温州市物业服务企业信用信息管理办法

第一章 总 则

第一条 为了推进物业服务企业信用体系建设，营造公平、诚信的市场环境，促进全市物业服务行业健康有序发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 信用信息管理应当遵循依法、公正、客观、审慎的原则；应当保守企业秘密、保护个人隐私。

第三条 本市行政区域内的物业服务企业和项目经理的信用信息管理适用本办法。

本办法所称物业服务企业，是指依法设立、在本市行政区域内从事物业服务活动的企业及其分支机构。

本办法所称项目经理，是指物业服务企业任命或者指派负责物业项目管理服务活动的责任人。

本办法所称信用信息管理，是指对物业服务企业和项目经理在物业管理中执行法律法规、强制性标准，履行物业服务合同及相关约定，遵守行业自律性规范等信息进行评价、认定的活动。

第四条 市物业管理行政主管部门负责全市物业服务企业信用信息监督管理，评定和发布企业信用等级，建立物业管理信用信息系统（以下简称:信用系统）。

县（市、区）物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息监督管理，负责信用信息采集、审核和认定等工作。

市物业管理行业协会负责行业自律性评价、信用系统维护运行，协助开展信用信息采集、审核和认定等工作。

物业服务企业主动向社会作出信用承诺，主动向物业管理行业作出自律承诺。

第五条 物业管理行政主管部门和物业管理行业协会应当加强与发改（物价）、公安、综合执法、应急管理、市场监管、人力社保、税务等部门以及法院、仲裁机构、街道办事处、乡（镇）人民政府、居民（村民）委员会、社区组织的联动，及时共享信用信息。

第二章 信息采集、认定和评分

第六条 物业服务企业和项目经理（以下简称：被征信人）信用信息仅限于在本市行政区域内从事物业服务活动时产生。主要包括：

（一）基础信息：反映物业服务企业基本状况的企业注册信息、从业人员信息、经营业绩信息以及信用承诺、自律承诺等。

（二）良好信息：被征信人诚信经营、创新管理手段、提升服务质量，获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织的表彰奖励等信息。

（三）不良信息：被征信人在从事物业服务活动中违反法律、法规和规章、不履行合同约定的行为记录，对其信用状况构成负面影响的信息。分为一般不良信用信息和严重失信信息。

第七条 基础信息和良好信息由被征信人自行申报。

本办法实施之日起30日内，被征信人应当将基础信息录入信用系统。本办法实施后，新注册的企业自注册之日起15日内到企业注册地的县（市、区）物业管理行政主管部门登记，并应当在首份物业服务合同备案之日起15日内，将基础信息录入信用系统。

良好信息应当自产生之日起申报，每年1月15日前未申报的，不计入前一年度的良好信息评分。

企业注册地变更的，应当自变更之日起7日内到新注册地的县（市、区）物业管理行政主管部门变更登记。基础信息有变化的，应当自信息变化之日起7日内在信用系统内完成信息变更。

第八条 不良信息由市、县（市、区）物业管理行政主管部门和市物业管理行业协会（以下简称：征信人）采集。主要采集渠道：

（一）国家、省、市相关信用平台；

（二）属地政府和相关职能部门监督管理；

（三）物业管理项目服务达标考核；

（四）有效投诉；

（五）其他合法渠道。

前款除（一）、（二）项外，征信人应当向被征信人出具不良信息采集告知书和相关查证材料，并听取其陈述申辩。

第九条 基础信息由县（市、区）物业管理行政主管部门审核、认定；市物业管理行业协会协助。

良好信息由市物业管理行业协会审核；县（市、区）物业管理行政主管部门认定。

不良信息由市物业管理行政主管部门认定；市物业管理行业协会协助。认定严重失信信息，应当制作决定书，由市物业管理行政主管部门负责人签发。

第十条 良好信息不成立的，市物业管理行业协会应当及时向被征信人反馈审核结果；被征信人对审核结果有异议的，应当自收到反馈之日起7日内向县（市、区）物业管理行政主管部门申请复核；县（市、区）物业管理行政主管部门应当自收到申请之日起7个工作日内完成复核。

被征信人对不良信息采集有异议的，应当自收到不良信息采集告知书之日起7日内，向征信人提出书面申诉，并提供相应证据；征信人应当自收到申诉之日起7个工作日内组织复核并反馈。

被征信人对不良信息复核结果或者信用信息认定结果有异议的，应当自收到不良信息复核反馈或者信用信息认定之日起7日内，向市物业管理行政主管部门申请复查，并提供相应证据；市物业管理行政主管部门应当自收到复查申请之日起10个工作日内完成复查。

被征信人逾期未提出申诉或者复核、复查申请的，视为同意征信。

第十一条 征信人应当按照标准（附件1、2、3、4、5）对信用信息认定和评分，并自认定之日起15日内将信用信息录入信用系统。

信用信息的计分周期按照标准（附件1、2、3、4）执行，自信息录入之日起计算至每年12月31日止，次年重新计分。

本地企业在本市行政区域内的分支机构，信用评分计入总公司。外地企业在本市行政区域内设立2个以上分支机构的，应当明确一个分支机构作为信用信息管理主体，实施统一管理。

第三章 信用等级评定、披露和信用修复

第十二条 物业服务企业信用等级评定以前一年度（自1月1日起至12月31日止）认定的信用信息作为评定依据，于每年2月底前完成。

物业服务企业前一年度未从事物业服务的，不作信用等级评定。前一年度新设立的物业服务企业，自首份物业服务合同签定之日起至前一年度12月31日不足6个月的，不作信用等级评定，前一年度认定的信用信息一并作为次年信用等级评定的依据。

第十三条 物业服务企业信用等级评定实行量化评分，评分规则：物业服务企业信用综合得分=基础信息分值+良好信息分值-不良信息分值。

项目经理信用分值计入物业服务企业信用综合得分。

第十四条 物业服务企业信用等级按照信用综合得分由高到低依次排名，评定为AAA、AA、A、B、C级五个等级（附件6）。

物业服务企业有严重失信信息的，降低一级评定；不参加信用信息管理的，由县（市、区）物业管理行政主管部门督促限期整改，逾期不整改的，暂定为C级。

第十五条 市物业管理行政主管部门每年3月底前，通过发文、网站公示等方式向社会公开物业服务企业前一年度的信用等级及相关信息。

项目经理的信用信息综合得分作为项目经理个人参评各类先进的重要依据，可以提供开发建设单位、业主、业主委员会或者物业服务企业查询，查询人应当提供有效证明。

第十六条 不良信息的保存和披露期限为五年，自不良信息认定之日起计算；物业服务企业被列入严重失信名单的，其严重失信信息保存和披露期延至被移出严重失信名单之日。

不良信息被行政机关撤销或者被复议机关决定撤销、人民法院判决撤销的，市物业管理行政主管部门应当自收到被征信人书面告知之日起2个工作日内，删除已录入信用系统的该不良信息。

第十七条 被征信人具有主动改正不良行为、消除不良影响等情形的，可以向不良信息提供单位提出信用修复申请；市物业管理行政主管部门应当根据不良信息提供单位的信用修复决定删除该不良信息或者对修复情况予以标注。

物业服务企业有严重失信信息的，不适用前款规定。

第四章 信用等级应用

第十八条 物业服务企业信用信息和信用等级可以作为物业管理行政主管部门实施分类监管以及业主选聘物业服务企业、前期物业管理项目招标投标、物业管理示范项目考评等活动的重要依据，实行守信激励、失信惩戒。

第十九条 对于信用等级为AA级以上的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内可以采取以下激励措施：

（一）物业管理行政主管部门减少日常检查、专项检查频次；

（二）前期物业管理项目招标给予信誉加分；

（三）鼓励业主选聘物业服务企业时优先考虑；

（四）开展各类表彰奖励、物业服务项目创优、媒体推介等活动时优先考虑或者推荐；

（五）政府部门组织实施有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；

（六）在政府网站等有关平台公开推介；

（七）依法可以采取的其他激励措施。

第二十条 对于信用等级为B级以下的物业服务企业，自信用等级公布之日起一年内，注册地物业管理行政主管部门可以不出具该企业诚信证明、不建议参加各类表彰奖励和媒体推介、限制参加物业服务项目创优；企业有不良信息的，还可以约谈企业法定代表人。

对于信用等级为C级的物业服务企业，除采取前款的措施外，还可以自信用等级公布之日起一年内采取以下措施：

（一）列为物业管理行政主管部门的重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

（二）将企业信用等级及有关信用信息通报有关业主、业主委员会、居民（村民）委员会、社区组织等，提示信用风险；

（三）暂停财政资金补助等政策扶持。

对于信用等级为C级的外地物业服务企业，应当将其信用等级及有关信用信息通报企业工商注册地的物业管理行政主管部门。

第二十一条 物业服务企业有严重失信信息的，自信息认定之日起两年内，除采取第二十条的措施外，还可以采取下列措施：

（一）在政府、部门或行业网站等有关平台公示；

（二）限制参加物业管理行政主管部门组织的各类表彰奖励活动；

（三）限制享受财政资金补助等政策扶持；

（四）抄告前期物业管理项目招标单位；

（五）抄告市公共资源交易服务管理机构；

（六）撤销相关荣誉称号；

（七）依法、依规可以采取的其他措施。

第五章 附则

第二十二条 市物业管理行政主管部门应当结合实际，适时调整信用信息评分标准和信用等级评定标准。

第二十三条 本办法自2019年11月15日起施行。

附件1

温州市物业服务企业信用评分标准（基础信息）

制定单位：温州市住房和城乡建设局 版次：2019年版

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基础信息 | 计分内容 | 计分值 | 计分  周期 | 征信渠道（依据） | 得分 |
| 1 | 企业注册信息、从业人员信息和经营业绩等信息填写完整、准确（100分） | 虚报基础信息的，由县（市、区）物业管理行政主管部门督促限期改正，逾期不改正的，按条减分 | 1 | 当期 | 信用信息系统检查、主管部门监督检查 |  |
| 漏填管理项目的，由县（市、区）物业管理行政主管部门督促限期改正，逾期不改正的，对比企业在管项目总数，按比例减分 | 漏填数÷在管项目总数×100  (分值四舍五入) |
| 2 | 主动向社会书面作出企业信用承诺（10分） | 作出书面承诺的加分 | 10 | 公示期内 | 查验承诺书 |  |
| 3 | 主动向行业书面作出行业自律承诺（10分） | 作出书面承诺的加分 | 10 | 公示期内 | 查验承诺书 |  |
| 说明：序号1的信息由物业服务企业在信用系统自行填报；序号2、3的承诺书由企业提供给市物业管理行业协会，在信用系统的网站上公示。 | | | | | 总得分 |  |

企业信用承诺书

为树立守法依规、诚信经营的良好形象，本公司郑重承诺：

一、严格执行物业管理相关法律法规，坚决做到不违法、不违规。

二、严格履行物业服务合同约定，为业主提供质价相符的物业管理服务。

三、严格遵守《业主大会议事规则》、《管理规约》，及时劝阻、制止违反法律法规规定和管理规约约定的行为。

四、严格管理公司员工，做到心系业主、热情服务，不断提高物业管理服务质量。

五、严格按照《温州市物业服务企业信息信息管理办法》要求，积极配合信用等级评定工作，依法合理提出诉求，坚决接受依法依规作出的信用评价。

六、同意向社会公开《企业信用承诺书》，接受全社会和广大业主的监督。

承 诺 人： （盖章）

法人代表： （签章）

年 月 日

行业自律承诺书

为营造公平竞争、规范有序的市场环境，本公司郑重承诺：

一、 严格执行法律法规，坚决抵制不正当竞争行为。

二、自觉践行行业自律性规范，决不损害同行的合法权益。

三、遵守合同约定，与业主、业主委员会保持合法、理性的合作关系，不搞利益输送。

四、遵循市场规律，合法、合理收取物业服务费及相关费用，不向业主、业主委员会作出违背常理的承诺和不切实际的许诺。

五、积极配合行业自律性评价，坚决接受依照自律性规范作出的相关约束。

六、同意向社会公开《行业自律承诺书》，接受同行的监督。

承 诺 人： （盖章）

法人代表： （签章）

年 月 日

附件2

温州市物业服务企业信用评分标准（良好信息）

制定单位：温州市住房和城乡建设局 版次：2019年版

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 良好信息 | | | 加分值 | | 计分  周期 | 征信渠道（依据） | 得分 |
| 企业 | 项目  经理 |
| 1 | 列入纳税信用A级纳税人名单的 | | | 3 | - | 当期 | 税务网站的公示信息 |  |
| 2 | “守合同重信用”企业 | AAA级 | | 3 | - | 公示期内 | 正式文件、证书 |  |
| AA级 | | 2 | - |  |
| A级 | | 1 | - |  |
| 3 | 免收政府优待、优抚的低保户、烈属、伤残荣誉军人等物业服务费的（每户） | | | 0.2 | - | 当年 | 法定的相关证件、受惠对象出具的免费证明 |  |
| 4 | 在管老旧住宅小区（2000年以前竣工）、保障房小区的，每5万平方米加1分。最高不超过5分。以物业合同中建筑面积为准。 | | | 1 | - | 合同期内 | 物业服务合同、竣工验收报告 |  |
| 5 | 企业获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的（单次） | 国家 | | 5 | - | 当期 | 正式文件 |  |
| 省 | | 4 | - |  |
| 市 | | 3 | - |  |
| 县 | | 2 | - |  |
| 6 | 企业员工获各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰的（单次） | 国家 | | 3 | - | 当期 | 正式文件 |  |
| 省 | | 2 | - |  |
| 市 | | 1 | - |  |
| 县 | | 0.5 | - |  |
| 7 | 在管项目获评物业管理示范项目的（单个） | 国家 | | 4 | 3 | 当期 | 正式文件 |  |
| 省 | | 3 | 2 |  |
| 市 | | 2 | 1 |  |
| 8 | 全部在管项目依法履行消防年检、电梯年检、流动人口信息报送、居住出租房信息报送等职责的**各加**1分。获得相关职能部门专项表彰的（单次），另计算加分值。 | 国家 | | 4 | 3 | 当年 | 年检报告  信息报送的台账  表彰的正式文件 |  |
| 省 | | 3 | 2 |  |
| 市 | | 2 | 1 |  |
| 县 | | 1 | 0.5 |  |
| 9 | 企业为主体编制物业服务相关标准的（除住宅、大厦外），个人为主体的减半得分（单个） | 国家 | | 3 | 1.5 | 标准废止或修订前 | 标准认定文件 |  |
| 地方 | | 2 | 1 |  |
| 行业 | | 1 | 0.5 |  |
| 10 | 创新物业服务内容得到相关职能部门推广的（单个） | | | 2 | 1 | 2年 | 创新推广文件 |  |
| 11 | 参与物业管理工作示范试点的（单次） | | | 2 | 1 | 2年 | 试点活动成果 |  |
| 12 | 建立党组织、正常运转的 | | | 2 | - | 长期 | 批准文件、党组织活动台账 |  |
| 13 | 物业管理项目建立拓展性党支部，业主、物业公司员工党员实行“双向进入、交叉任职”的（单个） | | | 2 |  | 当期 | 批准文件、任命文件 |  |
| 14 | 项目参加日常达标考核不少于在管项目总数的20%，考核全部达标的（考核标准见附件5）， | | | 5 | 2 | 当年 | 检查结果 |  |
| 15 | 微型消防站通过考评且运行规范的（单个） | | | 0.5 |  | 当期 | 检查结果、正式文件（授牌） |  |
| 16 | 在管住宅项目全部按要求和技术标准建设电动自行车集中停放场所、充电设施且使用管理规范的，按1-5个项目计算1次加分、6-10个计算2次加分、11-20个计算3次加分、21-30计算4次加分，最高计算5次加分。 | | | 0.5 | 0.5 | 2年 | 检查结果 |  |
| 17 | 在管项目全部实行垃圾分类的加2分。获评垃圾分类示范小区的（单个），另计算加分值。 | | 国家 | 4 | 3 | 当期 | 正式文件 |  |
| 省 | 3 | 2 |  |
| 市 | 2 | 1 |  |
| 县 | 1 | 0.5 |  |
| 18 | 按规定退出项目管理并移交相关资料的（单个） | | | 1 |  | 当年 | 备案材料、移交协议 |  |
| 19 | 物业管理行为被责令限期改正，按时改正且通过政府及相关职能部门验收的（单一事件） | | | 0.5 |  | 当年 | 检查结果 |  |
| 20 | 社区、业主对物业服务满意的（结合日常达标考核，被考项目上年度服务满意率全部达到85%之上） | | | 2 |  | 当年 | 社区评价、业主满意度调查结果 |  |
| 21 | 法律法规另有规定的 | | | 参照上述标准 | | | |  |
| 说明 ：同一良好信息，按最高加分值计算一次，不累积计分。 | | | | | | | 总得分： | |

附件3

温州市物业服务企业信用评分标准(严重失信信息）

制定单位：温州市住房和城乡建设局 版次：2019年版

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价信息 | 减分值  （单次） | | 计分  周期 | 信息来源 | 征信依据 | | 评分 |
| 企业 | 项目经理 |
| 1 | 发生安全生产责任事故被行政处罚或者构成犯罪的信息 | 30 | 15 | 披露期内 | 有关行政机关、人民法院 | 生效的法律文书、行政处罚决定书等 | |  |
| 2 | 因挪用或者侵占物业专项维修资金、挪用或者侵占物业共用部位或者共用设施设备经营收入、商业贿赂、逃税骗税、恶意欠薪、非法集资、合同诈骗、未依法订立物业服务合同进入项目管理、无证照经营、围标串标、违规收费、泄露业主信息、以暴力或者胁迫方式阻挠业主组织成立等严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序的行为被行政处罚或者构成犯罪的信息 | 30 | 15 | 披露期内 | 有关行政机关、人民法院 | 生效的法律文书、行政处罚决定书等 | |  |
| 3 | 有履行能力而拒不履行判决、裁定等生效法律文书的信息 | 30 | - | 披露期内 | 人民法院 | 生效的法律文书 | |  |
| 4 | 法律、法规规定的其他应当列入严重失信名单的相关信息 | 参照上述标准 | | | | | | |
| 说明：1、认定严重失信信息，应当制作决定书，由市物业管理行政主管部门负责人签发。  2、 严重失信信息不涉及项目经理责任的，对项目经理不予以计分。 | | | | | | | 总得分： | |

附件4

温州市物业服务企业信用评分标准(一般不良信息）

制定单位：温州市住房和城乡建设局 版次：2019年版

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价信息 | 减分值  （单次） | | 计分周期 | 信息来源 | 征信依据 | | 评分 |
| 企业 | 项目经理 |
| 1 | 以欺骗、贿赂等不正当手段取得物业服务领域有关政府补贴、行政奖励的 | 5 |  | 当年 | 物业主管部门 | 监管检查结果 | |  |
| 2 | 在法定期限内未提起行政复议、行政诉讼，或者经行政复议、行政诉讼最终维持原决定的物业主管部门作出的行政处罚信息，但适用简易程序作出的除外 | 5 |  | 披露期内 | 相关信用平台、监管部门 | 网站公示信息、行政处罚决定书 | |  |
| 3 | 经司法生效判决认定构成犯罪的信息 | 10 |  | 人民法院 | 司法文书 | |  |
| 4 | 不履行物业管理行政主管部门行政决定而被依法行政强制执行的 | 5 |  | 物业主管部门 | 行政决定文书 | |  |
| 5 | 不履行判决、裁定等生效法律文书的 | 5 |  | 人民法院 | 判决、裁定文书 | |  |
| 6 | 经相关职能部门依法认定的违反法律、法规和规章的其他信息（如责令改正决定书等行政决定载明的违法行为信息等） | 3 | 1 | 2年 | 相关信用平台、监管部门 | 法律法规依据 | |  |
| 7 | 发生物业管理法律法规规定的禁止性行为的 | 2 | 1 | 当年 | 监督管理、备案审查、各类投诉等 | 法律法规依据 | |  |
| 8 | 未有效劝阻、制止法律、法规和规章规定的物业管理禁止性行为且未及时报告有关部门的 | 2 | 1 | 当年 | 监督管理、业主投诉、现场查看、检查台账 | 法律法规依据 | |  |
| 9 | 擅自更换中标时承诺或者确定的前期物业服务项目经理的 | 2 | 1 | 当期 | 监督管理、业主投诉 | 中标结果、前期物业服务合同 | |  |
| 10 | 物业管理区域日常检查不达标的（单个项目） | 2 | 1 | 当年 | 附件3达标考核 | 达标考核结果 | |  |
| 11 | 违反物业管理行业自律性规范 | 5 | - | 2年 | 行业协会 | 行业自律委员会认定结论 | |  |
| 12 | 企业党员员工在物业管理服务中有违法违纪行为，受到处分的 | 1 | - | 当年 | 监管部门 | 处分决定 | |  |
| 13 | 违反其他法律法规和合同约定的 | 参照上述标准 | | | | | |  |
| 说明：同一不良信息，按最高减分值计算一次，不累积计分。 | | | | | | | 总得分： | |

附件5

温州市物业管理项目服务达标考核评分标准

考核单位 ： 项目名称： 收费标准： 元/㎡

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基本  项目 | 考核内容 | 分值 | 分项达标评分细则 | 扣分记录 |
| 1 | 基础  资料 | 依法签订物业服务合同。 | 2 | 1.业主大会未决定解聘或续聘的，按原合同约定提供服务的不扣分；2.未依法签订合同进入项目管理的，按严重不良行为另行处置。 |  |
| 2 | 按照规定进行物业接管验收 | 1 | 未签订查验协议或者移交书的不得分。 |  |
| 3 | 建立业主档案 | 2 | 不齐全的扣1分，未建立的扣2分。 |  |
| 4 | 建立房屋及公共设施设备档案：包括小区总平面规划图（竣工图），地下管网竣工图，房屋数量、种类、用途分类成册，房屋及共用设施设备的大中修记录，共用设施设备的设计、安装图纸资料和台帐。 | 2 | 每发现一项不齐全或不完善的扣0.1分。 |  |
| 5 | 建立健全各项管理制度、操作规程和工作标准。主要包括：值班、设施设备、装饰装修、安保、停车、绿化、环境卫生、财务等管理制度；电梯、发电机、高（低）压配电、中央空调等操作规程。 | 2 | 1.每缺少一项扣0.2分；2.每发现一处不完整的，扣0.1分 。 |  |
| 6 | 订立管理人员、保安、保洁、电工、车库管理、消控员和电梯安全员等岗位责任，并组织项目经理继续教育及各工种员工培训，实行定期考核。 | 5 | 1.未订立、未培训的，每缺一项扣0.2分； 3.未组织考核的，每项扣0.1分。 |  |
| 7 | 订立各类应急预案，并组织演练。主要包括：电梯、消防、防台防汛、断水、断电、断气、高空坠物以及重大活动和节日期间安全防范等应急预案。 | 2 | 1.每缺少一项扣0.2分；2.未组织预案演练的，每项扣0.1分。 |  |
| 8 | 按照合同约定或者物业管理方案配齐人员。 | 2 | 未按规定配齐人员的，发现一例扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 9 | 执行《温州市物业管理条例》第三十三条规定，及时公布相关信息。 | 3 | 每少一项扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 10 | 基础  资料 | 持有自动消防系统操作员证、电梯安全员证、电工证、保安证和二次供水水泵房管理人员健康证等。 | 3 | 每发现一例扣0.5分；其中，未持自动消防系统操作员证上岗的，按一般不良信息另行处置。 |  |
| 11 | 设立并公示服务电话，及时处理业主的物业报修、求助、建议、问询、投诉等，有登记、处理、回访和记录。 | 2 | 1.未公示服务电话的扣0.5分；2.每发现1次未及时处理的扣0.2分；3.每发现1次无回访记录的扣0.1分。 |  |
| 12 | 业主满意度测评。 | 1 | 1.未开展的不得分；2.对业主不满意未回访的，每发现一例未回访的，扣0.1分。 |  |
| 13 | 基本  秩序 | 统一服装，佩证上岗。 | 1 | 发现一例扣0.1分，扣完为止。 |  |
| 14 | 楼幢、机房、游泳池、景观水池（水体）、屋面等处标志、标识和有危及人身安全的警示标志、标识明显清晰。 | 2 | 1.无标识的不得分；2.每发现一处不符合的扣0.2分。 |  |
| 15 | 外立面整洁美观，阳台封闭统一有序，色调一致，设备安装位置统一。 | 2 | 1.有破坏外立面的扣1分；2.阳台封闭不统一的扣0.5分；3.设备安装位置不统一扣0.5分。 |  |
| 16 | 对业主和使用人违法搭建建筑物、构筑物和违章装修行为及时制止、报告相关职能部门，有整改通知书、书面报告和相关公示信息。 | 3 | 发现一处不符合的，扣0.5分 |  |
| 17 | 路灯、楼道灯等公共照明设备完好 | 2 | 发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 18 | 道路畅通，路面平整，井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。 | 2 | 发现一处不符合的，扣0.5分 |  |
| 19 | 共用部位无垃圾堆积、无积水积泥、无痰迹烟蒂、无果皮纸屑、无土石杂草、无违规饲养畜禽、无乱张贴、无乱涂写；公用设施设备无蛛网、浮尘；环卫设施完好清洁，定期进行“除四害”消杀。 | 10 | 发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 20 | 花草树木长势良好，修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损；绿化带、草坪无杂物。 | 4 | 发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 21 | 车辆停放基本有序，外来车辆有出入登记记录。 | 2 | 1.每发现一台车辆（含非机动车）乱停放扣0.1分；2.车辆出入无记录的扣1.0分，记录不全的扣0.5分。 |  |
| 22 | 基本  秩序 | 秩序维护队伍24小时值班，记录完整。 | 2 | 1.未实现24小时值班的扣2分；2.值班记录不完整的扣0.5分；3.巡查记录不完整的扣0.5分；4.保安睡岗、脱岗的，每发现一次扣0.5分。 |  |
| 23 | 登记在物业服务活动中知悉或者出租人告知的出租房屋流动人口信息，并报送公安机关。 | 2 | 1.有信息但未登记未报送的，不得分；2.有登记未报送的，每发现一例扣0.2分。 |  |
| 24 | 设施  设备 | 设施设备管理记录完整、准确；标志、标识完整、清晰。 | 3 | 每发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 25 | 自动消防系统运行正常。 | 4 | 1.整个系统不正常的不得分；2.每发现一处不正常的扣0.5分。 |  |
| 26 | 创建“微型消防站”。 | 1 | 未建立的不得分；微型消防站通过考评的在良好信息中另行加分。 |  |
| 27 | 消防设施有年检、有维保。 | 2 | 1.未维保的不得分；2.未年检的扣1分。 |  |
| 28 | 消防设施无遮挡、移位和损坏；消防设备无锈蚀、无破损；消防通道畅通；消防通道出口和消防操作登高面无占用；灭火器、水带、龙头等消防器材无缺失、损坏；消防逃生指示标志无损坏，指示清晰。 | 3 | 每发现一处不符合的，扣1分 |  |
| 29 | 小区监控系统等安全防范设施完好，有视频记录的保密措施。 | 2 | 每发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 30 | 规范设置电动自动车充电设施，无违规充电现象。 | 2 | 1.未设置的不得分；2.每发现一起违规充电的，扣0.2分。 |  |
| 31 | 电梯轿厢、井道整洁；电梯机房干净、通风、照明良好；电梯运行平稳；警铃、通信设备正常；各类标识齐全。 | 2 | 每发现一处不符合的，扣0.5分。 |  |
| 32 | 电梯有年检、维保。 | 2 | 1.未年检的不得分；2. 维保不及时的每一次扣1分。 |  |
| 33 | 供水设备运行正常，无渗漏；二次生活用水水质符合卫生标准有保障措施。 | 2 | 1.每发现一处渗漏的，扣0.2分；2.无二次供水水质保障措施扣0.5分；3.二次供水水质未检测的不得分。 |  |
| 34 | 配电房整洁、防护器具齐全。 | 1 | 每发现一处不符合的，扣0.2分。 |  |
| 35 | 发电机运行正常、有维保，按规定试机。 | 2 | 1.运行不正常的不得分；2.未维保的扣1分；3.不按规定试机的扣1分。 |  |
| 36 | 风机等其他设施设备保养完好，运行正常。 | 1 | 每发现一处不符合的，扣0.5分 |  |
| 37 | 设施  设备 | 单元对讲系统完好。 | 1 | 每发现一处不符合的，扣0.2分 |  |
| 38 | 避雷装置完好，有年检。 | 2 | 1.无年检不得分；2. 每发现一处避雷装置损坏的，扣0.5分。 |  |
| 39 | 设施设备、器材和各种管道有养护。 | 2 | 1.未养护的不得分；2. 每发现一处有锈蚀、脱落的，扣0.2分。 |  |
| 40 | 各类机房地面无灰尘，提倡油漆或铺地砖等地面保护。 | 4 | 1.每发现1个机房地面无保护的扣1分；2. 每发现一处地面有起尘的扣0.5分。 |  |
| 41 | 其他 | 各类专项行动和创建活动，由社区评价。 | 2 | 满意的得2分、基本满意的得1分，不满意的不得分。 |  |
| 42 | 设立宣传栏或者其他宣传平台，宣传党的方针政策、法律法规及其他规定内容。 | 1 | 1.未设立的不得分；2.未开展宣传的扣0.5分。 |  |
| 43 | 积极开展文化活动。 | 2 | 1.与社区开展重大节日文化活动（有记录、图片）的得2分；2.无记录、图片或无活动不得分。 |  |
| 总分值 | | | 100 | 扣分值 |  |
| 说明： 1.小区属于社区代管的、业主自治的不参与考核。2. 每年考核项目数量一般不少于企业在管项目总数的20%；其中，5个以下的考核1个、6-15个的考核1-3个、16-20个的考核3-4个、21-30个的考核4-6个、31-40个的考核6-8个；40个以上的考核8-10个。3.其他专项检查行动中抽查的，计入日常考核项目数量。 | | | | | |

评分人签字： 考核得分：

物业管理区域日常检查达标分值

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 收费标准 | 达标分值 |
| 1 | 高于一级收费标准 | 85 |
| 2 | 一级收费标准 | 80 |
| 3 | 二级收费标准 | 75 |
| 4 | 三级收费标准 | 70 |
| 5 | 低于三级收费标准 | 60 |
| 说明：1.住宅项目按上述收费标准分类确定达标分值。  2.非住宅项目以最高收费标准确定达标分值。 | | |

附件6

信用等级评定标准

（2019年版）

（一）综合得分160分以上的，评定为AAA级。

（二）综合得分150分至159分的，评定为AA级。

（三）综合得分135分至149分的，评定为A级。

（四）综合得分130分至134分的，评定为B级。

（五）综合得分130分以下的，评定为C级。