）。

经调解，在规定期限内已解决的投诉问题，以及业主投诉的非物业服务问题，不记入企业信用评价减分信息。



**第二十条** 企业对信用评价减分信息有异议的，应向属地物业管理行政主管部门提出书面核对申请，并附相关佐证材料。经核实有误的，应及时予以更正。

**第二十一条** 各州（市）物业管理行政主管部门可结合实际，在评价表上增设“企业信用减分信息”和“企业信用减分分值”。

## 第五章 企业信用评价管理

**第二十二条** 县（市、区）物业管理行政主管部门应根据收集到的企业信用评价加、减分信息，结合《云南省物业服务企业基础信息报表》《云南省物业服务企业信用评价加分表》《云南省物业服务企业信用评价减分表》，对属地企业进行信用评价和等级评定。

**第二十三条** 物业服务企业信用评价，采取计分制的方式进行。记分周期自当年的1月1日起至12月31日止，周期届满，对企业本年度的信用信息审核确认后清零，次年再行记入。

物业服务企业前一年度未从事物业服务活动的，不作信用等级评定。前一年度新设立的物业服务企业，自营业执照签发之日起至前一年度12月31日不足6个月的，不作信用等级评定，前



一年度认定的信用信息与本年认定的信用信息一并作为次年进行信用等级评定的依据。

**第二十四条** 物业服务企业信用加、减分评价，应以企业管理的项目为评价单位。分别开展“企业自评”“社会评价”的测评，最终进行“主管核审”确认。

“企业自评”是企业根据本企业和服务项目工作开展的情况，对照加分、减分情形，自我评价打分。

“社会评价”是政府相关部门、相关团体、行业协会、新闻媒体、开发建设单位、街道办、居委会、业主、业主大会、业主委员会、专业公司等对企业信用行为进行评价打分。

“主管核审”是物业管理行政主管部门对“企业自评”“社会评价”的情况（含佐证资料）进行核实，确认加、减分值。企业（项目）年度信用的加分、减分情况，以属地县（市、区）物业管理行政主管部门确认的分数为准。

**第二十五条** 物业服务企业的信用得分=企业基础信息分+企业信用加分-企业信用减分。

属地内一个企业有多个项目的，企业在该地的信用得分，为多个项目得分的平均分。

企业层级的信用加、减分，等值计入该企业各项目进行评价。

**第二十六条** 物业服务企业设立分支机构（分公司）在省外





所产生的信用信息，记入本省企业的信用评价信息。

## 第六章 企业信用评价及公布

**第二十七条** 物业服务企业的信用等级，按企业信用得分标准确定。

（一）企业信用得分在 150 分及以上的，为示范物业服务企业；

（二）信用得分在 130 分（含）至 149 分之间的，为优秀物业服务企业；

（三）信用得分在 110 分（含）至 129 分之间的，为良好物业服务企业；

（四）信用得分在 90 分（含）至 109 分之间，为合格物业服务企业；

（五）信用得分低于 90 分的，为诚信需提升物业服务企业。

**第二十八条** 县（市、区）物业管理行政主管部门按项目得分归集出各企业在本地的信用得分，向上级主管部门上报。州（市）物业管理行政主管部门对属地登记企业的综合统计得分进行确认、上报。省住房城乡建设厅对全省同一名称物业服务企业的综合统计得分进行确认。



**第二十九条** 省、州（市）物业管理行政主管部门通过门户网站及“物业服务企业信用评价平台”等媒介渠道向社会公布物业服务企业信用评价结果。单位及个人可自行查询。

**第三十条** 企业信用评价结果可作为政府采购、选聘企业、评优表彰、定价评估、上市收购、金融授信、股权激励、参股收购等活动参考。

## 第七章 附 则

**第三十一条** 本办法自 2019 年 8 月 1 日起施行。

**第三十二条** 本办法由云南省住房和城乡建设厅负责解释。



附表 1

## 云南省物业服务企业基础信息报表

信息分类	信息项目	信息内容
一、企业相关信息 (20分)	企业名称	
	企业住所	
	统一社会信用代码	
	法定代表人	
	注册资本	
	成立日期	
	营业期限	
	登记机关	
	企业二维码	
	企业业绩	
	联系方式	
	二、项目接管信息 (20分)	项目 1 名称
项目地址		
办公地点		
占地面积		
建筑面积		
容积率		
物业类型		
小区户数		
开发单位		
委托单位		
委托期限		
项目经理		
合同期限		
收费标准		



## 云南省住房和城乡建设厅行政规范性文件

信息分类	信息项目	信息内容
	项目 2 名称	
	.....	
	项目 3 名称	
	.....	
三、企业人员信息 (20分)	1. 法定代表人姓名	
	身份证	
	联系电话	
	2. 企业总经理姓名	
	身份证	
	联系电话	
	3. 项目经理 1 姓名	
	身份证	
	联系电话	
	项目经理 2 姓名	
	.....	
	项目经理 3 姓名	
	.....	
	4. 企业其他高管人员	
	(1) 职务	
	姓 名	
	身份证	
	联系电话	
	(2) 职务	
	.....	
(3) 职务		
.....		
四、备案相关信息	申报日期	年 月 日
	申报人员	
	联系电话	
	企业法定代表人确认备案信息情况	



## 云南省住房和城乡建设厅行政规范性文件

信息分类	信息项目	信息内容
	项目经理到县级主管部门确认备案信息情况	
五、备案变更信息		



附表 2

云南省物业服务企业信用评价加分表

计分项目	计分序号	记 分 内 容	记分分值	企业自评	社会评价	主管核审
基本情况	评价年度	年 月 日				
	项目名称					
	服务企业					
基础信息	1	企业按照规定如实填报企业信息	20分			
	2	企业按照规定如实填报项目信息	20分			
	3	企业按照规定如实填报人员信息	20分			
合同履行	4	对物业项目管理、服务及收费情况，合同当事人没有提出违约投诉	10分			
运作规范	5	承接查验资料齐全	5分			
	6	档案建立完善规范	2分			
	7	收费公示清楚明确	2分			
	8	安全警示明显有效	2分			
	9	项目未有私搭乱建	5分			
	10	设施设备完好无损	2分			
	11	车辆停放秩序井然	3分			
	12	消防未有安全隐患	5分			
	13	电梯能保安全使用	5分			
	14	车辆充电安全规范	3分			
运作规范	15	装饰装修管控有效	2分			
	16	项目环境干净整洁	2分			
	17	花草树木长势良好	2分			
	18	客户服务耐心细致	3分			
	19	突发事件措施有效	2分			
	20	文化活动氛围和谐	2分			



## 云南省住房和城乡建设厅行政规范性文件

计分项目	计分序号	记 分 内 容	记分分值	企业自评	社会评价	主管核审
业主满意	21	业主年度满意率在 60%-70%之间	5 分			
	22	业主年度满意率在 71%-85%之间	10 分			
	23	业主年度满意率在 85%以上	15 分			
社会影响	24	重视党建工作，抓好基层党组织建设	3 分			
	25	企业自主管理服务项目	1 分			
	26	承担老旧小区物业服务	2 分			
	27	项目荣获平安小区称号	2 分			
	28	安置困难人员就业	2 分			
	29	企业或员工获得国家级表彰	3 分			
	30	企业或员工获得省部级表彰	2 分			
	31	企业或员工获得州市级表彰	1 分			
	32	企业人员入选国家行业协会专家或在全国性报刊上发表专业文章	3 分			
	33	企业人员入选省级行业协会专家或在全省性报刊上发表专业文章	2 分			
社会影响	34	企业人员入选州市级行业协会专家或在州市级报刊上发表专业文章	1 分			
	35	企业或员工的先进事迹获国家级新闻媒体宣传报道	3 分			
	36	企业或员工的先进事迹获省部级新闻媒体宣传报道	2 分			
	37	企业或员工的先进事迹获州市级新闻媒体宣传报道	1 分			
评价说明						

备注：表中有关表彰、专家、报刊及媒体宣传所对应层级，主要从知晓范围、社会公信力和影响力方面考虑；评价时应据实客观，经属地主管部门确认。



附表 3

云南省物业服务企业信用评价减分表

计分项目	计分序号	记 分 内 容	记分分值	企业自评	社会评价	主管核审
基本情况	评价年度	年 月 日				
	项目名称					
	服务企业					
基础信息	1	未按规定变更申报信息的	-5分			
	2	填报虚假基础信息或提供不实证明资料的	-30分			
合同履行	1	项目违规管理、服务、收费，合同当事人提出有效违约投诉的，在1-50分之间扣分	-50分			
运作规范	1	擅自改变建构物规划用途的，除责令改正外，计扣5分	-5分			
	2	擅自改变物管用房用途的，除责令改正外，计扣5分	-5分			
	3	挪用维修资金，除相应行政处罚外，计扣10分	-10			
	4	项目整体外包，除合同无效外，计扣5分	-5分			
	5	骗取中标，除中标无效外，计扣30分	-30			
	6	未进行承接查验承接项目的，除承担相关责任外，计扣10分	-10			
	7	未按规定公示管理、服务、收费信息的，计扣5分	-5分			
	8	对业主的合理投诉，未及时按相关规定进行处理的，可在1-10之间扣分	-10分			
	9	强行向业主推销商品或服务的，除责令改正外，计扣10分	-10分			
	10	擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的，除给与警告外，可在1-10分之间扣分	-10分			
	11	发生紧急事故，未及时进行应急处置和报告的，除批评警告外，计扣10分	-10分			
	12	未按约定公示公共收益收支账目的，除责令改正外，计扣5分	-5分			





## 云南省住房和城乡建设厅行政规范性文件

计分项目	计分序号	记 分 内 容	记分分值	企业自评	社会评价	主管核审
运作规范	13	企业退出项目管理，但未提前3个月告知业主的，除责令改正外，计扣5分	-5分			
	14	企业发现违规建筑或装修不及时告知、劝阻和报告的，除给与警告外，计扣5分	-5分			
	15	在没有相关依据的情况下，强制对业主进行停水、停电的，除责令改正外，可在1-10分之间扣分	-10			
	16	存在其他违法违规行为的，可在1-50分之间扣分	-50分			
业主满意	1	超过10%（含）的业主，对企业服务不满，联名要求其改进服务的	-10分			
	2	超过30%（含）的业主，对企业服务不满，联名要求其改进服务的	-20分			
	3	50%以上的业主对企业服务不满，联名要求其改进服务的	-30分			
社会影响	1	企业违规、失职，被新闻媒体核实曝光的，可在1-20分之间扣分	-20分			
	2	企业擅自扩大收费范围、提高收费标准和重复收费，造成恶劣影响的，可在1-30分之间扣分	-30分			
	3	因企业责任引发群体上访事件的，可在1-30分之间扣分	-30分			
遵纪守法	1	未征得主管部门同意，擅自进入有争议的项目提供管理服务，经主管部门警告拒不改正的，计扣100分，列入行业不诚信企业名单，并向有关部门通报。	-100分			
	2	存在违法违规过失，拒绝接受主管部门的批评警告，拒不执行主管部门行政处罚的，计扣100分，列入行业不诚信企业名单，并向有关部门通报。	-100分			
	3	服务合同依法解除或终止后，企业不按规定移交资料资产并退出物业管理区域，经主管部门警告拒不改正的，计扣100分，列入行业不诚信企业名单，并向有关部门通报。	-100分			
评价说明						