

深圳市龙岗区住房和建设局文件

深龙住建〔2017〕101号

龙岗区住房和建设局关于印发《龙岗区 物业服务企业信用综合评价 管理办法》的通知

局各科室、事业单位，各街道物业管理中心，各物业服务企业，各业主委员会，各有关单位：

为进一步适应物业行业发展需求，继续发挥信用综合评价对物业服务企业经营与服务规范化的作用，在《龙岗区物业服务企业信用综合评价管理办法（试行）》的基础上，我局制定了《龙岗区物业服务企业信用综合评价管理办法》。现予以印发，请遵照执行。



龙岗区物业服务企业信用综合评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强我区物业服务行业监管，推动物业服务企业经营与服务行为规范化，营造诚实守信的市场秩序，促进物业服务市场健康有序发展，根据国务院和省、市相关法律法规有关规定，结合龙岗区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的信用综合评价管理，指区住房城乡建设局汇集区各相关职能部门及各街道办监管结果，对物业服务企业在龙岗辖区内实施经营行为及服务行为过程中产生的不良行为及良好行为进行综合评价并予以监督管理的活动。

不良行为是指物业服务企业在龙岗辖区内实施经营行为及服务行为过程中发生违反法律法规、行业规范及合同约定标准的行为。

良好行为是指经物业服务企业在龙岗辖区内实施经营行为及服务行为过程中采取创新服务形式促进行业健康发展的，或获区以上政府及职能部门书面表彰的行为。

第三条 本办法适用于龙岗辖区内接管住宅小区的物业服务企业。

第四条 本办法作为物业管理的补充措施，不影响区各职能部门及各街道办依据本单位职能开展相关物业监管的职责。通过

实施信用综合评价管理，旨在建立区各职能部门及各街道办对物业服务企业监管过程中信息互通及综合评价，规范物业服务行为，督促物业服务企业依法依规经营，促进行业良性竞争，推动物业服务行业健康发展。

第五条 区住房建设局负责本办法的实施，负责全区物业服务企业信用综合评价管理工作。

各街道办事处负责其评价范围内的物业服务企业信用评价管理工作，并将不良行为的扣分结果反馈区住房建设局。

区各相关职能部门及各街道办事处负责依职能开展物业服务行为的监管活动，并将本办法评价范围的监管结果抄送区住房建设局，配合开展物业服务企业信用综合评价管理工作。

第六条 建立龙岗区物业服务企业信用评价工作联席会议制度，成员单位由区各相关职能部门、各街道办事处组成，每年定期召开两次会议，通报物业服务活动监管情况，研究相关工作。

第二章 评价管理范围及措施

第七条 根据《深圳经济特区物业管理条例》及其实施若干规定开展物业服务活动的行为：

（一）物业服务企业在龙岗区开展物业服务及其相关活动过程中违反相关法律法规的行为。

（二）物业服务企业未履行物业服务合同约定事项的行为。

（三）物业服务企业管理不善或措施不当引发物业管理区域

重大不稳定的行为。

(四)物业服务企业采取非法手段获取物业服务项目管理权引发重大不稳定的行为。

第八条 相关部门根据职能以及《深圳市龙岗区人民政府办公室关于印发〈龙岗区进一步加强住宅小区矛盾化解工作方案〉的通知》(深龙府办〔2014〕26号)有关规定实施监管的物业服务行为:

(一)因物业服务公司责任引发物业服务区域内安全生产事故的行为。

(二)物业服务企业擅自改变住宅小区配套设施设备功能或经土地监察部门调查认定,物业服务企业擅自处置停车场、会所等配套设施的行为。

(三)物业服务企业在供水、供电方面违反法律法规的行为。

(四)物业服务企业在垃圾清扫清运、垃圾收集点管理、“四害”消杀、乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱开挖、乱搭建、乱堆放、乱挂晒、违法设置广告、污水处理、清污及宠物饲养等问题违反相关规定的行为。

(五)物业服务企业对物业管理区域内消防设施管理、维护不当的行为。

(六)物业服务企业存在电梯违规使用行为。

(七)物业服务企业管理不善导致发生入室盗窃案件的行为。

(八)物业服务企业存在违规收费的行为。

(九)物业服务企业存在停车场管理不善的行为。

(十)物业服务企业存在未落实物业管理区域内新能源汽车充电设施安全管理措施的行为。

(十一)物业服务企业存在未落实物业管理区域内各类墙体安全管理措施的行为。

(十二)物业服务企业存在未落实地下停车场安全管理措施的行为。

(十三)物业服务企业未定期开展电气防火检测,日常检查、维护等电气火灾防范工作。

第九条 对物业服务企业服务的满意度调查:

(一)已成立业主委员会的住宅小区,在街道办事处指导下,由业主委员会牵头,并邀请业主代表、社区工作站参与,开展物业服务项目满意度考评工作,考评结果报送区住房建设局,区住房建设局据此开展信用综合评价管理工作。

(二)对未成立业主委员会的住宅小区,由街道物管中心牵头,联合街道相关部门组建考评组,开展物业服务项目考评工作,考评结果报送区住房建设局,区住房建设局据此开展信用综合评价管理工作。

第十条 经街道办事处确认,物业服务企业采取创新服务形式促进行业健康发展的行为:

(一)主动设立居民协商议事制度,开展相关工作。

(二)主动通过小区公示栏(主要出入口、各单元门)及业主网络交流平台等途径,公布小区财务情况的。

(三) 主动推行网络信息服务平台(如 APP 等), 向小区业主、住户提供物业服务、投诉、沟通等便民服务的。

(四) 主动设立义工组织, 协助辖区政府开展社会管理、服务活动的。

第十一条 由物业服务企业自行申报, 或区各职能部门、街道办事处提供的, 基于在龙岗区辖区范围开展住宅小区物业服务活动, 获区以上政府及职能部门书面表彰的行为:

(一) 龙岗区区长质量奖等级及以上荣誉。

(二) 物业服务企业及其服务的住宅小区获区级以上职能部门颁发优秀、先进荣誉称号的。

(三) 物业服务项目获街道办事处颁发优秀、先进荣誉称号的。

第十二条 信息来源

(一) 市住房建设局有关通报。

(二) 区住房建设局日常检查发现的信息。

(三) 各职能部门和各街道办事处的通报。

(四) 街道办事处日常掌握的信息反馈。

(五) 业主委员会及业主的反映。

(六) 媒体曝光。

(七) 其他。

第十三条 物业服务企业存在第八条规定行为被区相关职能部门通报、处罚的或采取其他管理措施的, 由区相关部门于每季度末将上季度的不良行为处理情况(附相关文书复印件等有关

材料) 函告区住房建设局, 区住房建设局据此开展综合评价。

第十四条 物业服务企业存在本办法第九条规定的创新行为, 以及第十条规定获评荣誉的, 信用综合评价过程予以适当加分。

第三章 评价标准及程序

第十五条 本办法采用履约行为实时管理及年度综合评价两项措施实施物业服务企业信用综合评价管理工作。信用综合评价管理工作以每个自然年为一个评价周期, 在预设的 105 分基准分基础上, 凡发生第七、八、九、十、十一条规定的履约行为的, 根据情节予以打分。

第十六条 工作程序

(一) 区住房建设局通过第十二条规定的渠道获取物业服务企业履约情况信息。

(二) 由区住房建设局调查核实或委托辖区街道办事处调查核实。

(三) 区住房建设局根据调查核实情况开展信用评价, 发出《物业服务企业信用评价通知书》, 物业服务企业对评价管理工作有异议, 可以在通知书送达之日起 5 个工作日内, 向区住房建设局提出书面异议申请或书面申辩文件, 并提供相关证据材料。

(四) 区住房建设局接到异议申请或书面申辩文件后, 应当及时进行核查。因履约行为信息提供单位造成信息错误的, 应当

立即通知该单位核查并书面答复区住房建设局。区住房建设局应当在 10 个工作日内将异议处理结果告知异议申请人。

逾期未申辩或申辩无效的，由区住房建设局根据企业履约行为扣分标准，计入年度信用综合得分计算范畴。

第十七条 区住房建设局将信用评价结果在区住房建设局网站向社会实时公布，并于每年第一季度在区住房建设局网站通报上年度的信用综合评价情况。

第四章 街道办事处评价范围及程序

第十八条 街道办事处负责具体实施其评价范围内的物业服务企业不良行为信用评价工作，社区工作站协助开展相关工作。

第十九条 街道办事处信用评价范围

物业服务企业存在以下不良行为，由街道办事处按第二十条规定的工作程序，对物业服务企业实施信用评价。

（一）物业服务企业未建立物业服务应急预案或虽建立预案但未进行定期演练和落实的行为；或发生事件后，未做好应急处置工作、未及时报告相关部门。

（二）物业服务企业不落实街道有关安全生产管理措施。

（三）物业服务公司未落实安全用电有关规定，造成小区内存在用电安全隐患而未及时整改。

（四）物业服务企业未落实物业管理区域内新能源汽车充电

设施安全管理措施的行为。

(五)物业服务企业未落实物业管理区域内各类墙体安全管理措施的行为。

(六)物业服务企业未落实地下停车场安全管理措施的行为。

(七)物业服务企业不配合街道办事处开展物业服务项目检查的行为。

(八)住宅小区发生业主投诉、上访，物业服务企业不配合或不落实街道办调查处理的行为。

(九)物业服务企业拒绝或拖延提供相关资料，影响小区正常活动开展的，如业主大会、账务审计等。

(十)物业服务企业不按合同约定对房屋建筑本体共用部位进行维修、养护的行为。

(十)物业服务企业不按合同约定对房屋建筑本体共用设施设备进行维修、养护。

(十二)物业服务企业不按合同约定落实公共环境清洁标准。

(十三)物业服务企业不按合同约定落实公共环境消杀标准。

(十四)物业服务企业不按合同约定落实安保措施。

(十五)物业服务企业不按合同约定落实车辆停放秩序管理措施。

(十六)物业服务企业不按规定做好物业各项公用设施、设

备的维护保养及物业管理档案、资料的建立、保存工作。

(十七)街道办事处组织相关部门开展物业服务考评活动结果不达标。

第二十条 工作程序

(一)掌握不良行为信息。街道办事处在日常监管过程中,通过日常检查、投诉、社区工作站、业主委员会或业主反映等途径,掌握物业服务企业不良行为信息。

(二)调查取证。街道办事处掌握不良行为信息后,要立即开展调查,了解、核实具体情况。必要时,约谈物业服务企业负责人和有关人员。

(三)发出《物业服务企业信用评价通知书》。经调查取证,物业服务企业不良行为情况属实,街道办事处填写并向物业服务企业发出《物业服务企业信用评价通知书》。

(四)异议或申辩。物业服务企业对评价管理工作有异议,可以在通知书送达之日起5个工作日内,向街道办事处提出书面异议申请或书面申辩文件,并提供相关证据材料。

(五)复核。街道办事处接到物业服务企业的异议或申辩后应进行复查,并在10个工作日内将异议处理情况告知异议申请人。

(六)扣分。逾期未申辩或经复核不良行为属实,对物业服务企业予以扣分处理。

(七)反馈。街道办事处于每季度月末将上季度的不良行为处理情况(附物业服务企业信用评价通知书等有关材料)函告区

住房建设局。

第二十一条 物业服务企业同一不良行为既属于区住房建设局评价范围，又属于街道办事处评价范围的，区住房建设局和街道办事处不作重复扣分处理。

第五章 评价结果应用

第二十二条 物业服务企业受到区住房建设局约谈并督促整改、通报及行政处罚的，列为区、街道重点监管对象。

第二十三条 物业服务企业受到区住房建设局通报、行政处罚以及信用评价处理的，作如下应用：

（一）作为当年各类评优评先的依据。

（二）作为区政府采购中心开展物业服务类政府采购活动评标环节履约评价评分依据。

（三）作为通过市建设工程交易服务中心龙岗分中心采用综合评价法开展物业服务企业招标投标活动的评分依据。

（四）作为通过市建设工程交易服务中心龙岗分中心采用定性评审、评定分离形式开展物业服务企业招标投标活动的清标依据。

第二十四条 企业存在第七条、第八条规定行为且情节特别严重的，若符合《深圳经济特区物业管理条例》第五十九条有关规定的，区住房建设局向市物业管理协会建议对物业服务企业及其相关负责人给予警告、业内通报批评或者公开谴责等制裁。

第六章 附 则

第二十五条 本办法由区住房建设局负责解释。

第二十六条 本办法自印发之日起实施,有效期 2 年。原《龙岗区物业服务企业信用综合评价管理办法(试行)》(深龙住建〔2015〕116)自本办法印发之日起失效。

附件: 1. 龙岗区物业服务企业信用综合评价管理工作联席会议制度

2. 物业服务企业信用评价范围及分值表

3. 街道办事处信用评价范围及分值表

4. 住宅小区物业管理不良信息反馈表

5. 住宅小区物业管理良好信息反馈表

6. 物业服务企业信用评价通知书

7. 物业服务企业信用评价通知书(街道办)

8. 深圳市龙岗区人民政府办公室关于印发《龙岗区进一步加强住宅小区矛盾化解工作方案》的通知