

文登区物业管理领域信用分级监管标准

一、类级划分

按照全省公共信用综合评价分类分级标准，结合工作实际，将房地产管理监管服务对象统一确定为诚信守法、轻微失信、一般失信、严重失信四类，具体划分为 A+、A、B、C、C-、D、D-七个等级。

1、四个类别：诚信守法类包括 A+级、A 级，轻微失信类为 B 级，一般失信类包括 C 级、C-级，严重失信类包括 D 级、D-级。

2、七个等级：信用监管服务对象信用分实行千分制，基础分值为 1000 分；具体划分，1000 分以上为 A+级，1000 分为 A 级，950—999 分为 B 级，870—949 分为 C 级，740—869 分为 C-级，650—739 分为 D 级，650 分以下为 D-级。。

二、监管标准

（一）良好信用信息方面：

1、获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、区、街道五级，分别得 5、4、3、2、1 分，可累计得分。最高不超过 10 分。以正式文件为准。

2、企业员工获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、区、街道五级，分别得 5、4、3、2、1 分，可累计得分。最高不超过 6 分。以正式文件为准。

3、物业项目创优方面，获得国家、省、市、区四级，以物业主管部门正式文件为准，每个项目 4、3、2、1 得分，同一项目按最高级别计分。可累计得分，最高不超过 8 分。

4、服务管理创新方面，获得国家、省、市、区四级物业主管部门及物业管理相关职能部门认定并推广的成果，按照 4、3、2、1 得分，同一成果以级别最高计分。认真落实“三会三公开”制度，并作出公开承诺的，得 2 分。可累计得分，最高不超过 4 分。

5、企业通过“三体系”认证，以及获评国家、省级服务标准化试点单位或企业标准“领跑者”的，得 3 分。作为主要起草单位或者主编单位编写物业服务国际、国家、行业、地方标准以及团体标准的，分别按 3、3、2、1、0.5 得分，可累计得分。最高不超过 4 分。

6、企业跨区开展物业服务活动的，得 2 分；跨市开展物业服务活动的，得 3 分；跨省开展物业服务活动的，得 4 分。

7、企业或企业负责人为行业作出突出贡献、积极参加社会公益活动，受到物业行业协会表彰或被市级以上新闻媒体宣传报道的，得 2 分。可累计得分，最高不超过 4 分。

（二）不良信用信息方面：

1、物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决，每一案件扣 3 分；企业主动录入信息的，每一案件扣 2 分。

2、被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行

政强制决定的，每一案件扣 3 分；企业主动录入信息的，每一案件扣 2 分。

3、在行政管理活动中，提供虚假资料，或者拒绝报送有关资料的，每一次扣 2 分。

4、因物业服务企业全部责任或主要责任，发生群体性事件或重大负面舆情，造成严重不良影响的，每一次扣 2 分。

5、经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大、一般生产安全事故的，每一次扣 2 分。

6、在物业服务质量检查、评价等活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的物业服务合同履行等物业管理问题，拒不整改或整改不到位的，不良信用信息与项目经理(负责人)挂钩。信息产生后，通过省物业信用系统予以警示、通报。同一项目经理(负责人)出现以上情况超过 2 次的，每人次扣 1 分。

7、在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒巧不整改或整改不到位的，不良信用信息与项目经理(负责人)挂钩。信息产生后，通过省物业信用系统予以警示、通报。同一项目经理(负责人)出现以上情况超过 2 次的，每人次扣 1 分。

8、经物业主管部门、街道办事处、社区居民委员会查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的，不良信用信息与项目经理(负责人)挂钩。信息产生后，通过省物业信用系统予以警示、通报。同一项目经理(负责人)出现以上情况超

过 2 次的，每人次扣 1 分。

9、经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大生产安全事故的，扣 10 分。

10、在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的，扣 10 分。

11、物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的，扣 10 分。

三、激励惩戒

为激励守信者，惩戒失信人，将监管服务对象信用得分所对应的信用类级与其切身利益实行挂钩，对诚信守法类的，在享受上级扶持政策、对其监管的频次和原料及产成品抽样检测的数量等方面给予优先考虑，并视情况纳入守信“红名单”、给予更优惠的褒奖激励；对一般失信类及以下的，将在上述方面受到约束和限制，对严重失信类的，将视情况纳入失信“黑名单”，实行部门间的联合惩戒。