

索引号:	11220000013544541J/2022-04603	分类:	房地产市场监管;其他
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2022年10月18日
标题:	关于印发《吉林省物业服务企业信用管理办法》的通知		
发文字号:	吉建联发〔2022〕43号	发布日期:	2022年10月26日

关于印发《吉林省物业服务企业信用管理办法》的通知

吉建联发〔2022〕43号

各市（州）住房城乡建设局、房产局、执法局、公安局、市场监督管理局、政数局、人防办，长白山管委会住房城乡建设局、公安局、市场监督管理局、政数局、人防办，梅河口市住房城乡建设局、公安局、市场监督管理局、政数局、人防办，各县（市）住房城乡建设局（人防办）、房产局、执法局、公安局、市场监督管理局、政数局：

现将《吉林省物业服务企业信用管理办法》予以印发，请各地各部门加强领导、科学统筹、密切配合，并结合实际，认真贯彻落实。

附件：吉林省物业服务企业信用管理办法

吉林省住房和城乡建设厅 吉林省公安厅

吉林省市场监督管理厅 吉林省政务服务和数字化建设管理局

吉林省人民防空办公室

2022年10月18日

吉林省物业服务企业信用管理办法

第一条 为了建立健全物业服务企业信用管理体系，提升物业服务质量，促进物业服务企业诚信自律，根据《物业管理条例》《吉林省物业管理条例》《吉林省社会信用条例》等有关规定，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内对从事物业服务活动的物业服务企业开展信用管理，适用本办法。

本办法所称信用管理是指物业行政主管部门依法对物业服务企业信用信息进行采集、归集、共享、公开和使用，并对物业服务企业实施守信激励和失信惩戒的活动。

第三条 物业服务企业信用管理应当遵循政府推动、社会共建、统筹规划、信息共享、强化应用的原则，保障信用信息安全，依法保护业主和物业服务企业合法权益。

第四条 省人民政府物业行政主管部门负责指导和监督全省物业服务企业信用管理体系的建设工作，统筹建设和维护物业服务企业信用管理系统。

设区城市人民政府物业行政主管部门组织所属区人民政府物业行政主管部门建立本地区物业服务企业信用档案，区人民政府物业行政主管部门负责物业服务企业信用信息采集、归集、认定和上报工作；设区城市人民政府物业行政主管部门对物业服务企业信用信息进行公开，对物业服务企业实施守信激励和失信惩戒等相关工作。

县（市）人民政府物业行政主管部门组织实施前款工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责本管辖区域内物业服务企业相关信用信息的采集、认定和上报工作。

居（村）民委员会负责协助做好前款规定的相关工作。

第五条 设区城市、县（市、区）人民政府物业行政主管部门可以委托有关行业协会或者第三方机构开展物业服务企业信用管理的有关工作。

第六条 住房城乡建设、市场监管、公安、人防、城市绿化等相关行政管理部门应当按照各自职责，对物业服务企业进行监督管理，并将其依法履行职责中产生或者获取的物业服务企业的相关信用信息按要求推送至本省信用信息综合服务平台，实现数据共享。

第七条 物业服务企业应当承诺在物业管理活动中自觉遵守有关法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，依法履行物业服务合同，加强内部管理和自我约束，服务规范，诚信经营，接受政府和社会组织、公众的监督。

物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公开信用承诺。

第八条 物业服务企业的信用信息分为：基础信息、优良信息、负面信息和物业服务质量评价信息四类。

（一）基础信息是指物业服务企业的注册登记事项、在管物业项目基本情况和项目负责人的履职情况等信息。

（二）优良信息是指物业服务企业遵纪守法，诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及相关部门、行业协会的表彰等信息。

（三）负面信息是指物业服务企业在实施物业管理活动中，违反有关法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，不履行物业服务合同约定，行政机关或者街道办事处、乡镇人民政府依法作出行政处罚以及其他行政处理，或者经司法机关认定违法等信息。认定负面信息应当以具有法律效力的文书为依据。

（四）物业服务质量评价信息是指综合业主评价、街道评价和专业评价，采取量化打分的方式，对住宅小区物业服务质量的总体情况进行全面评价的信息。

第九条 物业服务企业应当通过吉林省物业管理平台自行申报基础信息。基础信息发生变更的，应当自信息变更之日起 10 日内在吉林省物业管理平台更新，并对信息的真实性负责。街道办事处、乡镇人民政府审核基础信息的真实性后报送县（市、区）人民政府物业行政主管部门。设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门应当于物业服务企业申报之日起 10 日内公开。

第十条 物业服务企业应当自优良信息产生 30 日内，通过吉林省物业管理平台自行申报，并提供相应材料。经县（市、区）人民政府物业行政主管部门

核查后，符合要求的，设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门应当于物业服务企业申报之日起 10 日内公开。

第十一条 物业服务企业的负面信息由县（市、区）人民政府物业行政主管部门负责采集、认定，由设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门负责公开。

第十二条 物业服务企业对信用信息有异议的，可以向认定其信息的物业行政主管部门提出书面异议申请，物业行政主管部门应当自收到该异议申请之日起 5 日内将异议申请转交信用信息提供单位核查处理。信用信息提供单位应当自收到转交的异议申请之日起 10 日内完成核查，作出异议处理决定，并书面告知物业行政主管部门。

异议申请处理期间，对存在异议的信用信息作出的信用报告，应当予以标注。

异议处理决定认定信用信息正确的，物业行政主管部门取消异议标记；认定信用信息错误的，物业行政主管部门作出修改，同时将处理结果告知申请人。

第十三条 物业服务企业通过主动履行法定或者约定义务等方式纠正其负面行为、消除不利影响的，可以在负面信息披露六个月后，向产生负面信息的物业行政主管部门或者相关行政管理部门申请信用修复。

物业服务企业提出信用修复申请时，应当在相关的服务项目公开做出信用修复承诺。

产生负面信息的物业行政主管部门或者相关行政管理部门，应当在收到信用修复申请之日起 10 日内完成核查，出具信用修复情况处理意见。信用修复情况处理意见认定物业服务企业已经纠正其失信行为、消除不利影响的，可以在企业负面信息中标注信用修复情况，并停止公示。

第十四条 街道办事处、乡镇人民政府按照《吉林省住宅小区物业服务质量评价办法》组织实施住宅小区的物业服务质量评价。

第十五条 信用信息采集认定后，形成信用档案。任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第十六条 物业服务企业信用信息公开期限如下：

（一）物业服务企业未注销前，基础信息长期公布。

（二）优良信息有有效期的，与有效期一致；无有效期的，公开期限自信息产生之日起五年。

（三）负面信息的公开期限自信息产生之日起二年，法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

（四）负面信息公布期限届满的，将该信息从信用门户网站、查询界面删除，转入企业电子信用档案库保存，不再对外公示或者提供查询。

（五）物业服务质量评价信息自公开之日起五年。

第十七条 涉及企业商业秘密、个人隐私和法律法规规定应当保密的信用信息，不公开发布。

第十八条 建立物业服务企业“红黑名单”信用管理制度，实行“红名单”激励、“黑名单”惩戒机制。

第十九条 设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门每年3月底前对上一年度物业服务企业进行“红名单”“黑名单”的认定工作，并应当及时向社会公开。

第二十条 物业服务质量评价等级为A级且没有第二十一条规定的“黑名单”情况的物业服务企业，列入“红名单”。街道办事处、乡镇人民政府在日常检查和专项检查中减少检查频次；物业行政主管部门应当在各类创先争优活动中予以优先推荐，在执行国家和地方相关优惠扶持政策方面予以优先考虑。

第二十一条 年度内物业服务企业有以下情况之一的，将其列入“黑名单”进行管理：

（一）被行政机关或者街道办事处、乡镇人民政府行政处罚三次及以上的。

（二）经司法机关或行政机关认定因物业服务企业全部责任或主要责任发生重大安全事故的。

（三）物业服务企业未履行法定或者约定义务，单一服务项目投诉量达到20类以上（相同问题投诉多次的，按一类计算），且在合理期限内不进行解决和整改的。

（四）物业服务企业未履行法定或者约定义务引发群体性上访事件或者被新闻媒体曝光且经查属实，造成恶劣影响的。

（五）物业服务质量评价等级为D级的。

第二十二条 街道办事处、乡镇人民政府应当强化“黑名单”信用信息在前期物业招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用，一年内限制被列入“黑名单”的物业服务企业参加各类表彰奖励等活动。

街道办事处、乡镇人民政府对列入“黑名单”的物业服务企业应当加强监督管理，增加检查频次，督促限期整改，对拒不整改的物业服务企业，业主大会、业主委员会可以依法共同决定解聘物业服务企业。

第二十三条 设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门应当在将物业服务企业列入黑名单时，提前告知其列入“黑名单”的事由、依据、失信惩戒措施等。

第二十四条 本办法自 2022 年 10 月 20 日起实施。