附 件

商城县物业服务企业信用等级评定标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 良好 信用 信息 加分 | 党建  工作 | 物业服务企业积极开展党建工作，成立党支部或联合党支部，严格落 实党的组织生活制度；建立党建工作阵地，设置红色标识、凸显红色 文化；积极推进落实社区“两委”成员与物业服务企业管理层“双向 进入、交叉任职”，配合街道办事处党工委、社区党组织建立“红色 物业联席会议制度”等 | 每项加 3 分 | 最高9 分 |
| 社会公益 行为 | 积极参与社会公益活动；积极开展项目管理“结对帮扶” | 每项加 1 分 | 最高2 分 |
| 城镇老旧小区改造后，提供物业服务实施长效管理的 | 每接管 1 个项目加 1 分 | 最高3 分 |
| 考评期内  企业、个  人或在管  项目获得  荣誉 | 省级或省级以上单位表彰 | 每项加 2 分，最高不超过 4 分 | 累计加  分最高  不超过  8 分 |
| 市级或市级单位、部门表彰 | 每项加 1 分，最高不超过 3 分 |
| 县 (市、区) 及单位、部门表彰 | 每项加 0.5 分，最高不超过 2 分 |
| 物业行业协会表彰 | 省级或省级以上行业协会表彰 每项加 1 分，最高不超过 2 分； 市级行业协会表彰每项加0.5 分，最高不超过 1 分；县 (市、 区)行业协会表彰表彰每项 0.2 分，最高不超过 0.4 分 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 良好 信用 信息 加分 | 新闻媒体 宣传报道 | 企业、个人先进事迹或典型被国家级新闻媒体宣传报道，对物业行业 发展具有正面、积极意义 | 每次加 1 分，最高不超过 2 分 | 累计加  分最高  不超过 4  分，同一  先进事  迹或典  型按最  高分值  加分 |
| 企业、个人先进事迹或典型被省级新闻媒体宣传报道，对物业行业发 展具有正面、积极意义 | 每次加 0.5 分，最高不超过 1 分 |
| 企业、个人先进事迹或典型被市级新闻媒体宣传报道，对物业行业发 展具有正面、积极意义 | 每次加 0.4 分，最高不超过 2 分 |
| 企业、个人先进事迹或典型被县 (市、区) 级新闻媒体宣传报道，对 物业行业发展具有正面、积极意义 | 每次加 0.2 分，最高不超过 1 分 |
| 交流互动 | 组织业主开展社区文化体育活动或精神文明建设活动 | 每次加 0.5 分，最高不超过 2 分 |  |
| 业主满意率调查达到 90%以上 (调查覆盖率不低于已入住总户数的 30%) | 加 2 分 |
| 服务创新 | 积极参与社区各类创建工作，制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治；实行网络化物业管理的新模式，建立并运行计算机辅助管理系统，运用社区网络、智能技术等信息化手段开展管理服务工作；物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求 | 每项加 2 分，最高 6 分 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 直接  列入  黑名  单 | 违法违规 行为 | 经行政机关确认因物业服务企业主要责任发生重大安全事故或重大 责任事故的 | 不计分 | 列入 黑名单 |
| 因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，造成严重不 良后果的 |
| 未及时到物业管理行政主管部门进行物业服务企业 信息采集，经督促拒不配合整改的；拒不参加企业信用评定的 |
| 在物业服务经营活动中，物业管理行政主管部门下达《整改通知书》 拒不整改的 |
| 在物业管理行政主管部门每半年开展一次的物业服务规 范化管理考核中，管理服务项目连续两次考核最后一名的 |
| 物业管理行政主管部门认定直接纳入物业服务企业黑名单的其他情 形 |
| 一票 否决 | 违法违规 行为 | 物业服务企业将其应当提供的物业服务区域内的全部物业服务转委 托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的 | 不计分 | 直接评  定为 B  级 |
| 业主大会决定解聘物业服务企业，被解聘的物业服务企业未按照规定 办理移交手续的、未按照约定时间提前撤出物业服务区域的、未在规 定时间内退出物业服务区域的；物业服务企业拒不履行交接义务的 |
| 物业服务企业在申请使用维修资金过程中提供虚假资料，伪造或误导 业主签字，谎报瞒报相关情况，违规使用、套用、冒用房屋专项维修 资金的 |
| 评定期内，物业服务企业违法违规行为被行政管理部门处罚 2 次(含) 以上的 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 一票 否决 | 违法违规 行为 | 被各级物业管理行政主管部门公开通报批评仍拒不整改，或者评定期 内累计被公开通报批评2 次(含)以上的 | 不计分 | 直接评  定为 B  级 |
| 经物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或相关行政管 理部门认定的其他不良行为 |
| 不良 信用 信息 减分 | 信访投诉 | 经物业管理行政主管部门确认有效的信访投诉 | 每件扣 1 分 | 累次  扣分 |
| 违法违规 行为 | 对业主或者使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未及时报告有关 行政管理部门 | 扣 2 分 |
| 管理服务规章制度不健全，未制定安全防范应急预案或建立预案但未 进行定期演练和落实 | 扣 2 分 |
| 未与业主签订装饰装修管理服务协议，未将装饰装修禁止行为明确告 知当事人；对房屋装饰装修情况未进行现场巡查 | 扣 2 分 |
| 向业主或者物业使用人强行推销装饰装修材料 | 扣 2 分 |
| 未按规定建立、保存物业档案和在物业服务活动中形成的技术资料及 保养记录 | 扣 2 分 |
| 电梯运行中因故障引起人员被困时，物业公司电梯管理人员或委托的 电梯维修专业单位 30 分钟内未赶到现场进行处理 | 扣 2 分 |
| 电梯管理人员未取得特种设备作业证书，没有按照合同约定进行电梯 巡查 | 扣 2 分 |
| 未在电梯轿厢内张贴有效的电梯检验标志、安全注意事项、警示标志、 使用管理单位名称、维护单位名称及其救援电话 | 扣 2 分 |
| 未做好电梯日常管理工作，不能现场监督维保单位做好维护保养工作 | 扣 2 分 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 不良 信用 信息 减分 | 违法违规 行为 | 车辆停放管理不到位，存在乱停乱放现象 | 扣 2 分 | 累次  扣分 |
| 未建立共用部位和共用设施设备台账，无运行、巡检、维护、保养记 录 | 扣 2 分 |
| 物业服务企业未按照要求在物业服务区域显著位置公示有关信息 | 扣 3 分 |
| 未按照《住宅室内装饰装修管理服务协议》约定及时退还相关费用 | 扣 3 分 |
| 未按照规定履行物业承接查验 | 扣 3 分 |
| 未按规定办理 (前期) 物业服务合同备案手续 | 扣 3 分 |
| 利用共用部位、共用设施设备经营收益未按规定单独建账并定期公布 收支情况 | 扣 3 分 |
| 未委托具有相应资质的专业机构维修和养护电梯等特种设备，未向特 种设备检验检测机构申请定期检验 | 扣 3 分 |
| 未按规定组织消防宣传、培训、演练 | 扣 3 分 |
| 未按规定对消防设施进行巡查、维护保养 | 扣 3 分 |
| 未在危险部位设置明显的安全警示标志，存在安全隐患未采取安全防 范措施 | 扣 3 分 |
| 未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途 | 扣 5 分 |
| 擅自改变物业服务区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途 的；擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地、绿化，损害业主共 同利益 | 扣 5 分 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | | 计分标准 (分) | 备注 |
| 不良 信用 信息 减分 | 违法违规 行为 | 在物业招投标过程中提供虚假材料、扰乱市场、恶意竞争或串通竞标 | 扣 5 分 | 累次  扣分 |
| 物业服务企业擅自承接未通过建设工程竣工、消防工程等验收，基础 设施、配套设施不齐全的物业服务项目 | 扣 5 分 |
| 未经业主大会同意，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营 | 扣 5 分 |
| 违反约定设立不正当收费项目，擅自提高收费标准 | 扣 5 分 |
| 采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费的，通过将办 理电梯卡、门禁卡等与物业费捆绑限制或变相限制业主正常出行 | 扣 5 分 |
| 未设置消防车通道标识，消防车通道、疏散通道被占用、堵塞 | 扣 5 分 |
| 未依法通过招投标方式或者未经批准擅自采用协议方式接管前期物 业服务项目 | 扣 5 分 |
| “河南省物业管理综合监管平台”信息不完善、更新不及时 | 扣 5 分 |
| 在创文、创卫、疫情防控、防汛等工作中，不能有效落实物业管理行 政主管部门下达的工作任务 | 扣 5 分 |
| 《物业服务合同》存续期间，因物业服务企业日常维护、管理不到位 造成消防设施或电梯不能正常运行或者存在重大安全隐患 | 扣 10 分 |
| 企业弄虚作假、伪造信用信息，影响信用等级评定结果 | 扣 10 分 |