**大理州物业服务企业信用及项目服务质量评价管理实施细则（试行）**

**(征求意见稿)**

****第一章 评价总则****

**第一条**　为建立健全全州物业服务行业信用及服务质量管理体系，构建以信用及服务质量为基础的新型监管机制，推进物业行业诚信和服务质量体系建设，规范行业管理，促进物业服务行业高质量发展，根据《中华人民共和国民法典》《云南省物业管理规定》《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》等法律、法规规定，结合我州实际，制定本实施细则。

**第二条**　在大理州范围内开展住宅（含商住一体）物业服务活动且依法取得具有独立法人资格的物业服务企业，均须按照本实施细则参与物业企业信用评价。未在大理州内注册独立法人但有服务项目的和上一年度新承接住宅物业项目，至12月31日不足6个月的只进行项目评价。

第三条 物业服务企业信用及服务质量评价坚持公开、公平、公正原则，采取日常监督、随机抽查和定期评价相结合的方式进行，重点突出物业服务企业服务质量和行为规范。

第四条 本实施细则所称信用及服务质量评价，是指根据《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》相关规定，结合本州实际情况，对在本州行政区域内物业服务活动中，对信用主体的公共信用信息及服务质量进行采集、公开、评价、运用和监督过程的具体实施。

**第二章 评价程序**

第五条 企业自评

各企业依照《云南省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》和本实施细则要求及《大理州物业服务项目服务质量评价表》进行自评。各企业完成自评后将评价表及相关支撑材料装订成册，书面报送业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道（乡镇）进行审核确认。

第六条 县（市）主管部门评价

各企业将经业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道（乡镇）签署评价意见的评价表及相关支撑材料报送县（市）、经开区住建部门，由住建部门组织开展评价。

第七条 州级综合评价

县（市）、经开区完成评价后报大理州住房和城乡建设局，由州住房和城乡建设局会同大理州物业服务行业协会组织开展综合评价。

第八条 州级综合评定为5A的企业，由州住房和城乡建设局向省住房和城乡建设厅推荐，由省住房和城乡建设厅认定。

**第三章 评价原则**

第九条 物业服务企业信用信息申报坚持信息客观、真实、相对应的原则，填报的各项信息须上传附件作为佐证材料。各项信息的填写须详实，不得有信息漏项。

第十条 同一企业服务多个项目的，按项目为单位进行评价，各项目的得分平均分为本企业的最终评价得分。

第十一条 存在下列情况之一的，不得参与3A及以上等级的评价。

一、泄露业主信息，擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动；

二、企业擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费、违规收费，造成恶劣影响；

三、因企业责任引发群体上访或投诉事件；

四、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；

五、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；

六、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；

七、骗取中标，采用不正当竞争手段接管项目，扰乱市场行为；

八、侵占、挪用业主共有部分经营收益和维修资金。

第十二条 企业基本信息评价

一、从业人员信息：从业人员信息申报须提供劳动合同（劳务合同）等佐证材料，持相关证书的须提供证书材料。

二、物业服务项目登记：在物业服务项目信息填报时，须将各项目的所有人员信息进行填报，且填报信息详实。

三、物业服务合同备案：按有关规定进行物业服务合同备案。

第十三条 企业信用信息评价

一、社会影响

**（一）重视党建工作，成立企业党组织，抓好基层党组织建设，注重党组织和党员作用发挥。**

**须提供企业党组织的上级党组织出具的企业党组织基本情况及上年度基层党组织分类定级结果等证明材料。**

**（二）企业及人员的先进事迹被主管部门认可的（国家级、省级、州级及以下）新闻媒体宣传报道，须符合下列条件：**

**1、报道媒体须为政府门户网站、新闻媒体、全国主流媒体、各级行业协会媒体等具有权威性、公信力的媒体或平台。**

**2、属个人先进事迹的，被报道人员须为本单位的在职人员，且在本辖区内从事物业服务工作。**

**（三）企业人员在主管部门认可的（国家级、省级、州级及以下）刊物上发表专业文章，须符合下列条件：**

**1、刊物主体须为官方刊物或物业行业协会刊物，具有权威性、公信力的刊物；**

**2、发表刊物的人员须为本单位的在职人员，且在本辖区内从事物业服务工作；**

**3、发表文章内容须为与物业管理相关。**

**（四）企业人员入选主管部门认可的（国家级、省级、州级及以下）专家，须符合下列条件：**

**1、专家认证部门须为政府部门、物业行业协会；**

**2、专家资格在有效期限内且未被认证单位进行处罚，专家未有违规行为；**

**3、专家人员须为本单位的在职人员，且在本辖区内从事物业服务工作。**

**（五）企业获得主管部门认可的（国家级、省级、州级及以下）表彰，须符合下列条件：**

**1、被表彰对象为申报主体企业；**

**2、表彰单位为政府部门、物业行业协会、政府部门认可的媒体单位，具有权威性、公信力的机构；**

**3、获表彰期限在评价的本年度内。**

**（六）安置困难人员就业得分项，须符合下列条件：**

**1、困难人员指享受最低生活保障待遇人员、残疾人员及特殊照顾人员；**

**2、须提供困难人员的有效证明资料或证件；**

**3、须提供该人员与申报企业签订的劳动合同（劳务合同）或其他能证明该人员属申报企业员工的证明材料。**

**（七）企业在职人员取得相关专业证书及职称（要求必须持证上岗的除外），须符合下列条件：**

**1、物业管理相关专业证书发证或认定部门须为具有认定资格或政府相关部门；**

**2、持证人员须在本单位内从事物业管理服务工作。**

**（八）获得县级以上物业管理技能大赛前十名，须符合下列条件：**

**1、技能大赛的举办方须为政府相关部门、物业行业协会等机构或组织；**

**2、获奖人员须为本单位在职职工，且在本辖区内从事物业管理服务工作；**

**3、获奖时间须在本评价年度两年内。**

**二、合同履行**

**按有关规定进行合同备案；按合同约定执行物业项目管理服务内容、标准及质量，没有违约投诉，须符合下列条件：**

**（一）按相关要求和规定签署物业服务合同并备案；**

**（二）同一主体单位在同一行政区域内管理服务多个项目的，须提交本辖区内所有项目的证明材料。**

**（三）须提供由社区盖章的备案证明材料。**

**第十四条 项目服务管理质量评价**

**一、项目荣获县级以上表彰，须符合下列条件：**

**（一）表彰机构须为政府部门、物业行业协会；**

**（二）提供本项目的表彰证明材料（证书、牌匾）；**

**（三）获表彰的时间为评价的本年度内。**

**二、主动承担社会责任，管理老旧小区。接管的老旧小区为无物业管理、为解决社区治理、不以盈利为目的。须由该小区所辖社区出具证明。**

**三、业主满意率，须提供下列之一的佐证材料：**

**（一）提供第三方专业测评机构出具的本年度业主满意率测评报告；**

**（二）物业服务企业自行测评的业主满意率报告，须由业主委员会（物业管理委员会）、社区盖章证明认可；同时提交业主满意度征集的痕迹资料。**

**四、其他评价内容，须提供本项目各评价内容的有效佐证材料，包括但不限于文书资料，图片资料；多项目使用同一份佐证材料的，不予以评价；无法提供佐证材料或佐证材料无效的，不予以评价。**

第十五条 大理州住房和城乡建设局负责全州物业服务企业信用和项目服务管理质量评价工作的指导、监督，建立健全物业服务信用和质量评价标准及规范，指导、监督各评价部门的评价管理、宣贯、培训的工作；对4A及以下等级的评价认定及5A级别的推荐，对评价结果的公开、评价和运用。

第十六条 各县（市）、经开区住房和城乡建设局负责监督辖区内物业企业参与信用评价工作，核实企业信用评价基础信息、企业评价信息、项目评价信息，建立辖区内物业企业信息档案，对信用主体的信用信息进行采集、公开、评价和运用。

第十七条 社区、街道办事处（乡/镇人民政府）做好辖区内物业服务企业及物业服务项目的备案管理工作；对辖区内各项目进行核实和评价；对辖区内信用主体的信用管理，协助行业主管部门对信用主体的信用信息进行采集、推送和运用。

第十八条 加强行业协会建设，引导行业协会做好政府的桥梁纽带及参谋助手，充分发挥行业自律功能，推动行业健康发展。各物业服务企业要积极加入行业协会，并认真履行会员职责。

****第四章 评价结果运用****

**第十九条 物业服务企业信用及服务质量评价结果**通过政府门户网站、官方媒体、行业协会媒体向社会发布；向开发建设单位、行业协会、业主委员会（物业管理委员会）、社区、街道办事处（乡/镇人民政府）、市场监管、住建、社工部等有关部门推送。

**第二十条 评价结果作为政府采购、行业评优评先和开发建设单位、业主大会、业主委员会（物业管理委员会）招标、选聘物业服务企业的主要参考因素。**

**第二十一条**　评价结果A级和无评价等级的，应作为重点监管和检查对象。在日常检查、专项检查中，提高比例和频次，并对其法定代表人或负责人进行约谈提醒。

第二十二条 各县（市）行业主管部门、街道办事处（乡/镇人民政府）、社区、行业协会在信用管理工作中应当依法履职，按相关要求公平、公正评价，接受社会监督。对于推送、公布虚假信息，故意瞒报信息，篡改评价结果的，依法追究相关单位及责任人的责任。

**第二十三条**　物业行业主管部门应加强与司法、发展改革、市场监管、自然资源和规划、财政、公安、城管、消防救援、法院、税务、街道（乡镇）、社区等相关部门以及行业协会之间的工作联动和评价主体信用及服务质量信息共享，保证信息的完整性、准确性、时效性。

**第五章 附则**

第二十四条 本实施细则根据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》（试行）及评价系统制定，将根据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》（试行）的修订及评价系统的调整实时修订。

**第二十五条**　本实施细则自公布之日起试行。