关于印发《东莞市住房和城乡建设局物业服务企业和项目负责人信用信息管理办法（试行）》的通知

东住建规〔2025〕3号

各园区（镇街）房地产管理所、各有关单位：

为维护物业服务市场秩序，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务行业持续健康有序发展，根据国家、省、市有关规定，我局制定了《东莞市住房和城乡建设局物业服务企业和项目负责人信用信息管理办法（试行）》，并经市司法局合法性审查同意发布，现印发给你们，请贯彻执行。

东莞市住房和城乡建设局

2025年5月9日

东莞市住房和城乡建设局物业服务企业和项目负责人信用信息管理办法（试行）

第一章　总则

第一条　为维护物业服务市场秩序，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务行业持续健康有序发展，根据《物业管理条例》《广东省物业管理条例》和《东莞市物业管理条例》等法规规定，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对物业服务企业、项目负责人和项目信用信息的征集、公布、运用和监督管理活动。

本办法所称的物业服务企业，是指依法设立，并在本市行政区域内实施物业服务活动的独立法人，以及在本市有分支机构的市外物业服务企业。

本办法所称的项目负责人，是指物业服务企业按照物业服务合同及相关约定指派、负责物业服务项目运营和管理的负责人。

本办法所称的物业信用信息，是指物业服务企业和项目负责人从事物业服务、管理等相关活动中形成的能够反映其信用状况的信息。

第三条　市物业管理行政主管部门（以下简称市物业主管部门）负责本市物业信用信息管理工作的指导和监督，制定统一的信用评分标准，建立统一的物业信用信息平台，按照本办法规定负责企业行为信息的采集、评分等工作，对物业服务企业和项目负责人实行动态管理。

镇街（园区）物业管理行政主管部门（以下简称镇街（园区）物业主管部门）接受市物业主管部门的指导和监督，按照本办法规定负责物业信用信息的采集、评分等工作，处理有关信访投诉。

东莞市物业管理行业协会（以下简称市物协）在市物业主管部门的指导和监督下，负责本市物业服务行业的服务和自律管理工作，制定和组织实施行业诚信承诺自律性规范，组织开展行业

信用信息等业务的培训工作。

第四条 市、镇街（园区）物业主管部门应当建立健全物业信用信息管理工作长效机制，加强与公安、发展改革、市场监管、税务、民政、城市管理综合执法、自然资源、应急管理、消防救援、水务、供电等部门的协同联动、信息互通，加强行业诚信管理。

第二章 信息的分类、采集、评分

第五条 物业服务企业和项目负责人信用信息主要包括基础信息、良好信息、不良信息。具体情况如下：

（一）基础信息：是指物业服务企业和项目负责人基础状况信息。其中企业信息包括：企业代码、企业性质、经营范围、成立时间、纳税情况、项目情况、员工信息以及依法登记的其他有关企业身份的信息。项目负责人信息包括：身份证明、工作履历、专业培训情况及继续教育记录等信息。项目信息包括：项目名称、建筑面积、收费标准、建设单位、物业服务企业、物业服务合同期限、服务电话等信息。

（二）良好信息：是指物业服务企业和项目负责人在物业管理活动中自觉遵守法律法规和规章制度，认真履行物业服务合同及物业服务相关约定，服务规范，诚信经营，自觉维护物业管理市场秩序，或在各级政府重点工作中表现突出，受到政府有关部门奖励或者表彰等信息。

（三）不良信息：是指物业服务企业和项目负责人在物业管理活动中违反有关法律法规和规章制度，被行政机关作出处理，或者经司法机关、仲裁机构认定违约、违法等信息。

其中良好信息、不良信息分为项目行为信息、企业行为信息两类，项目行为信息是指该项目在物业管理活动中产生的行为信息；企业行为信息是指该企业在社会经济活动中产生的各类行为信息。

第六条 物业信用信息实行属地管理。物业服务企业基础信息的采集、评分和管理由登记注册的镇街（园区）物业主管部门负责，企业行为信息的采集、评分和管理由市物业主管部门负责；项目负责人基础信息及项目行为信息的采集、评分和管理由项目所在的镇街（园区）物业主管部门负责。如项目负责人跨镇街（园区）管理多个项目的，其基础信息由第一个项目所在地的镇街（园区）物业主管部门采集、评分和管理。

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，基础信息由分支机构登记所在地的镇街（园区）物业主管部门负责采集、评分和管理。市外物业服务企业在本市行政区域内未设立分支机构的，其基础信息由第一个项目所在地的镇街（园区）物业主管部门采集、评分和管理。

第七条 基础信息的采集，由物业信用信息平台通过政府数据共享途径自动获取，信息不完整由物业服务企业和项目负责人自行申报补充完善。物业服务企业和项目负责人的基础信息产生或者变更之日起 15 个自然日内，可通过物业信用信息平台或线下送达等方式向镇街（园区）物业主管部门申报，并同时提交相关文件。

镇街（园区）物业主管部门应于物业服务企业和项目负责人申报信用信息之日起 10 个工作日内按照评分标准进行评分。物业服务企业和项目负责人对基础信息分值如有异议，可向镇街（园区）物业主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据。

镇街（园区）物业主管部门应于收到书面异议申请之日起 10 个工作日内完成核查，经核查确认有误的，应及时更正。若确认无误的，维持原结果。

物业服务企业和项目负责人对镇街（园区）物业主管部门的核查结果仍存在异议的，可向市物业主管部门提出书面异议复核申请，市物业主管部门应当于收到书面异议复核申请之日起 10 个工作日内完成复核，经复核确属有误的，通知镇街（园区）物业主管部门及时更正；确属无误

的维持原结果。

第八条 良好信息的采集，属于企业行为信息的由企业自行申报，由市物业主管部门负责评分；属于项目行为信息的由项目负责人自行申报，项目所在地镇街（园区）物业主管部门负责评分。物业服务企业和项目负责人可通过物业信用信息平台或线下送达等方式申报良好信息，并同时提交有关部门奖励或者表彰文书等材料。

市、镇街（园区）物业主管部门应收到申报之日起 10 个工作日内按照评分标准进行评分并将评分情况告知物业服务企业和项目负责人。物业服务企业和项目负责人对良好信息分值如有异议，可在收到告知之日起 5 个工作日内根据行为情况分别向市、镇街（园区）物业主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为无异议。

第九条 不良信息的采集，属于企业行为信息的由市物业主管部门负责采集、评分；属于项目行为信息的由项目所在地镇街（园区）物业主管部门负责采集、评分。

不良信息以下列文件作为认定依据：

（一）已生效的行政处罚和行政裁决等行政行为决定文书；

（二）已生效的人民法院判决书、裁定书或仲裁机构作出的仲裁裁决书；

（三）违反有关法律、法规、规章或政策文件等规定，经有关部门认定为不良行为的其他材料。

对物业服务企业和项目记入不良信息的，根据行为情况分别由市、镇街（园区）物业主管部门告知物业服务企业和项目负责人理由和依据。物业服务企业和项目负责人如有异议，可在接到通知之日起 5 个工作日内根据行为情况分别向市、镇街（园区）物业主管部门提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为无异议。

第十条 市、镇街（园区）物业主管部门应当于收到良好信息、不良信息书面异议申请之日起 10 个工作日内完成核查，经核查确认有误的，应当及时更正；若确认无误的，维持原结果。

物业服务企业和项目负责人对镇街（园区）物业主管部门核查项目行为信息结果仍存在异议的，可向市物业主管部门提出书面异议复核申请，市物业主管部门应于收到书面异议复核申请之日起 10 个工作日内完成复核，经复核确认有误的，通知镇街（园区）物业主管部门及时更正；确认无误的维持原结果。

第十一条 物业服务企业、项目负责人按照市、镇街（园区）物业主管部门和相关行政主管部门整改要求，在期限内完成整改工作，可不予扣分。同一不良情形多次收到整改通知仍不整改或受多次处罚的，扣分累计。

第十二条 市、镇街（园区）物业主管部门对信用信息的录入和变更，应当以已生效的法律文书，或者其他有效证明文件为依据。任何单位和个人未依照权限、程序，不得擅自修改、增加、删除信用信息。

第三章 信用信息监管

第十三条 物业服务企业、项目负责人和项目信用信息实行量化评分制，物业服务企业、项目负责人、项目基础信息填报完整的，基础信息分值为 100 分。对于不主动填报或填报不完整的，由镇街（园区）物业主管部门负责催办，市物协可根据掌握的信息协助物业服务企业、项目负责人进行填报。

（一）项目信用信息总得分=项目基础信息分值（100 分）+该项目行为信息分值（项目良好行为信息分值－项目不良行为信息分值）。

（二）项目负责人信用信息总得分=项目负责人基础信息分值（100 分）+项目负责人管理的

所有项目行为信息分值总分/项目负责人管理的项目数。

（三）物业服务企业信用信息总得分=物业服务企业基础信息分值（100 分）+企业行为信息分值（企业良好行为信息分值－企业不良行为信息分值）+企业管理的所有项目行为信息分值总分/企业管理的项目数。

市物业主管部门分别对全市的项目、项目负责人、物业服务企业的信用信息得分由高至低进行排名，住宅小区处于失管状态后引入的应急物业服务不参与评分和排名。

良好信息分值应从良好行为确认之日（表彰、奖励、官方媒体正面报道之日）开始计算，有效期为 1 年；获省级有关部门表彰的良好信息分值期限为 2 年；获国家级有关部门表彰的良好信息分值期限为 3 年。不良信息分值自不良行为认定开始计算，有效期为 1 年；受行政处罚的不良信息分值期限为 3 年。法律、法规和党中央、国务院政策文件对信用公示期另有规定的从其规定。原信息记录在信息平台上对外公示。

第十四条 根据物业服务企业信用信息得分排名及其管理的项目信用信息得分排名，物业服务企业信用评价分为A、B、C三个等级，鼓励有关单位在经济活动中使用物业服务企业信用评价结果，可以作为业主选聘物业服务企业、前期物业管理招标、示范物业项目评选等活动的参考因素，实行守信激励，失信惩戒。

（一）对于信用信息得分排名全市前 10%，且管理的各个项目信用信息得分排名均不低于全市后 10%的物业服务企业，评价等级为A级，依法采取以下措施：

1.在政府优惠政策实施中，可优先选择或重点支持；

2.在物业服务领域各类表彰、奖励等活动中，优先考虑或推荐；

3.依法可以采取的其他激励措施。

当物业服务企业信用信息得分排名全市前 10%分数线上，存在多家企业同分的，同分企业一并列为全市排名前 10%企业；当项目信用信息得分排名全市后 10%分数线上，存在多个项目同分的，同分项目一并不列为全市排名后 10%项目。

（二）对于信用信息得分排名全市后 5%，或管理的项目存在其中一个项目信用信息得分排名全市后 5%的物业服务企业，评价等级为C级，依法采取以下措施：

1.物业主管部门列为重点监管对象；

2.在物业服务领域各类表彰、奖励等活动中，不优先考虑或推荐；

3.由市物业主管部门和市物协对企业法定代表人或驻莞负责人进行提醒、约谈、告诫；

4.依法可以采取的其他惩戒措施。

当物业服务企业信用信息得分排名全市后 5%分数线上，存在多家企业同分的，同分企业一并不列为全市排名后 5%企业；当项目信用信息得分排名全市后 5%分数线上，存在多个项目同分的，同分项目一并不列为全市排名后 5%项目。

（三）其他物业服务企业评价等级为B级，实施正常管理。

第十五条 根据项目负责人信用信息得分排名及其负责的项目信用信息得分排名，项目负责人信用评价等级分为A、B、C三个等级，鼓励有关单位在经济活动中使用项目负责人信用评价结果，可以作为物业服务企业招聘、个人评优等活动的参考因素，实行守信激励，失信惩戒。

（一）对于信用信息得分排名全市前 10%，且负责的各个项目信用信息得分排名均不低于全市后 10%的项目负责人，评价等级为A级，依法采取以下措施：

1.在物业服务领域各类表彰、奖励等活动中，优先考虑或推荐；

2.依法可以采取的其他激励措施。

当项目负责人信用信息得分排名全市前 10%分数线上，存在多个项目负责人同分的，同分项

目负责人一并列为全市排名前 10%项目负责人；当在项目信用信息得分排名全市后 10%分数线上，存在多个项目同分的，同分项目一并不列为全市排名后 10%项目。

（二）对于信用信息得分排名全市后 5%，或负责的项目存在其中一个项目信用信息得分排名全市后 5%的项目负责人，评价等级为C级，依法采取以下措施：

1.在物业服务领域各类表彰、奖励等活动中，不优先考虑或推荐；

2.由项目所在镇街（园区）物业主管部门和市物协对项目负责人进行提醒、约谈、告诫；

3.依法可以采取的其他惩戒措施。

当项目负责人信用信息得分排名全市后 5%分数线上，存在多个项目负责人同分的，同分项目负责人一并不列为全市排名后 5%项目负责人；当项目信用信息得分排名全市后 5%分数线上，存在多个项目同分的，同分项目一并不列为全市排名后 5%项目。

（三）其他项目负责人评价等级为B级，实施正常管理。

第四章　附则

第十六条　市物业主管部门依据法律法规等规定，结合本市实际情况，制定《东莞市物业服务企业和项目负责人信用信息评分标准》（见附件），并可以根据实际情况适时调整补充。

第十七条　物业主管部门及有关部门工作人员在物业服务企业和项目负责人信用信息管理工作中必须坚持客观、公正的原则，如发现玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由相关部门责令改正并依法给予行政处分。

第十八条　本办法自 2025 年 5 月 9 日起施行，有效期至 2028 年 5 月 8 日。

附件：东莞市物业服务企业和项目负责人信用信息评分标准