

广州市住房和城乡建设局关于印发广州市物业服务企业信用信息管理 办法的通知

穗建规字〔2021〕8号

广州市住房和城乡建设局关于印发广州市物业服务企业信用信息管理 办法的通知

各有关单位：

我局制定了《广州市物业服务企业信用信息管理办法》，现印发给你们，请贯彻执行。执行中遇到的问题，请径向我局反映。

特此通知。

广州市住房和城乡建设局

2021年7月26日

广州市物业服务企业信用信息管理办法

第一条 为建立健全本市物业服务企业信用信息管理制度，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，根据《物业管理条例》《国务院办公厅关于进一步建立完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国发〔2016〕33号）《广东省社会信用条例》《广东省市场监管条例》《广州市物业管理条例》《广州市优化营商环境条例》《广州市公共信用信息管理规定》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内的物业服务企业信用信息管理。

本办法所称物业服务企业，是指依法在本市商事登记的经营范围包含物业管理，且已实施物业管理活动的企业。

本办法所称物业服务企业信用信息，是指市、区住房城乡建设行政主管部门及相关行政管理部门在依法履行职责提供服务过程中产生或者获取，并可用于识别、分析、判断物业服务企业信用的客观数据和资料。

《广州市物业管理条例》第六十五条规定的其他管理人的信用信息管理，参照本办法执行。

第三条 物业服务企业信用信息的归集、采集、公开、共享和应用等活动，应当遵循合法、正当、必要、审慎的原则，保障物业服务企业的合法权益，不得危害国家主权、安全和发展利益，不得侵犯公共安全和公共利益，不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第四条 市住房城乡建设行政主管部门组织实施本办法，负责物业服务企业信用信息的归集、采集、公开、共享、应用、修复及其监督管理工作，统筹建设和维护物业管理信用信息系统（以下简称“信用信息系统”），建立本市物业服务企业信用档案，将物业服务信用信息纳入本市公共信用信息补充目录，对物业服务企业实施守信激励和失信惩戒措施等相关工作，指导和监督本市物业管理行业协会开展会员企业信用等级评价。

第五条 区住房城乡建设行政主管部门协助市住房城乡建设行政主管部门建立本市物业服务企业信用档案，负责本行政区域内物业服务企业信用

信息的归集、采集、公开、共享、应用、修复及其监督管理工作，对本行政区域内物业服务企业实施守信激励和失信惩戒措施等相关工作。

第六条 街道办事处、镇人民政府应当按照法定职责监督辖区内物业服务企业的日常活动，负责归集、采集物业服务企业违反有关法律、法规、规章、规范性文件等规定的信息，并报送区住房城乡建设行政主管部门及其他相关行政管理部门，协助区住房城乡建设行政主管部门做好物业服务企业信用信息管理的相关工作。

居民委员会应当协助街道办事处、镇人民政府做好前款规定的相关工作。

第七条 土地、规划、财政、市场监督管理、应急管理、公安、消防、价格、交通、税务、水务、工业和信息化、城市管理综合执法、生态环境、卫生健康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、提供服务过程中产生或者获取的物业服务企业的商事登记信息、守信信息、失信信息按要求推送至市公共信用信息系统，实现数据共享。

第八条 市物业管理行业协会应当在市住房城乡建设行政主管部门的指导和监督下，依法加强行业自律，建立健全会员企业的自律和诚信管理制度，开展会员企业信用等级评价，协助市、区住房城乡建设行政主管部门开展物业服务企业信用信息管理工作。

第九条 市、区住房城乡建设行政主管部门归集、采集的物业服务企业信用信息主要包括以下内容：

（一）基础信息：物业服务企业的名称、法定代表人或者负责人的姓名和联系方式、统一社会信用代码，以及企业主要管理人员的个人身份信息和从业状况信息；

（二）守信信息：符合《广东省社会信用条例》第十四条、第十五条规定，由区级以上住房城乡建设行政主管部门出具的表彰奖励信息。

（三）失信信息：符合《广东省社会信用条例》第十四条、第十五条规定，由相关行政管理部门作出的行政处罚信息，物业服务企业拒不履行生效法律文书确定义务的信息，物业服务企业违法违规提供虚假资料、隐瞒事实真相等弄虚作假行为的信息；

（四）提示信息：服务项目信息和企业经营财务信息。服务项目信息主要包括物业服务企业在本市所有服务项目的名称、地址、物业类型、建筑物面积、收费标准、合同期限等信息；企业经营财务信息主要包括《企业所得税汇算清缴纳税申报鉴证报告》中的营业总收入、主营业务收入、利润总额、纳税总额等信息。

物业服务企业应当在信用信息系统及时、完整、准确、规范填报其企业的基础信息和提示信息；填报信息发生变更的，应当自信息变更之日起 10 日内在信用信息系统更新。

市住房城乡建设行政主管部门及从市级以上相关行政管理部门获取的物业服务企业的守信信息和失信信息，由市住房城乡建设行政主管部门负责归集；区住房城乡建设行政主管部门及从区级相关行政管理部门获取的物业服务企业的守信信息和失信信息，由区住房城乡建设行政主管部门负责归集。守信信息和失信信息统一在信用信息系统记录。

第十条 市、区住房城乡建设行政主管部门应当在信用信息系统及时、完整、准确、规范地记录物业服务企业的守信信息和失信信息，监督管理信用信息系统中物业服务企业填报的基础信息和提示信息，建立物业服务企业信用档案。

因主体认定有误而形成的守信信息和失信信息，市住房城乡建设行政主管部门不予保存。

第十一条 市、区住房城乡建设行政主管部门应当向社会公开物业服务企业的下列信用信息：

（一）基础信息中物业服务企业的名称、法定代表人或者负责人的姓名、统一社会信用代码；

（二）守信信息；

（三）失信信息；

（四）提示信息中服务项目的名称、地址、物业类型、建筑物面积；

（五）其他依法应当公示的信息。

市、区住房城乡建设行政主管部门公开的物业服务企业信用信息，应当标注相应的信息产生单位。

第十二条 市、区住房城乡建设行政主管部门公示本办法第十二条规定的物业服务企业信用信息的，应当自信息形成或者变更之日起 10 个工作日内予以公开。信息公开期限按照下列规定设定：

（一）物业服务企业从事物业管理活动期间相关商事登记信息，包括：企业的名称、法定代表人或者负责人的姓名、统一社会信用代码；

（二）物业服务企业为服务项目提供服务期间的项目信息，包括：项目的名称、地址、物业类型、建筑物面积的信息；

（三）守信信息有有效期的，公开期限与有效期一致；无有效期的，公开至信息被取消之日；

（四）失信信息的公开期限自信息产生之日起 3 年。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

除法律、法规另有规定外，物业服务企业信用信息公开期限届满的，转为档案保存，但可以查询。

第十三条 业主在选聘物业服务企业时可以使用物业服务企业信用信息，提倡业主选聘守信的物业服务企业。

市物业管理行业协会应当将市、区住房城乡建设行政主管部门公布的物业服务企业信用信息作为对其进行信用评价的重要依据。

第十四条 物业服务企业可以向住房城乡建设行政主管部门或者相关行政管理部门申请不公开其表彰奖励等守信信息。

表彰奖励等守信信息是市、区住房城乡建设行政主管部门产生的，物业服务企业向产生信息的住房城乡建设行政主管部门申请不公开；表彰奖励等守信信息是市、区相关行政管理部门产生的，物业服务企业可以向相关行政管理部门或者同级的住房城乡建设行政主管部门申请不公开。

市、区相关行政管理部门收到物业服务企业申请不公开守信信息的，应当在 1 个工作日内出具信息处理意见书，并告知同级住房城乡建设行政主管部门和申请人。市、区住房城乡建设行政主管部门应当在收到物业服务企业申请或者相关行政管理部门出具的信息处理意见书之日起 2 个工作日内，不再公开相关信息，并告知申请人。

第十五条 自然人、法人和非法人组织认为市、区住房城乡建设行政主管部门公开的物业服务企业信用信息存在下列情形的，可以向产生信息的住房城乡建设行政主管部门书面提出异议申请：

- （一）存在错误或者遗漏的；
- （二）公开的信用信息涉及其商业秘密、个人隐私的；
- （三）超过公开期限仍在公开的；
- （四）违反法律、法规规定的其他情形。

市、区住房城乡建设行政主管部门应当按照《广东省社会信用条例》《广州市公共信用信息管理规定》核查处理。

第十六条 物业服务企业通过主动履行法定或者约定义务、参加信用修复培训、提交信用报告、参与社会公益服务等方式纠正其失信行为、消除不利影响的，可以在失信信息披露 3 个月后，向产生失信信息的住房城乡建设行政主管部门或者相关行政管理部门申请在失信信息中标注信用修复情况。

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。

产生失信信息的住房城乡建设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 20 个工作日内完成核查。住房城乡建设行政主管部门认为物业服务企业能够主动纠正其失信行为、消除不利影响的，或者住房城乡建设行政主管部门收到同级相关行政管理部门出具的可以在物业服务企业失信信息中标注信用修复情况信息处理意见书的，可以在企业失信信息中标注信用修复情况，可以在失信信息公示期限届满前停止公示。

第十七条 物业服务企业违反本办法第九条第二款规定，未填报或者未按时更新企业的基础信息、提示信息等相关信息的，由区住房城乡建设行政主管部门责令限期改正。

第十八条 市、区住房城乡建设行政主管部门不得实施下列行为：

- （一）超越履行职责的范围查询、共享或者使用物业服务企业信用信息；
- （二）篡改、虚构或者违反规定删除物业服务企业信用信息；
- （三）泄露依法不得公示的物业服务企业信用信息；
- （四）泄露涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的物业服务企业信用信息；
- （五）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第十九条 本办法自印发之日起施行，有效期 5 年。《广州市物业服务企业信用管理暂行办法》（穗建规字〔2018〕20 号）同时废止。（来源：广州市住房和城乡建设局）