

《岳阳市物业服务信用评价实施细则》 政策解读

为贯彻落实《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》《岳阳市住宅物业管理若干规定》等有关规定，建立我市物业服务行业信用体系，构建以信用为核心的新型监管机制。根据《岳阳市住宅物业管理若干规定》第十二条之规定，我局发布了《岳阳市物业服务信用评价实施细则》（试行），现就《细则》主要特点及内容解读。

一、发布背景

1. 目的及意义。建立我市物业服务行业信用体系，构建以信用为核心的新型监管机制，加强事前、事中、事后的物业全链条管理，形成长效机制，从而推动行业整体品质的提升。维护业主和物业服务企业的合法权益，提高政府监管效能，加大社会监督力度，推动物业管理行业健康稳定发展。

2. 地方性法规有要求。《岳阳市住宅物业管理若干规定》第十二条规定：住房和城乡建设部门应当建立物业服务信用评价机制，并定期公示物业服务信用评价信息；物业服务信用评价信息作为物业服务招投标、物业服务收费调整、物业服务质量

评价、物业服务人应急储备库纳入等方面的重要依据；物业服务信用评价实施细则与本规定同步实施。

3. 解决实际问题有需要。目前，我市物业服务市场秩序较乱，服务人员素质不高，物业服务矛盾较多。通过建立物业企业信用管理，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。实行信用监管，促使物业服务企业提供质价相符的物业服务，规范物业市场。

二、主要内容及特点

1. 明确了信用评价及监督管理对象：信用评价及监督管理对象为本市行政区域内的物业服务企业，即依法设立且在本市行政区域内从事物业服务活动的企业。

2. 明确了信用评价的程序：信用评价包括信用信息评分和信用等级评定，信用信息包括基础信息、优良信息、不良信息。

3. 明确了信用评价周期与信用信息期限等：信用评价周期原则上为一个自然年，每个评价周期届满，评分清除，不转入下一个评价周期。

4. 明确了激励或惩戒措施：根据物业服务信用信息评价结果，建立“红黑榜”制度。通过信用评价、公示、异议处理、信用修复等手段，激励守信行为，惩戒失信行为，从而提升整

个物业服务行业的服务水平和市场秩序。

三、下一步工作计划

贯彻宣传培训：利用物业信用评价制度实现对物业服务人的有效监管，促使物业企业提供质价相符的物业服务。我局将尽快建立物业企业信用管理和物业合同备案准入管理，开展业主评价业委会、业主评价小区物业服务等活动；并迅速启动宣传培训活动，要把《岳阳市物业服务信用评价实施细则》(试行)的精神让所有业主知晓。

四、政策咨询

政策咨询部门：岳阳市物业和维修资金管理所

政策咨询电话：0730-8757671