

# 南宁市住房和城乡建设局文件

南住建规〔2024〕2号

## 南宁市住房和城乡建设局 关于印发《南宁市物业服务企业信用信息 管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）、开发区住建部门，各物业服务企业，各有关单位：

现将《南宁市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）



# 南宁市物业服务企业信用信息管理办法

## (试行)

### 第一章 总 则

**第一条** 为推进南宁市物业服务行业信用体系建设,促进物业服务企业诚信自律,维护公平竞争的物业服务市场秩序,根据《物业管理条例》《广西壮族自治区物业管理条例》《广西壮族自治区社会信用条例》等有关规定,结合本市物业服务行业实际,制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内的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,是指依法设立且在本市行政区域内从事物业服务活动的企业。

**第三条** 市住房城乡建设部门负责本市行政区域内物业服务信用信息监督指导工作,搭建全市物业服务信用信息管理平台(以下简称管理平台),依管理权限采集物业服务企业信用信息,发布全市物业服务企业信用等级。

各县(市、区)、开发区住房城乡建设部门依管理权限具体负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集、录入等工作,指导

街道办事处、乡镇人民政府对物业项目（以下简称项目）服务等情况进行评价。

街道办事处、乡镇人民政府负责对本辖区内项目进行信用评价，可以委托居（村）民委员会开展相关工作，居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好评价工作。

市物业管理行业协会负责协助有关部门做好物业服务企业的信用信息管理工作。

**第四条** 信用管理应当遵循客观、准确、公正、及时、审慎的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

## 第二章 信用信息构成与采集方式

**第五条** 信用信息由基础信息、优良信息、不良信息构成。

（一）基础信息是指企业、项目和项目负责人基础信息等。

（二）优良信息是指企业成立党组织信息、企业及项目负责人获得国家、自治区、市、县（市、区）、开发区行政部门或市物业管理行业协会荣誉的信息以及业主评分信息等。

（三）不良信息是指物业服务企业在从事物业服务活动中违反有关规定或物业服务合同约定，受到县级以上有关部门责令整改拒不改正或整改不到位、行政处罚、行政强制、行政裁决等信息，以及其他不良信用信息。

**第六条** 物业服务企业应当在管理平台注册，并自行填报基

础信息。基础信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起三十日内申报变更，并上传相关证明文件。

优良信息由物业服务企业自信息产生之日起三十日内通过管理平台自行填报，由市住房城乡建设部门认定，逾期填报不予认定。业主评分与物业服务企业信用评价挂钩，市住房城乡建设部门在对评分结果确认后予以相应记分。

不良信息由市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门，街道办事处、乡镇人民政府依管理权限采集、认定，并由市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门依管理权限录入管理平台。

### 第三章 信用评价与信用修复

**第七条** 物业服务企业信用评价由信用信息评分和信用等级评定构成，信用信息评分由街道办事处、乡镇人民政府，市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门分别评分，具体评分内容和标准详见南宁市物业服务企业信用信息评分表（以下简称评分表），市住房城乡建设部门可结合实际，适时调整补充评分表。市住房城乡建设部门通过管理平台每年汇总各评分主体信用信息，产生信用等级。

**第八条** 信用评价周期原则上为 12 个月，即从上一年度 1 月 1 日起计算，至上一年度 12 月 31 日截止，每个评价周期届满，评分清除，不转入下一个评价周期。市住房城乡建设部门可结合

实际调整评价周期。

基础信息有效期限自填报之日起，至物业服务企业终止；优良信息、不良信息自认定之日起，公开期限为一年，公开期限届满后，转为归档方式进行存储。

**第九条** 物业服务企业的优良信息应当自物业服务企业填报之日起，不良信息应当自市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门录入管理平台之日起，在管理平台公示七日。

公示期内的信用信息不参与信用评价，企业或个人对公示的信用信息有异议的，在公示期满前可向信用信息认定部门提出书面异议，并提供相关证明材料。以企业名义提出异议的，必须加盖公章；以个人名义提出异议的，必须签署真实姓名。

认定部门应当自收到书面异议之日起十个工作日内处理，需要其他单位协助核查信息的，核查时限不在处理时限范围内。经核实异议成立的，应当及时予以更正或者撤销并告知申请人；不成立的，由认定部门直接予以认定。

**第十条** 物业服务企业信用信息满分为 100 分，其中基础信息 60 分，优良信息 40 分。

（一）基础信息满分 60 分，在南宁市行政区域内无项目的物业服务企业仅有基础信息分值。

（二）优良信息为加分项。根据评分表进行加分，加分限额为 40 分。

（三）不良信息通过以下方式评分：

1. 街道办事处、乡镇人民政府评分：由居（村）民委员会根据委托，每年按照评分表对上一年度存在不良信息的项目进行扣分，并将评分表加盖公章后报送街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府对居（村）民委员会的评分进行确认，并将评分表加盖公章后报送属地县（市、区）、开发区住房城乡建设部门。各县（市、区）、开发区住房城乡建设部门在管理平台录入街道办事处、乡镇人民政府的综合评分，并上传加盖公章的评分表。

2. 住房城乡建设部门评分：由市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门按照评分表对物业服务企业不良信息进行日常动态扣分。

管理平台每日自动更新市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门对物业服务企业的日常动态评分，物业服务企业登录后可自行查阅。

不良信息评价项目中，由市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门认定的同一事件不重复扣分。

企业信用信息得分=基础信息分值+优良信息分值-企业自身不良信息分值-各项目不良信息加权总分值。项目不良信息加权分值=项目不良信息分值×（项目建筑面积÷企业全部项目总建筑面积）。

**第十一条** 信用等级分为 AAA（优秀）、AA（良好）、A（合格）、B（不合格）四个等级。具体信用等级按照下列标准

确定：

(一)企业信用信息得分在80分(含)以上的，评为AAA级物业服务企业；

(二)企业信用信息得分在70分(含)以上不满80分的，评为AA级物业服务企业；

(三)企业信用信息得分在60分(含)以上不满70分的，评为A级物业服务企业；

(四)企业信用信息得分不满60分的，评为B级物业服务企业。

物业服务企业有分支机构的，对分支机构不单独作信用等级评定。

经市住房城乡建设部门核实，企业实际从事物业服务活动，但未按要求参加信用信息管理的，信用等级为：B级（缺失）。

**第十二条** 物业服务企业有下列行为之一的(不限于评价周期)，经县(市、区)、开发区住房城乡建设部门核实并报送市住房城乡建设部门认定后，信用等级直接降为B级：

(一)挪用或者擅自使用物业专项维修资金的；

(二)挪用、侵占或者擅自使用公共收益的；

(三)未按规定，擅自进入物业管理区域提供服务的；

(四)未依法终止物业服务合同，擅自停止服务或者退出物业管理区域的；

(五)物业服务企业在退出物业管理区域时，未按规定办理

移交手续或物业服务合同终止后未按规定进行交接并退出物业管理区域的；

(六)因物业服务企业责任引发重大群体性上访事件或产生重大舆情影响的；

(七)经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任导致发生消防等重大安全事故的；

(八)将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的；

(九)在物业招投标活动中，以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标、与其他投标人或者招标人串通投标、以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的；

(十)泄露或者擅自使用业主信息，或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采用暴力行为的；

(十一)法律法规规定的其他严重失信行为的。

**第十三条** 每年第一季度，市住房城乡建设部门通过管理平台、官方网站发布信用等级评定结果，并同步至南宁市公共信用信息共享平台。

**第十四条** 物业服务企业在其不良信息公开期限内具有主动改正失信行为、消除不良影响等情形的，可向失信行为的认定部门提出信用修复申请并出具信用修复承诺；符合信用修复有关规定的，由认定部门在管理平台中，终止公开该条不良信息。

## 第四章 信用评价结果应用

**第十五条** 对信用等级评为 AAA 级的物业服务企业，实施以下激励措施：

(一) 在市住房城乡建设部门官方网站、新闻媒体等公示推介；

(二) 推荐物业服务企业或项目负责人参加相关评优评先活动；

(三) 优先推荐物业服务企业参与政府购买服务项目、社区公共服务项目；

(四) 倡导业主选聘物业服务企业时优先考虑；

(五) 在选聘专业人才工作中，同等条件下予以优先考虑；

(六) 法律法规和政策规定可以采取的其他激励措施。

**第十六条** 对信用等级评为 B 级的物业服务企业，实施以下惩戒措施：

(一) 列入重点监管对象；

(二) 取消物业服务行业评优评先资格；

(三) 约谈企业主要负责人及项目负责人；

(四) 加大对其承揽物业服务项目的监督检查力度；

(五) 将信用评价结果共享给市场监管、城市管理、应急管理、公安等相关行政管理部门，开展跨部门协同监管；

- (六)停止执行惩戒对象享受的优惠政策，或对其关于优惠政策的申请不予批准；
- (七)向物业服务企业总公司注册地的物业管理行政主管部门通报；
- (八)法律法规和政策规定可以采取的其他惩戒措施。

## 第五章 责任追究

**第十七条** 物业服务企业提供虚假材料的，经市、县（市、区）、开发区住房城乡建设部门调查核实后，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。

**第十八条** 信用信息提供单位和自行填报单位应当对所提供的填报信用信息的真实性、完整性负责。上级住房城乡建设部门发现认定信息有误的，可以要求认定信息的部门更正，也可以直接更正。

## 第六章 附 则

**第十九条** 本办法自 2024 年 8 月 1 日起施行，有效期两年。

附件：南宁市物业服务企业信用信息评分表

附件

## 南宁市物业服务企业信用信息评分表

信用信息类型	评分内容	评分标准	分值（分）	得分（分）	备注
基础信息	企业、项目和项目负责人基础信息等	详见1.基础信息评分表	60		
优良信息	党建信息、获奖评优、业主评分等	详见2.优良信息评分表	40		
不良信息	街道办事处、乡镇人民政府评分	详见3.街道办事处、乡镇人民政府评分表	—		
	住房城乡建设部门评分	详见4.住房城乡建设部门评分表	—		
合计（基础信息分值+优良信息分值-企业自身不良信息分值-各项不良信息加权总分值）			—		

## 1.基础信息评分表

序号	评分内容	评分标准	分值（分）	得分（分）	备注
1	注册登记信息	及时、完整、准确填报企业名称、统一社会信用代码等信息	10		
2	公司管理层信息	及时、完整、准确填报公司管理层等信息	10		
3	公司主要情况信息	及时、完整、准确填报物业管理总面积、上年度纳税规模、职工总人数（自有人员人数、外包项目服务人员人数）等信息	10		
4	项目概况信息	及时、完整、准确填报项目负责人、物业服务合同、物业专项维修资金、公共收益等信息	30		
合 计			60		

## 2.优良信息评分表

序号	优良信息	评分标准	分值 (分)	加分	
				是	否
1	业主评分（满分：10分）	在市住房城乡建设部门按规定组织的物业服务企业履行合同条款、提供日常服务的服务项目评分中，业主评分达到8分（含）以上的+10分；6分（含）以上不满8分的+5分 （业主或业主大会也可以委托第三方评估机构对物业服务合同履行情况进行评估）	10		
2	物业投诉解决比例（满分：4分）	经行政机关确认因物业服务企业责任导致的物业投诉解决比例达到90%（含）以上的+4分，80%（含）以上不满90%的+3分，70%（含）以上不满80%的+2分（根据“物业服务监管平台”数据认定）	4		
3	与政府部门大数据共联共享（满分：2分）	实现与政府部门大数据共联共享的+2分（根据“物业服务监管平台”数据认定）	2		
4	(1) 企业为房屋建成交付20年以上的住宅小区提供物业服务。 (2) 企业为无物业服务企业管理的住宅小区提供服务的。（满分：3分）	每个项目+0.5分（满足两个条件之一的项目可加分，但同一项目只能加一次分）	3		
5	企业、项目获得国家、自治区、市、县级行政部门或市物业管理行业协会荣誉，或者项目负责人获得国家、自治区、市、县级行政部门荣誉（满分：4分）	国家级+4分，自治区级+3分，市级+2分，县级+1分，市行业协会+0.5分（同一项目或人员按最高荣誉只计算一次）	4		
6	企业在住房城乡建设部门网站、公众号有正面宣传报道的（满分：3分）	国家级+3分，自治区级+2分，市级+1分，县级+0.5分（同一内容报道按最高荣誉只计算一次）	3		
7	企业或员工代表积极参与市住房城乡建设部门组织的活动（满分：3分）	配合参与乡村振兴、扶持农村产业发展、基础设施建设、抢险救灾的，每次+1分；配合参与政策法规制定、党组织和建设工会组织的活动、示范活动、行业创新的，每次+0.5分	3		

序号	优良信息	评分标准	分值 (分)	加分	
				是	否
8	企业成立党组织并存续,在建设工会成立工会并存续,在党组织、建设工会组织的相关评比、考评活动中被评为优秀,或者项目获评红色物业示范点的(满分:4分)	企业成立党组织并存续的+1分, 在建设工会成立工会并存续的+1分, 在党组织和建设工会组织的相关评比、考评活动中被评为优秀的+1分, 项目获评红色物业示范点的+1分	4		
9	项目负责人职业技能等级(满分:2分)	取得物业管理师职业技能等级证书的项目负责人数量与企业项目负责人总数之比达到50%(含)以上的+2分, 30%(含)以上不满50%的+1分	2		
10	项目负责人学历(满分:2分)	大专学历(含)以上人员达到80%(含)以上的+2分, 50%(含)以上不满80%的+1分 (人员比例=取得相应学历的项目负责人数量÷企业项目负责人总数×100%)	2		
11	项目负责人专业素质(满分:3分)	项目负责人参加主管部门、行业协会或有资质的培训机构组织的年度业务技能培训比例达到80%(含)以上的+3分, 70%(含)以上不满80%的+2分, 60%(含)以上不满70%的+1分 (人员比例=参加培训的项目负责人数量÷企业项目负责人总数×100%)	3		
合 计			40		

### 3.街道办事处、乡镇人民政府评分表

街道办事处、乡镇人民政府（盖章）：

填报日期： 年 月 日

序号	不良信息		分值 (分)	扣分	
				是	否
1	公示情况	未在物业管理区域内显著位置公示全市统一的“物业服务信息公示栏”或公示信息不全（根据“物业服务信息公示栏”认定）	2		
2	综合管理情况	未按照《广西壮族自治区物业管理条例》的有关规定配合街道办事处、乡镇人民政府监督检查物业服务，拒绝、阻碍街道办事处、乡镇人民政府等政府机关进入物业管理区域实施现场检查，拒绝提供有关文件、资料并对有关情况作出说明	4		
3		未按照《广西壮族自治区物业管理条例》的有关规定配合业主大会成立或业主委员会换届工作，或者干涉、阻扰业主大会、业主委员会或物业管理委员会活动	1		
4		未参加物业管理工作联席会议，或未落实物业管理工作联席会议要求	1		
5		经行政机关确认因物业服务企业责任导致的物业投诉解决比例达到40%（含）以上不满50%的扣2分，30%（含）以上不满40%的扣4分，20%（含）以上不满30%的扣6分，10%（含）以上不满20%的扣8分，不满10%的扣10分（根据“物业服务监管平台”数据认定）	10		
6		实施承接查验时，未邀请街道办事处或者乡镇人民政府、居（村）民委员会派人参与现场查验	1		
7		物业服务期限届满前，物业服务人要求提前解除物业服务合同的，未提前九十日书面通知业主或者业主委员会，并在物业管理区域内显著位置公告（合同对通知期限另有约定的除外）	2		
8		以部分业主拖欠物业费、不配合管理等为由减少服务内容、降低服务质量标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实（以调查核实情况为准）	2		
9		采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费	2		
10	共用部位、共用设备设施维修养护	擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，擅自侵占绿地、砍伐树木	2		
11		擅自利用、许可或者默许他人在公共场地、共用部位从事经营活动，或者利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行广告宣传等	2		
12		未委托具有资质的专业机构或者人员实施电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，或者未公示电梯、消防、二次供水等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等（根据委托合同或者专业人员资质证明认定）	3		

序号	不良信息		分值 (分)	扣分	
				是	否
13		未按照物业服务合同约定频次做好清扫保洁，或者四害消杀工作	1		
14	清洁卫生	未按照《南宁市生活垃圾分类管理条例》有关规定设置生活垃圾投放地点，配备收集容器并保持正常使用，收集容器出现破旧、污损或者数量不足的，未及时维修、更换、清洗或者配备的。未配合开展生活垃圾分类知识宣传，对不符合分类投放要求的行为未进行制止、纠正。未将分类投放的生活垃圾交由符合规定的单位分类收集、运输	1		
15	公共秩序维护	对物业管理区域内发生的违法建设、占用或破坏绿地、违规养犬、私拉电线等违法违规行为未进行劝阻制止；劝阻制止无效的未及时向居（村）民委员会、街道办事处、乡镇人民政府或者有关部门报告	3		
16	安全管理	未依法履行消防安全责任，做好物业管理区域内的消防安全工作。未按照合同约定提供消防安全防范服务，未对物业管理区域内的共用消防设施、器材和消防车通道、疏散通道、安全出口进行维护管理，未及时劝阻和制止占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口等行为；劝阻和制止无效的，未立即向街道办事处、乡镇人民政府或者消防救援机构报告。未制定灭火和应急疏散预案，未定期组织有关人员参加消防安全培训和进行消防演练。未定期开展防火检查巡查和配合消防宣传教育	3		
项目不良信息分值合计					
项目不良信息加权分值合计=项目不良信息分值合计×（项目建筑面积÷企业全部项目总建筑面积）					

居（村）民委员会（盖章）：

填报日期： 年 月 日

## 4.住房城乡建设部门评分表

单位（盖章）：

填报日期： 年 月 日

序号	不良信息	分值 (分)	扣分/直接降 为B级	
			是	否
1	物业服务企业	3		
2		2		
3		2		
4		2		
5		2		
6		2		
7		2		
8		4		
9		5		
10		5		
11		5		
12		5		
13		5		
14		5		

序号	不良信息	分值(分)	扣分/直接降为B级		
			是	否	
15	项目负责人	同时在两个或两个以上物业服务企业执业，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正的（根据具备法律效力的文书认定）	1		
16		劳动关系发生变动时，未按规定办理交接手续的（根据具备法律效力的文书认定）	1		
17		本人拒不履行生效法律文书被列入失信主体的（根据具备法律效力的文书认定）	1		
18		因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等安全责任事故（根据具备法律效力的文书认定）	1		
19		对物业管理区域内发生的违法违规行为或损害公共利益的禁止行为，未履行发现、劝阻、制止、报告职责（以调查核实情况为准）	1		
20		拒不接受政府部门依法监督检查的，或者因物业服务不到位引发业主两次（含）以上信访，或者因物业服务不到位，被住房城乡建设部门约谈的（以调查核实情况为准）	1		
<b>企业自身不良信息分值合计</b>					
<b>项目不良信息分值合计</b>					
<b>项目不良信息加权分值合计=项目不良信息分值合计×（项目建筑面积÷企业全部项目总建筑面积）</b>					
21	物业服务企业	挪用或者擅自使用物业专项维修资金的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
22		挪用、侵占或者擅自使用公共收益的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
23		未按规定，擅自进入物业管理区域提供服务的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
24		未依法终止物业服务合同，擅自停止服务或者退出物业管理区域的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
25		物业服务企业在退出物业管理区域时，未按规定办理移交手续或物业服务合同终止后未按规定进行交接并退出物业管理区域的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
26		因物业服务企业责任引发重大群体性上访事件或产生重大舆情影响的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		
27		经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任导致发生消防等重大安全事故的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级		

序号	不良信息	分值(分)	扣分/直接降为B级	
			是	否
28	物业服务企业	将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级	
29		在物业招投标活动中，以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标、与其他投标人或者招标人串通投标、以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级	
30		泄露或者擅自使用业主信息，或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采用暴力行为的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级	
31		法律法规规定的其他严重失信行为的（根据具备法律效力的文书认定）	直接降为B级	