

合肥市住房保障和房产管理局文件

合房〔2019〕138号

关于印发《合肥市住房保障信用管理 暂行办法》的通知

各县（市）区住房保障行政主管部门，市住房租赁服务管理中心，各有关单位：

为加强住房保障信用体系建设，规范住房保障相关主体信用行为，经局长办公会研究通过，现将《合肥市住房保障信用管理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

合肥市住房保障和房产管理局

2019年12月17日



合肥市住房保障信用管理暂行办法

第一条 为加强住房保障信用体系建设，规范住房保障相关主体信用行为，提升住房保障管理水平，根据《安徽省保障性住房建设和管理办法（试行）》（安徽省人民政府令第248号）、《安徽省住房城乡建设厅关于加快住房保障领域信用体系建设的指导意见》（建保函〔2018〕3398号）等文件规定，结合本市住房保障管理工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称住房保障信用管理是指通过建立住房保障信用档案，对信用主体在住房保障的申请审核、补贴发放、分配供应、配后使用、退出管理等全过程各环节中的信用行为进行信用评价、记载等管理活动。

第三条 信用主体

信用主体是指本市市区范围内住房保障工作所涉及的相关自然人和机构。

（一）相关自然人

1.住房保障申请对象，即正在申请住房保障资格或申请配租保障性住房过程中尚未享受住房保障的相关人员，以及住房保障轮候家庭成员。

2.住房保障享受对象，即已经取得住房保障资格，正在领取住房租赁补贴或承租保障性住房的家庭成员。

（二）相关机构

1.各级保障性住房运营和服务的相关机构，包括保障性住房运营机构、保障性住房小区物业服务企业等。

2.从事代理保障性住房租赁、销售等经纪业务的中介服务机构等。

3.其他和住房保障相关联的单位。

第四条 信用管理主管部门及责任主体职责

（一）市住房保障和房产管理局是住房保障信用管理工作的主管部门，负责全市住房保障信用体系建设和领导工作。

（二）市住房租赁服务管理中心（以下简称市住房租赁服务管理部门）具体承担市级保障性住房信用管理工作，负责市级保障性住房租赁期间的房屋使用管理、租金收缴、物业监督管理、租赁合同履约、退出保障等信用信息采集、认定的工作。

（三）区级住房保障管理部门负责区本级住房保障信用管理工作，同时负责对信用主体在市本级住房保障资格申请审核、租赁补贴发放、年审环节的信用信息进行采集、认定的工作。

（四）乡镇人民政府（街道办事处）负责住房保障资格申请信用信息的采集和初步认定的工作。

各住房保障责任主体应相互配合，共同做好住房保障信用档案建立、诚信行为激励、失信行为惩戒、信用修复、信用信息使用和管理等工作。

第五条 信用信息采集

（一）采集内容。住房保障信用主体的信用信息采集主要包括基础信息、信用判断信息、信用状况信息。

1.基础信息

（1）相关自然人：姓名、性别、民族、政治面貌、文化程度、工作单位及职务、身份证号码、户籍所在地、实际居住地、联系方式、低保证明等标识信息。

（2）相关机构：单位名称、住所、统一社会信用代码、法定代表人姓名、性别、职务、联系方式等标识信息。

2.信用状况信息

指住房保障相关信用行为认定、守信激励、失信惩戒及表现等信息，以及其他社会事务中形成的、由相关部门或机构提供的信用评价等信息。

3.信用判断信息

指用于判断信用主体住房保障信用状况的关联信息。

（1）相关自然人：住房保障申请审核过程中的申报信息、审核信息。分配过程中遵守和履行相关承诺、约定、规定的信息。后期使用过程中的住房使用情况信息、租金缴纳情况信息。退出管理过程中遵守和履行相关承诺、约定、规定的信息。

（2）相关机构：在保障性住房分配、运营管理、服务及相关工作中遵守相关约定、规定的信息。

（二）采集方式

1.住房保障信用信息的采集方式包括资格审核、入户调查、

动态巡查、履约检查、投诉或举报查实、同级或上级审计相关部门反馈等。

2.各责任主体可结合自身职能运用多种方式，也可增加或创新采集方式。

（三）采集主体

1.住房保障信用主体在住房保障资格申请受理和初审阶段以及在资格年审初审阶段形成的信用信息，由街道办事处（乡镇人民政府）采集，报区级住房保障管理部门认定；

2.住房保障信用主体在住房保障资格申请审核、配租、租赁补贴发放阶段以及在住房保障资格年审复核阶段形成的信用信息，由区级住房保障管理部门采集、认定；

3.住房保障信用主体在区级保障性住房使用管理、租金收缴、物业管理、退出管理等过程形成的信用信息，由保障性住房管理单位采集，报区级住房保障管理部门认定；

4.住房保障信用主体在市本级保障性住房使用管理、租金收缴、物业管理、退出管理等过程形成的信用信息，由保障性住房管理单位采集，报市住房租赁服务管理部门认定。

（四）采集流程

1.守信激励行为采集流程

（1）信息采集。各住房保障责任主体提出拟认定为守信激励行为的住房保障信用主体名单、相关行为依据等初步意见；

（2）信息公示。初步意见应当在保障性住房小区等地予以

公示，公示期为 7 个工作日；

(3) 信息认定。经公示无异议的，认定为守信激励行为。

2.失信行为采集流程

(1) 信息告知。各住房保障责任主体对已采集的失信行为信息进行初步认定，并对信用主体的失信行为提出情节轻重程度的初步信用评价意见后，向拟记录失信信用行为档案的信用主体出具告知书，书面告知当事人失信行为的基本情况、拟记入失信行为记录的严重程度、拟记入失信信用记录的依据、并告知其可以主动消除失信行为的途径和期限；

(2) 主动消除失信行为。信用主体在收到告知书 10 日内，通过化解矛盾、认真接受惩戒、申请延期、主动履约等方式切实承担失信行为责任并能够消除失信行为消极影响的，可不记录失信分值；

(3) 行为认定。信用主体未主动消除失信行为，经认定后记入住房保障信用档案。

(五) 采集要求

1.采集和记录住房保障信用信息，要确保信息来源的合法性、正当性，在采集完成后应告知信用主体；

2.采集的内容应当准确、完整、符合实际，已采集的信用信息发生变化或者失效的，应当及时按规定进行变更，并告知相关信用主体；

3.各责任主体对采集、认定的信用信息坚持动态管理及时报

送。

第六条 失信行为

（一）相关人员失信行为

1.家庭人口、住房、收入、婚姻等情况发生变化，当年度未主动申报的；

2.不配合资格审核、入户回访、检查、维修等管理工作的；

3.擅自改变保障性住房房屋结构及配套设施用途的；

4.以隐瞒、虚报、伪造等不正当手段骗取或者协助骗取保障性住房、租赁补贴的；

5.无正当理由连续未在承租的保障性住房内居住的；无正当理由连续不缴纳或者少缴纳保障性住房租金、物业服务、水、电、燃气等费用的；

6.转租、转借保障性住房的；在保障性住房内从事违法或危害公共安全活动的；

7.不再符合保障条件，逾期拒不退出或拒不按照市场租金标准续租保障性住房的；

8.在保障性住房小区内破坏环境卫生、占用公共场所、乱停车辆、乱堆放杂物（危险物品）、高空抛物或有影响其它住户正常居住行为的；

9.故意损坏保障性住房小区电梯、消防、单元（防火）门、小区景观等配套设施的；盗窃保障性住房小区公共财物的。

10.根据相关规定，应当认定失信的其他行为。

（二）相关机构失信行为

- 1.擅自改变保障性住房及其配套设施性质、用途的；
- 2.未按相关规定管理保障性住房，或其他违反相关规定或约定行为的；
- 3.违规出租、转租、转借、出售保障性住房的；
- 4.为住房保障申请家庭出具虚假材料的；
- 5.在住房保障资格申请、审核、复核，保障性住房验收、分配、使用管理、租金收缴、补贴资金发放等环节中牟取非法利益的；
- 6.根据相关规定，应当认定失信的其他行为。

第七条 守信激励行为

相关人员和相关机构有下列行为，应当认定为住房保障守信激励行为：

- 1.积极参加社区志愿者活动，积极参与保障性住房小区和谐邻里和纠纷调解，表现突出的；积极协助有关部门和物业服务企业对保障性住房住户使用情况进行监管，表现突出的；
- 2.遵守信用承诺制度，向社会公开承诺严格遵守住房保障有关规定；
- 3.已开展信用评价的行业，信用评价为最高等级；
- 4.住房保障对象在享受住房保障政策期间，因有益社会的先进事迹，受市级以上行政机关表彰、奖励的；
- 5.积极参与住房保障相关试点工作，按要求完成相关目标任务

务的；

6.根据相关规定，其他应当认定守信激励的行为。

第八条 信用评价

信用主体信用评价采用积分制，基础分为 100 分，按失信行为对应扣分后的积分作为信用评价的认定标准，并建立守信激励和失信惩戒名单制度进行管理。

（一）守信对象：住房保障周期内信用积分为满分的为守信对象。守信对象同时具有守信激励行为的纳入住房保障信用激励名单范围。

（二）失信对象：住房保障周期内失信评价按信用积分，分为 3 个层级：信用积分 90-95 分的为轻微失信；信用积分 70-89 分的为较重失信；信用积分低于 70 分的为严重失信。失信对象纳入住房保障信用惩戒名单范围。

（三）扣分标准

1.信用主体的具体失信行为和扣减分值，按失信行为扣分目录认定，根据失信行为的不同，分别扣减相应分值；

2.信用主体一次有两种以上信用行为的，应当分别计算，累计分值；

3.对认定为“根据相关规定，应当认定失信的其他行为”等不明确的失信行为，应具体明确，并确定合理扣减分值。

第九条 守信激励与失信惩戒

在信用评价完成后，市住房租赁服务管理部门应联合各责任

主体及其它执法机构，按职责分工和相关规定，对信用主体的信用行为进行守信激励和失信惩戒。

（一）守信激励措施

对纳入信用激励名单的信用主体，实施以下激励性措施：

（1）在住房保障业务受理过程中给予“优先办理”和“容缺受理”等便利措施；

（2）在日常监管中，减少抽检和检查频次；

（3）列入住房保障诚实守信红名单，依法将其诚信信息提交市社会信用信息平台；

（4）法律、法规规定的其他激励措施。

（二）失信惩戒措施

1.对信用评价为轻微失信个人，实施以下措施：

（1）实施批评教育方式，积极引导其遵规守约，鼓励其尽快恢复信用；

（2）依照配租合同、承诺，追究其违约责任。

2.对信用评价为较重失信个人，实施以下措施：

（1）自记入信用档案之日起 3 年内，不受理其在本市市区范围内住房保障申请；

（2）在享受住房保障期间，将其列为重点核查或监督检查对象；

（3）向其单位或居住地社区居委会通报其失信行为；

（4）发现有其他违法违规行为的，移交相关部门处理。

3.对信用评价为严重失信的个人，实施以下措施：

（1）自记入信用档案之日起 5 年内，不受理其在本市市区范围内住房保障申请；

（2）在享受住房保障期间，将其列为重点核查或监督检查对象；

（3）在市住房保障和房产管理局网站、微信公众号等媒体公开曝光其失信行为、处理结果等信用信息，同时抄告所在单位或居住地社区居委会；

（4）纳入住房保障严重失信名单，将其失信信用信息提交市社会信用信息共享平台，实施联合惩戒；

（5）法律、法规、规章等规定的其他处理措施。

4.对轻微失信的机构，实施以下措施：

（1）各责任主体约谈直接责任人和法定代表人，告知其信用评价、失信行为等信息以及需要承担的后果；

（2）依照配建合同、委托管理等相关协议和承诺约定，追究其违约责任；

5.对较重失信的机构，实施以下措施：

（1）自记入信用档案之日起 3 年内，不再受理其在本市市区范围内参与住房保障相关业务的申请；

（2）房地产、物业、房产经纪等机构的相关失信行为，记入相关行业信用档案；

（3）依照配租合同相关协议和承诺约定，追究其违约责任；

(4) 法律、法规、规章等规定的其他处理措施。

6.对严重失信的机构，应当按照相关规定，实施以下措施：

(1) 自记入信用档案之日起 5 年内，不再受理其在本市市区范围内参与住房保障相关业务的申请；

(2) 房地产、物业、房产经纪等机构的相关失信行为，记入相关行业信用档案；

(3) 在市住房保障和房产管理局网站、微信公众号及有关媒体公开曝光其失信行为、处理结果等信用信息；

(4) 纳入住房保障严重失信名单，将其信用信息提交市社会信用信息共享平台，实施联合惩戒；

(5) 法律、法规、规章等规定的其他处理措施。

第十条 信用修复

对认真接受惩戒、切实承担失信行为责任并在后续一定时期中表现良好的失信主体，经其申请认定部门可逐步对其信用信息进行恢复。

(一) 恢复标准

1.对轻微失信的信用主体，以记入信用档案之日起 12 个月为考察期限，期间未发生其它失信行为的，满 12 个月后，每间隔 1 个月恢复 5 分，直至恢复其满分；

2.对较重失信的信用主体，以记入信用档案之日起 24 个月为考察期限，期间未发生其它失信行为的，满 24 个月后，每间隔 1 个月恢复 5 分，直至恢复其满分；

3.对严重失信的信用主体,以记入信用档案之日起 36 个月为考察期限,期间未发生其它失信行为的,满 36 个月后,每间隔 1 个月恢复 5 分,直至恢复其满分。

(二) 其它情形

1.在信用恢复期间,发现有其它失信行为的,停止恢复并撤销已恢复的积分,同时对此次失信行为要按照相关流程进行重新认定和评价;

2.对轻微失信、较重失信或严重失信的信用主体,其失信行为符合法律、行政法规等规定,已经相关部门依法处理的,不影响本办法中信用恢复执行;

3.市住房租赁服务管理部门应及时将信用信息的恢复情况记入信用档案。

第十一条 信用信息的使用与管理

(一) 信用信息的使用

1.各住房保障责任主体在受理有关事务时,应通过信用档案查询住房保障信用主体的信用状况,对存在失信行为的,严格按照相关规定处理;

2.其它相关社会主体在资格审核、行政审批、政策扶持、资金补贴等工作中,可根据相关规定查询受理对象的住房保障信用信息,对存在失信行为的信用主体,应当按相关规定处理。

(二) 信用信息的披露与共享

1.住房保障信用信息由市和区住房保障主管部门分级负责交

换共享；

2.严重失信信用记录情况纳入市社会信用信息共享平台；

3.按照法律法规有关程序要求，加强对信用主体的隐私保护；

4.市住房租赁服务管理部门逐步建立本市住房保障信用信息管理平台，尽快实现与市社会信用信息共享平台的互联互通。

（三）信用信息的查询和异议处理

1.信用主体可向住房保障责任主体申请查询其住房保障信用信息状况，查询时应由本人亲自到场，按规定提交身份证等有关材料。相关机构申请查询的，还需提交营业执照以及当事人身份材料；住房保障责任主体在受理后，应于7个工作日内反馈查询结果；

2.信用主体认为其信用信息记录存在错误或偏差的，应在收到查询结果5个工作日内，向住房保障责任主体提出异议申请，并提供相应材料。住房保障责任主体应于10个工作日内完成核查，经核查信息有误的应及时更正或撤销信用信息及相应积分；核实无误的，应将核查结果以书面形式告知当事人。

（四）信用信息的安全

各住房保障责任主体要建立健全并严格执行个人信息安全保障制度，明确个人信息记录、归集、交换、使用等各环节管理流程和要求，做好数据库安全防护工作，防止信息泄露。

第十二条 信用档案的建立与共享

（一）各住房保障责任主体，应当建立专门的住房保障信用

信息档案管理制度，对相关信用信息档案进行归档，并实施动态更新、动态管理，确保信用信息档案记录的规范性、准确性、完整性与及时性；

（二）信用档案应长期保存，并在建立或更新完成后，相关信用信息应及时向各责任主体共享。

第十三条 本办法由合肥市住房保障和房产管理局负责解释。

第十四条 市辖县（市）可参照本办法执行。

第十五条 本办法自公布之日起实施，有效期 2 年。

附件：1.合肥市住房保障个人失信行为扣分目录

2.合肥市住房保障机构失信行为扣分目录

3.合肥市住房保障守信激励行为目录

附件 1

合肥市住房保障个人失信行为扣分目录

序号	失信行为	扣分
1	家庭人口、住房、收入、婚姻等情况发生变化，当年度未主动申报的	5 分
2	不配合入户回访、检查、维修等管理工作的	5 分
3	无正当理由连续未在承租的保障性生活住房内居住、或不缴纳租金、物业管理等费用达到 3 个月以	5 分
4	擅自改变保障性住房房屋结构及其配套设施的设计用途但未造成严重后果的	5 分
5	违反相关规定，以及未履行合同约定或承诺，尚未达到较重或严重失信的	5 分
6	在保障房小区内乱停车辆、乱堆放杂物（危险物品）或有影响其它住户正常居住行为的	5 分
7	住房保障资格申请过程中弄虚作假、虚报瞒报和提供虚假资料	10 分
8	擅自改变保障性住房房屋结构及其配套设施的设计用途但未造成严重后果的	10 分
9	无正当理由连续未在承租的保障性生活住房内居住累计达 6 个月以上，或无正当理由累计达 6 个月以上不缴纳或者少缴纳保障性住房租金、物业服务等费用，责令限期腾退保障性住房或补缴租金等费用的	10 分

序号	失信行为	扣分
10	以隐瞒、虚报、伪造等不正当手段骗取或者协助骗取保障性住房、租赁补贴的	20 分
11	违规转让、出租、转租、转借保障性住房；在保障性住房内从事违法、严重危害公共安全活动的	20 分
12	不再符合保障条件，限期退出保障，逾期拒不退出、拒不按照市场租金标准续租保障性住房的	20 分
13	在保障房小区内破坏环境、占用公共场所、高空抛物的	20 分
14	擅自改变保障性住房房屋结构及其配套设施的设计用途，造成严重后果的	20 分
15	经查实，故意损坏保障房小区电梯、消防、单元（防火）门、小区景观等配套设施行为的，盗窃保障房小区公共财物的	20 分
16	其他按照有关规定应当认定为严重失信行为的	20 分

附件 2

合肥市住房保障机构失信行为扣分目录

序号	失信行为	扣分
1	擅自改变保障性住房及其配套设施性质、用途，未造成损失的	5 分
2	未按相关规定管理保障性住房的	5 分
3	发生其他违反相关约定行为，未造成损失的	5 分
4	为住房保障申请家庭出具虚假材料的	10 分
5	未按相关规定管理保障性住房，造成损失，但积极配合相关部门整改到位的	10 分
6	擅自改变保障性住房及其配套设施性质、用途，造成损失的	20 分
7	违规出租、转租、转借、出售保障性住房的	20 分
8	在住房保障资格申请、审核、资格复核，保障性住房验收、分配、使用管理、租金收缴、补贴资金发放等环节中牟取非法利益的	20 分
9	对人民法院生效裁判文书确定的义务，有履行能力拒不履行，被人民法院依法纳入失信被执行人名单的	20 分
10	其他按照有关规定应当认定为严重失信行为的	20 分

附件 3

合肥市住房保障守信激励行为目录

序号	守信激励行为
1	积极参加社区志愿者活动，积极参与保障性住房小区和谐邻里和纠纷调解、义务活动表现突出的；积极协助有关部门和物业服务企业对保障性住房住户使用情况的监管工作，表现突出的
2	已经开展信用评价的行业，信用评价为最高等级的
3	住房保障在保期间，因有益社会的先进事迹，受市级以上行政机关表彰、奖励的
4	积极参与住房保障相关试点工作，按要求完成相关目标任务的
5	其他按照有关规定应当认定为守信激励行为的

抄送：合肥市司法局。

合肥市住房保障和房产管理局办公室

2019年12月17日印发

规范性文件登记号：HFGS-2019-125