

2019 年版福建省物业服务企业信用评价系统

常见问题解答

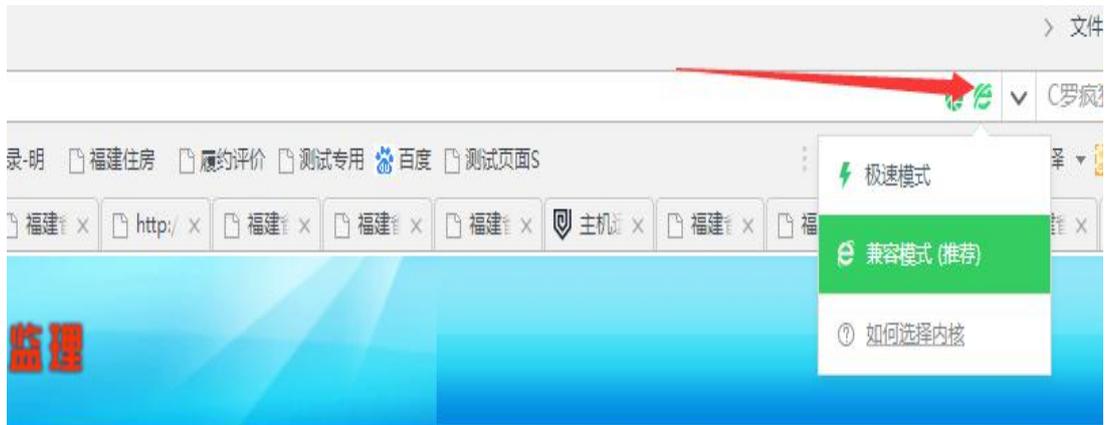
1、“福建省物业服务企业信用评价系统”对浏览器有何要求？

①(推荐)使用系统建议使用微软的 IE11 版本的浏览器,Windows 7 和 Windows10 操作系统均可安装 IE11 浏览器, 下载地址:

<https://support.microsoft.com/zh-cn/help/18520/download-internet-explorer-11-offline-installer>

②Windows XP 操作系统无法升级到 IE11 版本浏览器的, 建议使用 360 浏览器。

使用 360 浏览器进行 CA 登录和信息锁登录时, 需将浏览器设置为“兼容模式”, 如下图:



登录成功后需将浏览器设置为“极速模式”才可正常使用系统, 如上图。

Windows 7 和 Windows10 操作系统下使用 360 浏览器也要按照以上步骤设置。

③其它浏览器暂不支持

2、如何登录福建省物业服务企业信用评价系统？

通过 IE 浏览器访问福建省住房和城乡建设厅网站：<http://zjt.fujian.gov.cn/>，选择“网上办事”模块中的“市场监管与诚信一体化平台”一选中“福建省物业服务企业信用评价系统”点击“企业登陆”模块完成登陆操作。

3、为何无法登陆福建省物业服务企业信用评价系统？

持有原先福建省住房和城乡建设厅发售信息锁（ikey）的物业服务企业需在“<http://220.160.52.164:98/wyfw>”该登陆页面中选择“企业注册”链接重新登记企业基本信息注册后，用 CA 锁登录系统填报相关信用信息。

未持有信息锁的物业服务企业，需向福建省住房和城乡建设厅申请办理，取得信息锁后登录系统填报相关信用信息。

4、CA 锁的申请及驱动程序安装如何操作？

参照系统登录页的“数字证书使用指南”，如下图：



数字证书使用指南

数字证书和电子印章是具有法律效力的企业身份认证方式，企业必须做好数字证书和电子印章的管理和使用，因管理和使用不当造成的后果，由企业自行承担。

一、数字证书办理流程：

没有数字证书的单位，按以下方式办理：

- 1、下载并填写“[单位数字证书及电子印章申请表](#)”，根据申请表要求加盖申请单位公章；
- 2、组织机构代码证复印件，加盖申请单位公章；
- 3、办理方式：登陆“[电子印章及数字证书办理服务平台福建省住建综合管理系统](#)”进行办理，下载材料填写后上传；
- 4、办理咨询电话：0591-87760022（转1至3号线）；
- 5、[数字证书与电子印章常见问题解答](#)。
- 6、**省内外物业服务企业若存在总公司和分公司，只需总公司办理数字证书即可，无需分公司重复办理。**

二、新企业使用数字证书登录系统流程：

- 1、如单位没有数字证书，应先办理数字证书（具体办理过程见第一点“数字证书办理流程”）；
- 2、下载“[数字证书](#)”驱动程序，并安装驱动程序；



3、使用数字证书登录“[综合业务管理平台](#)”至“信息系统使用权限申请”页面提交系统使用权限申请，省厅系统管理员于三个工作日内确认，经确认后方可

5、信息锁的申请、密码重置、驱动安全？

参照系统登录页的“信息锁使用指南”，如下图：



6、信用系统报送过程中遇到系统操作问题该如何咨询？

“福建省物业服务企业信用评价系统”由福建省住房和城乡建设厅开发，物业服务企业报送过程中遇到相关系统操作问题，可拨打省厅技术支持电话：0591-87500891，或添加QQ：3607131238 进行咨询。

7、参与福建省信用评价的适用对象和不适用对象是怎么界定的？

适用对象：在本省行政区域内具有独立法人资格的物业服务企业。（依据：《物业管理条例》第三十二条第一款规定，“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格”。）

不适用对象：

(一) 在本省行政区域内不具有独立法人资格的物业服务企业。

① 省外企业在福建省设立的分支机构（分公司）。

② 省内企业的分支机构（分公司），纳入设立该分支机构企业进行评价（省内总公司）。

(二) 在省外注册的具有独立法人资格的物业服务企业(省外企业), 行业内无法取得或者共享此类企业信息来源。

8、“2019年版福建省物业服务企业信用评价系统”需重新填报企业基础数据, 是否能将“福建省物业服务企业信用评价系统(旧版)”已填报的相关基础数据导入?

福建省住房和城乡建设厅“2019年版福建省物业服务企业信用评价系统”技术支持部门答复可将2018年度“经营情况季报”和“从业人员年报”导入到新系统, “企业基本信息”、“项目信息”、“从业人员信息”等数据不做导入工作, 企业需重新填报到新系统中。

9、“福建省物业服务企业信用评价系统”报送开始、截止时间如何安排?

2019年11月1日至2019年11月15日前, 物业服务企业登陆“福建省物业服务企业信用评价系统”, 完成信用综合评价申报工作。

2019年11月25日前, 各区物业主管部门完成辖区物业企业数据核实和初审工作。

2019年11月30日前, 市建设局完成全市物业企业信用等级评定和数据确认工作等级评定。

10、“福建省物业服务企业信用评价系统”需上传的“项目合同”、“项目备案证明”、“事实服务证明”、“人员社保证明”、“人员职称证书”等资料是否支持PDF格式的文件?

“福建省物业服务企业信用评价系统”支持上传文件格式为: JPG、PDF、PNG、GIF等均可。

11、填报完成项目信息中的项目基础数据后是否还需要上传该项目完整的“项目合同”、“项目备案证明”、“事实服务证明”?

项目信息填报中需上传该项目的“项目合同”以及“项目备案证明”资料, 建议使用PDF格式上报。

项目“事实服务证明”资料, 是在“项目合同”由于其他因素已

过期失效，但物业服务公司仍然继续服务该项目的才需要上报，“项目合同”未过期的不用上报。“物业管理项目事实服务证明”可由街道、社区或厦门市物业管理协会等相关单位开具。详细模板可查看附件 1、2。

12、“项目负责人信息”模块上提示“需上传物业服务合同和备案证明材料有关项目负责人的资料”，但现有物业合同和备案证明并无该负责的姓名该如何上报？

项目负责人信息备案证明材料，可上传该项目在各区备案时的“项目备案证明”表。如若“项目备案证明”没有体现项目责任人的则由物业服务企业上传企业与项目负责人间签订的“项目负责人聘任书”，“项目负责人聘任书”模板根据各个企业与项目负责人的约定自行签订。

13、哪些资料属于老旧小区证明资料？

老旧小区证明资料是：物业项目服务合同、项目备案证明、老旧小区改造文件或竣工备案证明等证明材料均可。

14、从业人员信息模块是否可以批量导入？如果人员不属于已申报的项目，则无法导入？

从业人员信息模块，目前做了 EXCEL 模版，数据填写正确可以批量导入。部分企业填写了错误字段，导致从业人员信息无法批量导入的，可拨打省厅技术支持电话：0591-87500891，由技术人员协助解决问题。

人员导入之前需要先把企业所管理的物业服务项目录入进系统，才可以完成批量导入，不然系统会提示错误。

15、从业人员信息模块中的人员社保证明是否可批量上传？人员社保证明需上报什么年限的是否有要求？退休返聘人员没有缴交社保，是否不录入社保证明？

人员社保证明不可批量上传，需按省厅要求每个人员一一添加上

传。

人员社保证明上报年份为：2018 年度 1 月 1 日至今，按省厅要求人员社保证明最少需提供半年以上，如不符合该要求无需录入到信用系统。

退休返聘人员及物业服务企业将保安、保洁、绿化、设备等工种专项外包给专业公司的等没有缴交社保的人员，按省厅要求不纳入到信用系统上报工作中。

16、党建信息如何上报？

可在信用系统“党建信息”模块中，上传党建信息工作开展证明材料（证明材料建议用 PDF 格式上传）。

17、纳税信息证明材料是什么？年度是哪一年？

纳税证明材料：可上传税收完税证明，可从税务局网站打印、下载。纳税报表年度为 2018 年。

如：税收完税证明

中华人民共和国
税收完税证明

01902259340006657

019(0225)93证明40006657

税务机关 国家税务总局厦门市思明区税务局 填发日期 2019-02-25

税种	入库时间	实缴(退)税额
增值税	2018-01-01至2018-12-31	1112091.09
企业所得税	2018-01-01至2018-12-31	103236.02
城市维护建设税	2018-01-01至2018-12-31	77846.37
房产税	2018-01-01至2018-12-31	37961.16
印花税	2018-01-01至2018-12-31	247.2
城镇土地使用税	2018-01-01至2018-12-31	1931.88

以上情况，特此证明

手写无效

合计(大写) 壹佰叁拾叁万叁仟叁佰叁拾叁元柒角柒分 ¥1333313.72

备注：税收完税证明(文书式)
填票人：自助终端

本凭证不作纳税人记账、抵扣凭证

18、良好信息和不良信息是什么意思？如何界定？

良好信息是指：物业服务企业在经营活动中取得的业绩，以及获得相关单位的表彰、奖励等信息。

良好信息的采集，主要包括：

- （一）县级（含区级，下同）以上地方人民政府的表彰、奖励；
- （二）县级以上物业管理主管部门、政府相关部门的表彰、奖励；
- （三）经省厅备案的省物业管理行业协会的表彰、奖励；
- （四）参与社会公益、志愿者服务受到县级以上人民政府或政府相关部门的表彰、奖励；
- （五）其他具有合法效力的证明材料。

不良信息指：物业服务企业在经营活动中违反法律法规规定、行业自律规范或物业服务合同约定，被行政处罚、通报批评，以及其他经核查属实的负面信息。

- ①行政处罚决定书等法律文书；
- ②县级以上物业管理主管部门或政府相关部门的通报批评文书；
- ③确认物业服务企业因违反物业服务合同约定承担责任的生效裁判文书；
- ④经查证确属物业服务活动中失职，且在责令整改期限届满内未妥善解决的投诉或信访举报、媒体曝光等违规情况；
- ⑤物业服务企业或其法定代表人、主要负责人、实际控制人被列入失信被执行人名单的信息情况；
- ⑥因物业服务企业责任造成的安全生产事故、群体性事件、重大舆情等；
- ⑦其他违法、违规以及违反合同约定的行为。

19、不良信息异议如何处理？

录入处理：

不良信息的记入：评价实施单位对当事企业发出书面通知，并在

系统进行公示，公示期不少于 15 个工作日。公示期满无异议的，不良信息生效。

公示期间：企业对不良信息记录有异议的，可在公示期满之日前在系统中向评价实施单位提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。

评价实施单位：应当在收到书面异议申请之日起 15 个工作日内对异议申请进行核查。经核查异议成立的，应当撤销不良信息记录；异议不成立的，维持原结果。核查结果应当在省厅物业信用系统中反馈异议申请人。

物业服务企业对评价实施单位核查结果仍存在异议的，可在省厅物业信用系统中向上一级物业管理主管部门提出复核申请。上一级物业管理主管部门应当于收到复核申请之日起 20 个工作日内完成复核。

经复核，异议成立的，责成原评价实施单位 5 个工作日内撤销不良信息记录；异议不成立的，维持原结果。复核结果应当在省厅物业信用系统中反馈复核申请人。

20、2018 年度至今，业主满意度调查记录，均用企业自己设置的版本调查或者委托第三方调查，而福建省住房和城乡建设厅《关于推进物业服务企业信用综合评价的实施意见》自 2019 年 10 月 1 日起开始施行的。是否可以应用原先调查记录？业主满意度调查表数量太多是否全部上传？

2018 年度信用申报可用企业原先已实施的“业主满意度调查”表或委托第三方进行的调查结果，但企业需自行换算成《关于推进物业服务企业信用综合评价的实施意见》中的“业主满意度评价汇总表”上报。2019 年度企业信用申报，需按《关于推进物业服务企业信用综合评价的实施意见》中的“业主满意度评价调查表”模版进行调查。

企业只需将“业主满意度评价汇总表”加盖企业或该项目公章上

报到信用系统。其它“业主满意度评价调查表”，企业自行存档以备相关抽查。

21、经营情况季报、从业人员年报的上报时间是每年的什么时候？错过时间是否可以补报？

填报经营情况季报信息的，应在下一个季度首月月底前填报。

如：

2019年第一季度季报报送时间为：2019年4月1—30日；

2019年第二季度季报报送时间为：2019年7月1—31日；

2019年第三季度季报报送时间为：2019年10月1—31日；

2019年第四季度季报报送时间为：2020年1月1—31日。

填报从业人员年报信息的，应在每年1月底前填报。

如：

2019年年报报送时间为：2020年1月1—31日。

错过经营情况季报、从业人员年报的上报时间不能补报，信用系统在报送时间结束会自动关闭。

22、物业企业专家人员支持物业行业主管部门开展市、区双随机检查、市场考评检查工作的相关证明如何开具？

2018年度物业企业专家人员支持物业行业主管部门开展市、区双随机检查、市场考评检查工作的，福建省住房和城乡建设厅工作人员答复暂不列入本次信用加分项。等全省均开展双随机检查在列入加分范围。

23、福建省内分支机构如何登录使用信用系统？

福建省内分支机构也要进行企业注册，并关联母公司。省内分支机构可以办理CA锁的，可以自行登录，填报信用评价信息，无法办理CA锁的可以用母公司的CA锁登录后，二次登录分支机构。

24、福建省物业服务企业信用评价系统每年的上报年限是否都和今年报送时间一致？

信用评价时间以后会以年度为单位，每年进行一次。

定于每年2月1日前，物业服务企业登陆物业信用系统提交信用确认信息。

3月底前，各设区市评价实施单位将本地区信用评价初步结果报送。

4月底前，省厅在物业信用系统公布结果。

25、评选的信用结果对物业服务企业有什么作用，不申报本次信用考评对企业有什么影响？

信用等级评价结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、行业各类评优评先评奖活动、日常经营活动检查、物业管理行业专家选聘等物业服务活动的重要依据。

根据物业服务企业不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

在物业服务项目招标投标活动过程中，物业管理招标投标监督管理部门、招标单位、招标代理机构应当将物业服务企业信用等级情况作为招投标的加减分项目。

建设单位、业主或业主大会授权的业主委员会以及临时物业管理委员会选聘物业服务企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业服务企业年度信用等级评价情况。

对信用等级为AA级以上的物业服务企业，县级以上物业管理主管部门、行业协会应扶持其提高效益，做大做强，在信用等级公布之日起的下一个评价周期内采取以下激励措施：

①在实施项目续约谈判、项目收费提价时，可书面提醒相关方考虑其信用良好情况；

②在涉及物业服务的财政性资金项目安排中，优先考虑，加大扶持力度；

③在各类评先评优活动中予以优先考虑或推荐；

④建议在政府采购等公共资源交易活动中，依法依规采取信用加分等奖励；

⑤在日常检查、专项检查中减少检查频次；

⑥国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑；

⑦规定可以采取的其他激励措施。

对信用等级为 B 级的物业服务企业，县级以上物业管理主管部门应将其列入行业重点监管对象，加强日常监督检查，在信用等级公布之日起的下一个评价周期内采取以下惩戒措施：

①增加对该企业的日常检查、专项检查频次；

②在监督物业服务项目招投标时提醒招标人关注该企业信用情况；

③限制参评各类评先评优活动；

④限制担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；

⑤注册所在地县（市、区）及开发区物业管理主管部门约谈该企业法定代表人；

⑥连续 2 个评价周期信用等级被评为 B 级的，由注册所在地设区市物业管理主管部门通报批评；

⑦连续 3 个评价周期信用等级被评为 B 级的，由注册所在地设区市物业管理主管部门通报批评，其信用等级直接降为 C 级。

对信用等级为 C 级、未参加信用评价的物业服务企业，县级以上物业管理主管部门在信用等级公布之日起的下一个评价周期内采取以下惩戒措施：

①对其申报的信用信息材料实行全面的网络和现场纸质检查；

②对该企业的物业服务项目予以重点监管，在日常监管中增加检查频次，加强现场核查等；

③不得参与前期物业服务项目招投标；

④不得参加各类评先评优活动；

⑤不得担任物业管理行业协会理事（含理事）以上单位；

⑥抄告省、市、区公共资源交易机构和财政行政管理部门，建议依法取消或者限制其参与政府采购资格；

⑦由注册所在地设区市物业管理主管部门通报批评，并抄告相关行政主管部门，建议限制其申请财政性资金项目，限制参与基础设施和公用事业特许经营；

⑧规定可以采取的其他惩戒措施。

附件 1:

物业管理项目事实服务证明

兹证明_____（项目名称）物业服务项目，座落于_____市_____街道（镇）_____社区，总建筑面积_____平方米，总占地面积_____平方米，项目类型为_____，于_____年___月___日至_____年___月___日，由_____（企业名称）实施物业服务，本证明仅用于申报福建省 2018 年度物业服务企业信用综合评价使用，其他无效。

特此证明！

街道或社区（盖章）

年 月 日

附件 2:

物业管理项目事实服务证明

兹证明_____（项目名称）物业服务项目，座落于_____市_____街道（镇）_____社区，总建筑面积_____平方米，总占地面积_____平方米，项目类型为_____，于_____年___月___日至_____年___月___日，由_____（企业名称）实施物业服务，本证明仅用于申报福建省 2018 年度物业服务企业信用综合评价使用，其他无效。

特此证明！

厦门市物业管理协会（盖章）

年 月 日