

重庆市住房和城乡建设委员会 关于印发重庆市物业服务企业和物业项目 负责人信用管理办法（试行）的通知

渝建发〔2019〕24号

各区县（自治县）住房城乡建委，两江新区建设局、万盛经开区规建局：

《重庆市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法（试行）》已经2019年第4次委主任办公会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市住房和城乡建设委员会

2019年9月12日



重庆市物业服务企业和物业项目负责人 信用管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范物业服务市场秩序，构建全市物业服务行业诚信体系，促进物业服务行业健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》和《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设，构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务企业及物业项目负责人的物业服务活动的信用管理。

本办法所称物业服务企业，是指依法取得独立法人资格，在本市行政区域内从事物业服务活动的企业。

本办法所称物业项目负责人，是指在委托物业服务企业管理服务的项目中，实施物业服务活动的责任人。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业和物业项目负责人在本市行政区域内从事物业服务相关活动中形成的能够反映其信用状况的信息，包括基础信息、优良信息和不良信息。

第三条 信用信息管理应当遵循客观、公正、统一、及时和提供者负责的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。



第四条 市住房和城乡建设委员会(以下简称市住房城乡建委)负责本市物业服务信用信息管理工作的指导和监督,建立市物业管理信用信息平台和信用信息档案,并纳入“智慧住建”平台。

重庆市物业管理信用信息平台根据管理权限,分别为区县(自治县)住房城乡建委(以下简称区县住房城乡建委)、物业管理协会、物业服务企业等开通端口,实现信用信息的采集、认定、归档、管理、查询、出具信用报告等功能。

市物业管理协会协助开展物业服务企业和物业项目负责人的信用管理。

第五条 区县住房城乡建委负责本辖区物业服务信用信息管理工作的指导和监督,并通过市物业管理信用信息平台建立、维护属地物业服务企业和物业项目负责人信用信息库,确定专人负责信用信息的采集、认定、公开和日常维护管理。

区县住房城乡建委指导辖区建立健全物业管理协会,区县物业行业协会协助区县住房城乡建委开展辖区物业服务企业和物业项目负责人信用管理。区县住房城乡建委指导街道办事处、乡镇人民政府协助开展辖区内物业服务信用信息的采集、认定工作。

第六条 物业服务信用信息实行属地管理,物业服务企业信用信息的采集、认定和管理由登记注册地区县住房城乡建委负责。物业项目及物业项目负责人信用信息的采集、认定和管理由项目



所在地区县住房城乡建委负责。

市外注册物业服务企业在本市行政区域内设立分支机构的，由分支机构登记注册地区县住房城乡建委负责信用信息管理。市外物业服务企业在本市行政区域内未设立分支机构的，其产生的信用信息由项目所在地的区县住房城乡建委采集、认定和管理。

第七条 市、区县住房城乡建委应当加强与发展改革、市场监管、税务、应急管理等部门和法院、仲裁机构以及街道办事处、乡镇人民政府的联动，及时共享物业服务严重失信信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。

市住房城乡建委应当配合市发展改革委、市市场监督管理局等相关部门编制物业服务企业信用信息共享目录，及时交换共享信息。

第二章 信用信息采集与认定

第八条 基础信息是指反映信用主体基本状况的信息，主要包括企业注册信息、物业项目负责人信息及物业项目信息等。

第九条 优良信息是指信用主体获得各级党政机关、行业协会和社会组织的表彰、奖励等信息。

第十条 不良信息是指信用主体在从事物业服务活动中违反法律法规、政府规章和监管政策等规定，对其信用状况构成负面影响的信息。

第十一条 信用信息由物业服务企业登录市物业管理信用信

息平台申报并上传相关证明材料。首次申报时，应提交本年度及前两年度的物业服务企业及本市行政区域内的项目负责人的信用信息。因企业不主动申报信用信息，导致影响企业及项目负责人信用等级和得分的，由企业自行承担 responsibility。

第十二条 物业服务企业应主动承诺遵守法律法规和合同约定，诚信经营，并承诺提供的信用信息材料真实有效。对物业服务企业提供虚假信用信息材料的，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。

第十三条 区县住房城乡建委应当在物业服务企业申报信用信息后 15 日内进行认定，并按照评分标准（附件 1、2、3、4）进行录入和记分。市、区县住房城乡建委对信用信息的录入和变更，应当以已具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。

市、区县住房城乡建委可以主动采集和认定信用主体的信用信息。区县住房城乡建委对信用主体录入不良信息前，应当告知信用主体理由和依据，信用主体应当在收到通知后 10 日内进行陈述和申辩。区县住房城乡建委在收到异议书面申请后，应于 10 个工作日内做出是否采纳的决定，并将决定及时告知信用主体。

第十四条 基础信息长期有效，优良信息和不良信息按信息的时效计算。

基础信息发生变化时，物业服务企业应在发生变化 30 日内在市物业管理信用信息平台进行更新，因物业服务企业不及时



更新造成基础信息不完整或失实的，可依据基础信息分数标准扣分。

优良信息和不良信息记分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从记录之日起，在市物业管理信用信息平台上显示。没有有效时限的，从记录之日起，计算周期为三年。不良信息中需要整改的，未完成整改前，计算时间顺延。

优良信息和不良信息发生变化时物业服务企业应主动在市物业管理信用信息平台更新，物业服务企业不主动更新的，市、区县住房城乡建委可以根据物业服务企业和项目负责人信用信息变化情况，主动变更信用信息。

第三章 企业信用等级评定与使用

第十五条 物业服务企业和物业项目负责人信用信息实行记分制，基本分均为 12 分，实行加分和扣分制。基础信息填报及时、完整、准确的，即可得基本分 12 分。

信用信息得分=基础信息分值+优良信息分值-不良信息分值，记分标准依据本办法附件执行。

对于本办法附件未涵盖的其他信用信息，经市、区县住房城乡建委书面确认的，作为信用信息予以记载，但是不作记分处理。

第十六条 市、区县住房城乡建委应当在每年 2 月 15 日前完成前一年度物业服务企业全部信用信息(包括补报信息)的认定。

市住房城乡建委每年对前一年度物业服务企业信用等级进



行评定，并向社会公开。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。

第十七条 信用等级评定以前三年度认定的物业服务企业（包括其分支机构）信用信息作为评定依据。市住房城乡建设委发现认定信息有误的，可以责令认定信息的区县住房城乡建设委予以纠正，也可以直接予以纠正。

物业服务企业前三年度未从事物业服务活动的，以及物业服务企业已注销的，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日止不足6个月的，不作信用等级评定。

物业服务企业存在本办法第二十条规定的情形的，市住房城乡建设委及时调整物业服务企业信用等级。

第十八条 根据物业服务企业信用得分评定企业诚信等级，分为五级（AAA、AA、A、B、C）。具体标准如下：

（一）信用分值在20分（含）以上的，信用等级为：AAA级。

（二）信用分值在15分（含）至20分的，信用等级为：AA级。

（三）信用分值在10分（含）至15分的，信用等级为：A级。

（四）信用分值在5分（含）至10分的，信用等级为：B级。

（五）信用分值在5分以下的，信用等级为：C级。



信用等级周期期满，重新评定。原等级及分值记录作为历史数据保存在信用信息档案中。

第十九条 物业服务企业信用等级按照信息叠加、信息核定、自动生成步骤进行。

（一）每年2月15日前，物业管理信用信息平台将对已采集和认定的前三年度物业服务企业信用信息，通过市物业管理信用信息平台自动归集叠加。

（二）每年2月25日前，物业服务企业自行登录市物业管理信用信息平台查询确认。

（三）每年3月5日前，区县住房城乡建委审核辖区注册物业服务企业的信用得分及信用等级。

（四）每年3月15日前，区县住房城乡建委将上一年度的信用信息推送至市物业管理信用信息平台。

（五）市住房城乡建委对全市物业服务企业的信用得分及信用等级进行审定，生成信用等级及排序，并按照本办法规定向社会公布。

第二十条 物业服务企业有下列行为之一的，经区县住房城乡建委审核、市住房城乡建委审定后，信用等级直接列入C级：

（一）企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）因物业服务被列入失信被执行人名单的。

（二）经司法机关或行政机关确认因物业服务企业负全部责



任或主要责任发生的较大生产安全事故的。

(三) 企业被市发展改革委、市市场监管局列入市场主体监管“黑名单”的。

(四) 国家、市规定的其他严重失信行为。

第二十一条 对信用等级为 AA 级及以上的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下激励措施：

(一) 在政府采购等公共资源交易活动中，依法依规可以采取信用加分等措施。

(二) 在“信用中国（重庆）网”、国家企业信用信息公示系统和住房城乡建设部门门户网站上公示。

(三) 在行业评优评先中，可以给予优先推荐等激励。

(四) 在开发建设单位、业主及业主大会组织的物业服务招标投标中，建议招标人采取信用加分等激励措施。

(五) 在市物业管理信用信息平台等有关平台公开推介。

(六) 按照法律法规规定可以采取的其他激励措施。

第二十二条 对信用等级为 B 级及以下的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下惩戒措施：

(一) 在日常监管中列为重点监管对象，加强现场核查。

(二) 在“信用中国（重庆）网”、国家企业信用信息公示系统和住房城乡建设部门门户网站上公示。

(三) 在物业服务项目招投标时建议招标人注意企业信用



情况。

(四) 限制参加政府采购、招标投标等公共资源交易活动。

(五) 限制参加政府、协会组织的表彰奖励。

(六) 限制申请财政性资金项目、享受税收优惠。

(七) 按照法律法规规定可以采取的其他惩戒措施。

对于信用等级为 C 级的市外物业服务企业，同时将其信用等级及有关信用信息通报登记注册地的行业主管部门。

第二十三条 市、区县住房城乡建委、街道办事处（乡镇人民政府）认定物业服务企业存在可以通过整改纠正的失信行为，应要求其在规定时限内整改。整改不到位的，按照“谁认定、谁约谈”原则，由认定部门进行警示约谈，约谈记录记入失信信用记录。

第四章 物业项目负责人信用评定与使用

第二十四条 物业项目负责人信用信息从记录之日起，根据评分标准（见附件 4）生成和汇总信用得分，并在市物业管理信用信息平台上显示。

物业项目负责人信用等级以前三年度认定的信用信息作为评定依据。市住房城乡建委发现认定信息有误的，可以责令认定信息的区县住房城乡建委予以纠正，也可以直接予以纠正。

物业项目负责人任职不满 6 个月的，该年度不作信用评定。物业项目负责人工作调动的，可连续计算任职时间。



第二十五条 在信用信息的有效期限内，物业项目负责人信用记录分值 12 分（含）以上且无重大不良信息记录的，给予以下激励：

（一）在行业评优评先中，可以优先推荐。

（二）在物业服务项目招投标时，投标人在投标文件中明确由信用记录分值 12 分（含）以上的物业项目负责人任职招标项目负责人的，评标时建议给予一定的加分奖励。

（三）按照规定可以采取的其他激励措施。

第二十六条 物业项目负责人有下列情形之一的，物业项目所在地区县住房城乡建委应对物业项目负责人给予以下处理，并在市物业管理信用信息平台上予以公示：

（一）物业项目负责人信用记录分值扣至 6 分（含）时，由项目所在地区县住房城乡建委或街道办事处（乡镇人民政府）约谈该物业项目负责人，约谈记录记入失信信用记录，并向物业项目负责人所在的物业服务企业通报。

（二）物业项目负责人信用记录分值扣至 0 分（含）时，由项目所在地区县住房城乡建委约谈该物业项目负责人及物业项目负责人所在的物业服务企业，建议更换物业项目负责人，并作出 3 年内不适宜担任物业项目负责人的提示。

（三）市住房城乡建委可以根据工作需要，直接约谈物业服务企业负责人和物业项目负责人，并作出相应的处理。



第五章 信用公布与异议处理

第二十七条 下列信息属于公示类信用信息：

（一）企业名称、统一社会信用代码、登记地址、登记时间、法定代表人姓名、注册资本、服务物业项目规模；

（二）物业服务企业上一年度的信用分值及信用等级；

（三）物业项目负责人的姓名、所在物业服务项目以及信用分值；

（四）国家和市另有规定的其他事项。

信息公示到期后不再发布，转为企业或个人信用档案长期保存。

第二十八条 下列信息属于查询类信用信息：

（一）物业服务企业、物业项目负责人近三年内被采集优良信息的内容和认定依据；

（二）物业服务企业、项目负责人近三年内被采集不良信息的内容和认定依据。

（三）法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第二十九条 物业服务企业和物业项目负责人的公示类信用信息通过市物业管理信用信息平台向社会主动公开，并及时与信用中国（重庆）网、国家企业公共信用信息网信息共享，公开发布。

物业服务企业和物业项目负责人的查询类信用信息，任何单



位和个人均可依据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定申请查询。

第三十条 任何单位和个人对物业服务企业和物业项目负责人信用得分、物业服务企业信用等级等有异议的，可在结果公布后 15 个工作日内向本办法第六条规定的有管辖职责的区县住房城乡建委书面提出，逾期提出的，不予受理。

受理异议的住房城乡建委应当在收到书面异议后 15 个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对提出异议物业服务企业和物业负责人的信用得分、物业服务企业诚信等级结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。

第三十一条 信用主体依法纠正失信行为、消除不利影响后，申请信用修复的，应当向本办法第六条规定的有管辖职责的区县住房城乡建委提出申请，并提交相关证明材料。

经审查符合信用修复条件的，有管辖职责的区县住房城乡建委应当在 10 个工作日内作出信用修复决定，并将修复记录归档管理。信用主体完成信用修复后，按照规定不再作惩戒对象。

信用修复时，物业服务企业上年度信用等级已评定的，信用等级不作变更。

第三十二条 信息提供单位因提供不真实信息侵害物业服务企业、物业项目负责人等合法权益的，被侵害人可依法追究其

相应责任。

第六章 附 则

第三十三条 对于物业管理活动监督管理过程中发现并确认从事物业服务活动,但是未在市物业管理信用信息平台上注册的企业,市、区县住房城乡建委可以依照本办法规定实施信用信息管理。

第三十四条 市住房城乡建委根据法律、法规调整及行业发展需要等,可适时修改评分标准。

第三十五条 本办法自发文之日起施行。

- 附件: 1. 重庆市物业服务企业基础信息分数标准
2. 重庆市物业服务企业优良信息评分标准
3. 重庆市物业服务企业不良信息评分标准
4. 重庆市物业项目负责人信用信息评分标准

附件 1

重庆市物业服务企业基础信息分数标准

序号	基础信息内容	内容与标准	依据
1	企业注册信息 (4分)	按市物业管理信用信息平台设置,主要包括企业登记注册信息、物业服务规模等反映企业身份的信息,企业注册填报及时、完整、准确。每缺一项信息扣0.5分,发现一项虚假信息扣0.5分。可累计扣分,最多可扣2分	以调查核实为准
2	物业项目负责人信息 (4分)	按市物业管理信用信息平台设置,主要包括物业项目负责人姓名、身份证明、上岗记录及其他有关物业项目负责人履历的信息。每缺一项信息扣0.5分,发现一项虚假信息扣0.5分。可累计扣分,最多可扣1分	以调查核实为准
3	物业项目信息 (4分)	按市物业管理信用信息平台设置,主要包括物业管理面积、类型、从业人员总数等。每缺一项信息扣0.5分,发现一项虚假信息扣0.5分。可累计扣分,最多可扣1分	以调查核实为准

附件 2

重庆市物业服务企业优良信息评分标准

序号	信息类别	评分内容与标准	评分依据
1	各级国家党政机关表彰奖励	国家、部委、市级（含市级部门）、区（县）（含区级部门）级、街镇（乡镇）级，表彰企业的，每一项分别得 5、4、3、2、1 分；表彰法定代表人（负责人）、物业项目负责人的，企业按减半得分。可累计得分，最高不超过 12 分	具备法律效力的文书或者其他有效证明文件
2	各级行业协会表彰奖励	国家、市、区（县）物业协会，表彰企业的，每一项按 1.5、1、0.5 得分；表彰物业服务项目或法定代表人（负责人）、物业项目负责人的，企业按减半得分。可累计得分，最高不超过 6 分	具备法律效力的文书或者其他有效证明文件

3	国家及本市规定的其他优良信息	市级（含）以上，每一例得 2 分；市级以下，得 1 分。可累计得分，最高不超过 4 分	具备法律效力的文书或者其他有效证明文件
4	区县住房城乡建设委及街道（乡镇）认定的其他优良信息	每一例可得 0.5 分。可累计得分，最高不超过 2 分	具备法律效力的文书或者其他有效证明文件
5	物业服务企业主动承担社会责任或参与公益活动，获得认可的	被中央、市级、区县级主要媒体正面报道的，每一例分别得 1.5、1、0.5 分。可累计得分，最高不超过 4 分。	具备法律效力的文书、有效证明文件或媒体报道记录

评分标准说明：

- 1、本评分标准中最高得分均指一个信用记录周期内，同一信息类别最高累计得分。
- 2、已超过记分范围的优良信息，载入信用档案，不予记分。
- 3、同一事项获得多个奖励的，按最高级别奖励计算。
- 4、街镇和各级行业协会颁发的与物业服务业务无直接关系的表彰不予记分。

附件 3

重庆市物业服务企业不良信息评分标准

序号	不良信息分类	不良信息内容	评分内容与标准	评分依据
1	违法 违规类	经司法生效判决认定构成单位犯罪的信息	每一案件扣 12 分。	具备法律效力的文书
2		列入失信被执行名单	每一例扣 12 分。	具备法律效力的文书
3		被国家住房和城乡建设部、市、区县住房城乡建委因物业服务事项下达行政处罚决定	每一例分别扣 3、2、1 分。可累计扣分，最多可扣 6 分	行政处罚决定书
5		对市、区县住房城乡建委的监管政策拒不执行的	每一例扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	相关证明材料
6		对市、区县住房城乡建委下达的整改通知书，拒不整改或整改不到位的	每一例扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	整改通知书及有关证明文件

序号	不良信息分类	不良信息内容	评分内容与标准	评分依据
7		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、报告职责	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	以调查核实情况为准
8		国家、市规定的其他严重失信行为	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 3 分	具备法律效力的文书
9	违反合同约定类	因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等安全责任事故	每一起扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	具备法律效力的文书
10		违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实	每一例扣 1.0 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	以调查核实情况为准
11	其他不良信息类	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大规模集访、多次信访或者因物业服务不	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 3 分	以调查核实情况为准

序号	不良信息分类	不良信息内容	评分内容与标准	评分依据
		到位，被市、区住房城乡建委约谈的		
12		行业协会按照行业自律办法给予通报批评等处理	国家、市、区县级协会，分别按 1.5、1、0.5 扣分。可累计扣分，最多可扣 3 分	有关证明文件
13		国家及本市规定的其他不良信息	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	有关证明文件
14		区县级（含）以上住房城乡建委认定可记录的其他不良信息	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	有关证明文件

评分说明：

- 1、同一不良信息有多个扣分情形的，按最高扣分标准扣。
- 2、已超过记分范围的不良信息，载入信用档案，不予记分。

附件 4

重庆市物业项目负责人信用信息评分标准

序号	信息类型	信息内容	评分内容与标准	评分依据
1	基础信息	登记类信息	按市物业管理信用信息平台设置,主要包括物业项目负责人姓名、身份证明、上岗记录及其他有关物业项目负责人身份的信息。每缺一项信息扣 0.5 分,发现一项虚假信息扣 0.5 分。可累计扣分,最多可扣 2 分	以调查核实为准
2	优良信息	本人或者服务项目获得各级国家机关表彰奖励的	国家、部委、市级(含市级部门)、区(县)(含区级部门)级、街镇(乡镇)级,每一项按 5、4、3、2、1 得分。最高不超过 10 分。	有关证明文件

序号	信息类型	信息内容	评分内容与标准	评分依据
3		本人或者服务项目被各级行业协会表彰奖励的	国家、市、区县，每一项按 3、2、1 得分。最高不超过 6 分	有关证明文件
4	不良信息	本人因物业服务原因被司法生效判决认定构成犯罪的信息	每一案件扣 6 分。可累计扣分，最多可扣 12 分	具备法律效力的文书
5		本人拒不履行生效法律文书被列为失信主体的	每一例扣 6 分。可累计扣分，最多可扣 12 分	具备法律效力的文书
6		本人或者服务项目被各级政府机关因物业服务业务相关事项下达行政处罚决定	每一例扣 3 分。可累计扣分，最多可扣 6 分	行政处罚决定书

序号	信息类型	信息内容	评分内容与标准	评分依据
7		本人或者所服务项目对市、区住房城乡建委或其他部门下达的整改通知书，拒不整改或整改不到位的	每一例扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	整改通知书及有关证明文件
8		因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等安全责任事故	每一起扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	具备法律效力的文书
9		违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	以调查核实情况为准
10		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、报告职责	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	以调查核实情况为准

序号	信息类型	信息内容	评分内容与标准	评分依据
11		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大规模集访、多次信访因物业服务不到位，被市、区住房城乡建委约谈的	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 3 分	以调查核实情况为准
12		本人或者所服务项目被行业协会按照行业自律办法给予通报批评等处理的	国家、市、区县，按 1、1、0.5 扣分。可累计扣分，最多可扣 2.5 分	有关证明文件
13		国家及本市规定的其他不良信息	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	有关证明文件
14		区县级（含）以上住房城乡建委认定可记录的其他不良信息	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	有关证明文件

评分说明：1、已超过记分范围的优良或不良信息，载入信用档案，不予记分。

2、行业协会颁发的与物业服务业务无直接关系的表彰不予记分。