

聊城市住房和城乡建设局文件

聊建字[2018]177号



关于印发《聊城市物业服务企业信用综合评价管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）、市属开发区、市属开发区住建局（房管局），市物业管理协会，各物业服务企业：

为进一步加强我市物业服务行业信用体系建设，构建以信用为核心的新型市场监管体制，根据国家、省有关物业管理和信用建设的要求，我局制定了《聊城市物业服务企业信用综合评价管理办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

聊城市住房和城乡建设局

2018年11月14日

聊城市物业服务企业信用综合评价 管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为推进物业服务行业信用管理，规范物业服务企业经营服务行为，加强对物业服务企业的事中事后监管，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，促进物业服务行业健康有序发展，根据《企业信息公示暂行条例》、《山东省物业管理条例》等法律法规和《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》、《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法（试行）》等有关政策规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内从事物业服务活动的企业有关信息的采集、录入、评分、发布和管理适用本办法。

本市行政区域内依法设立、具有企业法人资格，从事物业服务活动的企业，以及外地物业服务企业在本市设立的分支机构，应当按照本办法规定参加信用综合评价。

第三条 本办法所称物业服务企业信用综合评价是指各级物业主管部门依据本办法规定，通过对物业服务企业在从

事物业服务活动中形成的信用信息进行采集、录入、记分，评定其信用等级的活动。

第四条 市住房和城乡建设局（以下简称“市住建局”）负责全市物业服务企业信用综合评价的指导、监督和管理工作；负责“聊城市物业服务企业信用评价系统”（以下简称“信用评价系统”）的建设、维护和管理工作。

各县（市、区）、市属开发区物业主管部门负责组织本辖区物业服务企业信用信息的采集、确认、记分、上报和日常管理工作。指导、推动辖区街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会、业主委员会做好物业服务企业信用信息的采集工作。

市物业管理协会应加强行业自律管理，负责行业自律信息的归集、推送及编写行业信用报告等工作。依据全市物业服务企业信用综合评价结果，出具物业服务企业信用等级证明材料。

第五条 物业服务企业信用综合评价按年度评定企业信用等级。每年 3 月底前，市住建局通过官方网站（<http://zjj.liaocheng.gov.cn/>）及市物业管理协会微信公众号“聊城物业管理协会”向社会公布上年度全市物业服务企业信用综合评价结果。

第六条 各县（市、区）、市属开发区物业主管部门应当加强与人民法院、公安消防、城市管理、市场监管、安全生产、税务、发改、统计、人社等相关部门以及街道办事处

（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会等部门的联动，构建齐抓共管工作格局，及时共享本辖区内物业服务企业的不良信息，施行失信联合惩戒机制。

第二章 信用信息的采集

第七条 信用信息的采集，是指对物业服务企业的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价物业服务企业经营、服务管理情况的信用信息记录的活动。

信用信息采集渠道主要包括企业自行申报，各级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、相关部门主动采集和社会提供。

第八条 信用信息的采集、录入应当遵守下列原则：

（一）物业服务企业应当如实、及时申报信用信息，并对信息的真实性、有效性负责；

（二）信用信息采集应当客观、公正、严谨、及时，同时应当保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

（三）经县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会调解，物业服务企业在规定期限内已妥善解决的有效投诉问题，不记入企业信用信息。

第九条 物业服务企业的信用信息包括基础信息、优良

信息和负面信息三类。

（一）基础信息

1. 物业服务企业注册信息：企业名称、统一社会信用代码（营业执照）、注册地、企业法人代表、联系方式（网站、电子信箱、邮政编码、通讯地址、联系电话和联系人）等。

2. 物业服务企业人员信息：主要是企业法人代表、经理、项目（部门）经理以及特殊岗位从业人员的基本情况，主要包括姓名、性别、岗位、职务、学历、职称、技能以及联系电话等其他有关信息。

3. 物业服务项目信息：主要包括物业项目名称、详细地址、项目委托方名称、委托期限、项目经理、收费标准及其他相关信息。

（二）优良信息

物业服务企业遵纪守法，诚信经营，积极提升服务水平，获得各级政府及相关部门、行业协会的表彰及取得的创新、创优成果等信息。主要包括：

1. 各级党委、政府的表彰；
2. 各级物业主管部门的表彰；
3. 各级物业行业协会的表彰；
4. 企业经营管理创新、创优成果等；
5. 其他优良业绩。

（三）负面信息

物业服务企业在从事物业服务活动中的违法违规信息，主要包括：

1. 人民法院、仲裁机构生效的判决书或裁决书，确认物业服务企业因过错承担责任的情况；
2. 各级物业主管部门或相关部门的行政处罚决定等；
3. 各级物业主管部门或相关部门在日常执法检查中查处的物业服务企业违法违规行为，以及物业服务企业不履行物业服务合同、破坏物业行业市场秩序和行业自律准则等不良行为；
4. 经查实且在规定期限内未妥善解决的投诉举报、媒体曝光等；
5. 因物业服务企业过错造成的重大安全生产事故、群体性事件、重大舆情等；
6. 在市、县（市、区）组织的物业服务质量考核中发现的物业经营服务中的不足和问题；
7. 其他违法违规行为。

第十条 基础信息的采集。基础信息由物业服务企业登陆信用评价系统自行填报，由注册地物业主管部门核实后录入归档。企业在注册地之外跨县（市、区）的在管物业管理项目信息，由项目所在地物业主管部门负责核实。

基础信息实行日常动态管理，有关信息发生变更后，物业服务企业应当于变更之日起 30 日内按照原信息录入途径

填报变更信息，经核实后录入归档。

新设立的物业服务企业，应当自领取营业执照之日起 30 日内，通过信用评价系统及时、完整、准确填报企业有关信用信息。

第十一条 优良信息的采集。物业服务企业提交相应材料，经注册地物业主管部门核查后，符合要求的，物业主管部门应于物业服务企业申请之日起 5 个工作日内录入信用评价系统，进行归档。

外地入聊物业服务企业仅限采集其在聊设立的分支机构获得的优良信息。

第十二条 负面信息的采集。物业主管部门获得负面信息后，应及时通知相关物业服务企业，确认负面信息情况。物业服务企业主动申报负面信息的，计算时可适当降低扣分分值。对刻意隐瞒负面信息的，从重扣分。

物业服务企业对负面信息有异议的，应在收到通知后 10 个工作日内向物业主管部门和出具负面信息部门提出书面异议申请，并提供相应证据。物业主管部门在收到异议书面申请后，应于 5 个工作日内做出是否采纳的决定，并将决定及时告知物业服务企业。

依据行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构等出具的生效法律文书等产生的负面信息，物业主管部门不需要通知物业服务企业，可直接录入归档。

第十三条 物业服务企业对县（市、区）物业主管部门的核查结果仍存在异议的，可向市住建局提出书面异议复核申请；市住建局应当于收到书面异议复核申请之日起 10 个工作日内完成复核。经复核确属失误的，撤销记录并通知县（市、区）物业主管部门；确属无误的维持原结果，复核结果应书面反馈当事人。

第十四条 信用信息录入归档后，形成信用档案，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第三章 信用等级评价

第十五条 信用等级评价应当坚持公开、公平、公正、合法和审慎的原则。

第十六条 物业服务企业信用等级评价采取信用分值综合评定办法。其中：

信用分值 = 信用基础分值 + 优良信息分值 - 负面信息分值。

信用基础分值包括基准分值和差异分值。基准分值 60 分；差异分值各项顶格分数之和为 40 分。

记分周期为 12 个月，从每年的 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，记分周期届满，次年重新记分。一票否决和负面信息减分采用当年的数据，原记分记录作为历史数据保存在系统平台的信用信息档案中备查。

物业服务企业信用信息得分按照《聊城市物业服务企业信用等级评价记分标准（试行）》（详见附件）执行。

第十七条 优良信息和负面信息积分计算周期，原则上按照信息的有效时限同步计算，从信息生效日期开始计算，具体到月；没有有效时限的，原则从信息生效日期开始计算，有效期 12 个月。涉及列入黑名单事项的，计算周期根据企业整改情况确定。

第十八条 企业信用评级结果分为 AAA 级、AA 级、A 级、B 级、D 级。具体标准如下：

信用分值在 100 分（含）以上的，信用等级为：AAA 级；
信用分值在 80 分（含）至 100 分的，信用等级为：AA 级；
信用分值在 70 分（含）至 80 分的，信用等级为：A 级；
信用分值在 60 分（含）至 70 分的，信用等级为：B 级；
信用分值在 60 分以下的、列入黑名单的，信用等级为：D 级。

未参加信用评价的，信用等级为：D 级（缺失）。

未承接物业服务项目的，信用等级为：A 级（未承接项目）。

第十九条 物业服务企业有下列情形之一的，直接列入黑名单：

（一）企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人等）因物业服务企业承担过错原因，通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的；

(二) 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任发生的重大安全事故的;

(三) 因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件, 影响社会稳定, 造成严重不良后果的;

(四) 挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的;

(五) 物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的生效判决裁决、被各级物业及其他主管部门行政处罚、公开通报等拒不执行、整改的;

(六) 拒不在经营场所或项目办公场所公示信用等级证明、拒不参加或者逾期未参加企业信用评价, 拒不上报或者逾期未上报信用信息的;

(七) 其他严重不良行为。

第二十条 物业服务企业在注册地之外跨县(市、区)的在管物业管理项目的信用增减分由项目所在地物业主管部门负责。

第二十一条 物业服务企业对不良行为进行整改后, 可以向发出整改通知的物业主管部门提出撤销记录的书面申请。物业主管部门经核实后, 对在规定期限内已整改完成的, 可以撤销记录信息。对未在规定时限内整改完成的, 在当年信用等级评定时予以信用减分, 当年没有整改完成的减分事项转入下一年度予以信用减分。

第二十二条 各县(市、区)、市属开发区物业主管部

门应设立投诉举报电话、邮箱等，受理对本辖区内物业服务企业在信用档案、评级管理等方面的投诉举报，对查实的投诉举报，录入信用档案。

第二十三条 根据信用记分周期届满时已记录确认的企业信用信息，市住建局于每年一季度组织对全市物业服务企业上一年度信用等级进行综合评价，并按照各自得分高低进行排名。

第四章 信用信息发布

第二十四条 物业服务企业信用信息按下列规定的期限发布：

（一）物业服务企业营业执照未注销前，基本信用信息长期发布；

（二）优良信息自发布之日起 3 年；

（三）负面信息自发布之日起 5 年；

（四）法律、法规和规章另有规定的，从其规定；

（五）企业的优良信息和负面信息自发布期届满之日起转为企业信用档案长久保存。

第二十五条 符合下列规定的，信用信息发布期限可以调整：

（一）缩短发布期限。物业服务企业已经履行生效的法

院判决或劳动仲裁、行政处罚决定或者行政处理决定，纠正了违法行为，且发布期间未发生新的行政违法行为的，可以向市住建局提出申请，缩短负面信息公开发布期限，但最短不得少于 3 个月。

（二）延长发布期限。物业服务企业拒不履行生效的法院判决或劳动仲裁、行政处罚决定或者行政处理决定，或者违法性质恶劣、后果严重，以及在发布期限内再次产生不良行为记录的，市住建局可以延长负面信息发布期限，但最长不得超过 10 年。

第二十六条 行政处罚决定变更或撤销的，物业服务企业应及时向县（市、区）主管部门提出变更或者删除该不良记录的申请，经物业主管部门核定后，重新在系统平台上予以公布。

第二十七条 涉及企业商业秘密和法律法规规定应当保密的信息不对外发布。

第二十八条 信用等级评价结果经市物业主管部门向社会公布后，物业服务企业可以到市物业管理协会开具年度信用等级证明。

第五章 信用等级管理

第二十九条 企业信用等级评价结果作为物业管理优秀

项目考评、企业评奖评优、日常监管、物业服务项目招投标、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。根据不同信用等级，物业服务企业实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

第三十条 对于信用等级为 AAA 级的物业服务企业，在信用等级公布之日起一年内采取以下支持措施：

（一）对企业申报的信用信息检查时，对申报材料实行随机抽查；

（二）在市级物业服务优秀项目评审总分基础上加 10 分；

（三）参加物业服务项目投标的，在评标总分基础上加 10 分；

（四）建议市物业管理协会授予市级优秀物业服务企业等荣誉称号，并向国家、省行业协会进行推荐；

（五）优先推荐纳入市、县（市、区）政府扶持企业名录；

（六）国家和地方有相关优惠扶持政策或者评奖评优活动的，予以优先考虑。

（七）在日常检查、专项检查中减少检查频次；

（八）在政府网站、微信公众号等媒体上推介企业信息；

（九）依法依规可以采取的其他激励措施。

第三十一条 对于信用等级为 AA 级的物业服务企业，在

信用等级公布之日起一年内采取以下鼓励措施：

（一）对企业申报的信用信息检查时，对申报材料实行随机抽查；

（二）在市级物业服务优秀项目评审总分基础上加 5 分；

（三）参加物业服务项目投标的，在评标总分基础上加 5 分；

（四）评选市、县（市、区）级优秀物业服务企业予以优先考虑；

（五）国家和地方有相关优惠扶持政策或者评奖评优活动的，予以优先考虑。

（六）在日常检查、专项检查中减少检查频次；

（七）在政府网站、微信公众号等媒体上推介企业信息；

（八）依法依规可以采取的其他激励措施。

第三十二条 对于信用等级为 A 级的物业服务企业，在信用等级公布之日起一年内采取以下引导措施：

（一）县（市、区）物业主管部门应加强对其业务指导、监督。物业服务企业要加强专业化、规范化管理，进一步强化诚信意识，改进服务，不断提高物业服务质量和水平。

（二）对其申报的信用信息检查时，对申报材料实行重点检查。

第三十三条 对于信用等级为 B 级的物业服务企业列入警示企业，在信用等级评定之日起一年内采取以下监管措施：

(一) 县(市、区)物业主管部门约谈企业法定代表人或经理,责令限期整改,并将约谈整改情况通报辖区内各街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会和业主委员会;

(二) 对其申报的信用信息检查时,对申报材料实行全面检查;

(三) 列入重点监管对象,增加对该企业的日常监督检查频次;

(四) 不得参与前期物业服务项目招投标;

(五) 取消本行业各类评奖评优参选资格;

(六) 不得新申请或继续担任物业管理协会常务理事以上职务;

(七) 办理企业信用等级证明时注明上年度信用等级。

企业连续两个年度信用等级为 B 级的,第三个年度其信用等级直接降为 D 级。

第三十四条 对于信用等级为 D 级、未参加信用管理,以及列入行业信用黑名单的物业服务企业,采取以下处理措施:

(一) 通过公众媒体向社会公布;

(二) 市住建局组织约谈企业法定代表人或经理,责令限期整改,并将约谈整改情况通报各县(市、区)、市属开发区物业主管部门以及街道办事处(乡镇人民政府)、社区

居（村）民委员会和业主委员会；

（三）对其申报的信用信息检查时，对申报材料实行全面检查。物业主管部门可以视情形进行延伸调查；

（四）列入重点监管对象，增加对该企业的日常监督检查频次；

（五）取消本行业各类评奖评优参选资格；

（六）不得新申请或继续担任物业管理协会理事以上职务；

（七）不得参与前期物业服务项目招投标以及由社区居（村）委会组织的物业服务项目招投标活动；已经接管上述项目的，建议开发建设企业或社区居（村）委会依规依约重新选聘新的物业服务企业。

对于其他物业服务项目招投标，招标监督单位、招标代理机构在进行投标人资格审查时，应当将企业信用等级为 D 级情况以及相关惩戒信息以书面方式告知招标人；

（八）在涉及政府采购、招标投标等公共资源交易活动中，建议相关部门注意企业年度信用状况；

（九）企业存在违法违规情形的，建议工商部门按有关法律法规规定的程序注销企业营业执照。

第三十五条 被评为 D 级信用企业的法定代表人、经理、项目经理等有关情况，记入物业服务企业主要管理人员不良信用档案，存留期为 2 年。存留期内不得在本市其他物业服务企业担任同类职务。

第六章 监督管理

第三十六条 各级物业主管部门和市物业管理协会从事信用信息管理的工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，泄露商业秘密和个人隐私，违者依法追究相关责任。

第三十七条 企业因未能及时申报、弄虚作假、伪造信用信息等原因影响信用等级评定结果的，由企业自行承担相应责任。

第三十八条 信息提供单位因提供不真实信息侵害物业服务企业和业主等他人合法权益的，被侵害人可依法追究其相应的责任。

第三十九条 企业依照本办法规定公示信息，不免除其依照其他有关法律、行政法规规定公示信息的义务。

第七章 附则

第四十条 本办法由聊城市住房和城乡建设局负责解释。

第四十一条 本办法自 2019 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2020 年 12 月 31 日。相关法律法规和政策依据发生变化或有效期届满，将依据实施情况依法评估修订。

聊城市物业服务企业信用综合评价记分规则

一、企业基础分值

记分类型	信用信息			记分标准	备注
	记分编号	记分项目	积分内容		
基准分值	LCWYXY0000	基准分	企业信用信息完整录入信用系统，系统自动赋分	60	信息填报及时完整得分
差异分值	LCWYXY0001	社保分	11 人——50 人	1	按照年度末企业实际参保人员名单和缴费发票核计
			51 人——100 人	2	
			101 人——200 人	3	
			201 人以上	5	
	LCWYXY0002	纳税分	企业年度纳税总金额	1	按照年度末企业全部纳税金额计算
			大于 5 万（含）小于 20 万	2	
			大于 20 万（含）小于 50 万	3	
			大于 50 万（含）小于 100 万	5	
			大于 100 万（含）		

LCWYXY0003	项目分	截至上年度末，在管的全委物业项目的总建筑面积（包含提供两种以上基本服务内容的非住宅项目）	大于 30 万（含）小于 50 万		1	按照系统数据计算	
			大于 50 万（含）小于 100 万		2		
			大于 100 万（含）小于 200 万		3		
			大于 200 万（含）		5		
			工程、经济和管理类每 5 人记 1 分，		最高记 4 分		查验相关职称证书
LCWYXY0004	专业分	中级以上职称人员	特殊工种持证上岗人员	消防	2	查验相关岗位证书 各分项分可以累加	
				电梯	1		
				电工	1		
LCWYXY0005	自律分	参与市物业管理协会组织的行业诚信自律活动，并签署自律公约				2	由市物业管理协会审核
LCWYXY0006	公益分	在本市范围内参与保障性住房及老旧住宅小区（入库）物业服务				2	由市局物业科审核
LCWYXY0007	认证分	获得 ISO9001 质量管理体系认证				1	查验相关认证文件。
		获得 ISO14000 环境管理体系认证				1	前三项单项得分并可以
		获得 ISO18000 职业健康安全管理体系认证				1	累加；获得全部三项认
差异分值							

			以上三项体系认证全部获得	4	证, 则该项得分为 4 分
LCWYXY0008	经历分	企业持续经营年限	大于 2 年 (含) 小于 5 年	1	按系统数据计算
			大于 5 年 (含) 小于 10 年	2	
			大于 10 年 (含)	4	
			满意度不低于 60%	1	
LCWYXY0009	满意分	上年度未满意度测评	满意度不低于 70%	2	查验相关的满意度测评报告
			满意度不低于 80%	3	
			满意度不低于 90%	5	

二、优良信息分值

记分类型	信用信息			记分标准	备注
	记分编号	记分项目	记分内容		
优良分值	LCWYXY1001	企业或员工获得党委、政府以及行业主管部门的表彰奖励	党中央、国务院	5	查验相关证书、文件;
			省委、省政府、住建部	4	各分项分可以累加, 不

			市级党委、政府，省住建厅	3	设上限。
			区委、政府，市住建局	2	
			街道办（乡镇），区县住建局	1	
	LCWYXY1002	企业或员工获得各级行业协会的表彰奖励	国家级行业协会	3	查验相关证书、文件； 各分项分可以累加，不 设上限。
			省级行业协会	2	
			市级行业协会	1	
	LCWYXY1003	服务项目获得政府部门颁发的创优奖项	国家级奖项	4	查验相关证书、文件； 各分项分可以累加，不 设上限。
			省级奖项	3	
			市级奖项	2	
优良分值	LCWYXY1004	服务项目获得行业协会颁发的星级服务认证	县级奖项	1	查验相关证书、文件； 各分项分可以累加，不 设上限。
			五星级服务	3	
			四星级服务	2	
			三星级服务	1	设上限。

LCWYXY1005	获得“重合同守信用企业”称号	国家级	4	查验相关证书、文件； 各分项分可以累加，不 设上限。
			3	
			2	
			1	
LCWYXY1006	获得“放心消费示范物业服务企业”称号	省级	3	查验相关证书、文件； 各分项分可以累加，不 设上限。
		市级	2	
		县级	1	
LCWYXY1007	获得物业服务领域科技创新成果认定并推广	国家级	4	查验相关证书、文件 各分项分可以累加，不 设上限。
		省级	3	
		市级	2	
		县级	1	
LCWYXY1008	争做“先进典型”获得新闻宣传报道	国家级媒体	4	查验相关证书、文件以 及照片、录像、报纸等；
		省级媒体	3	

			市级媒体	2	各项分可以累加，不设上限。
			县级媒体	1	
	LCWYXY1009	在主管部门、行业协会组织的各项重点工作、主题活动中，积极贯彻落实，取得优良成绩	区县住建局	3	在年度信用综合评价时由部门协会酌情赋分
			市物业管理协会	2	
	LCWYXY1010	在服务中获得良好社会声誉	锦旗、表扬信等	每件记1分	查验相关证明材料

三、负面信息分值

记分类型	信用信息		记分标准	备注
	记分编号	负面信息情形描述		
严重负面 信息分值	LCWYXYD001	企业或企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人等）通过人民法院司法程序认定，被列入失信被执行人名单的	列入黑名单 信用等级 为D级	
	LCWYXYD002	经司法机关或行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的		
	LCWYXYD003	企业在物业服务活动中承担主要责任的生效判决裁决、被物业主管部门公开通报后在规定期限内拒不整改，或一年内累计被公开通报三次以上（含三次）的		

	LCWYXYD004	违反自律规约，被行业协会公开通报后在规定期限内拒不整改，或者一年内累计被公开通报三次（含三次）以上的		
	LCWYXYD005	因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的		
	LCWYXYD006	挪用、骗取、套用住宅专项维修资金，情节严重的		
	LCWYXYD007	未按规定在客户服务中心公示信用等级、拒不参加或者逾期未参加企业信用评价，拒不上报或者逾期未上报信用信息以及填报虚假信息		
	LCWYXYD008	因企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的		
行业监管 负面分值	LCWYXY2001	未按规定在合同终止时将物业服务用房及有关资料移交给业主委员会的	-3	《条例》29条 58条
	LCWYXY2002	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的	-6	《条例》37条 62条
	LCWYXY2003	违反《条例》规定，将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的	-6	《条例》39条 59条
	LCWYXY2004	擅自改变物业管理区域内按照规划建设建设的公共建筑和共用设施用途的	-6	《条例》49条 63条
	LCWYXY2005	擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益的	-6	《条例》50条 63条
	LCWYXY2006	擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的	-6	《条例》54条 63条
	LCWYXY2007	未按照物业主管部门要求报送信用档案信息、统计报表等相关资料	-3	《省条例》62条 95条

行业监管 负面清单	LCWYXY2008	未按规定向物业主管部门申报物业服务合同备案的	-3	《省条例》67条
	LCWYXY2009	擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务，未履行通知义务的	-6	《省条例》68条 95条
	LCWYXY2010	物业服务合同解除或者终止，未按照规定履行交接义务的	-6	《省条例》68条 95条
	LCWYXY2011	未按规定将前期物业服务合同或者调整后的物业服务收费标准报送备案，或者未按规定公示物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的	-3	《省收费办法》10条 12条 39条 45条
	LCWYXY2012	未按规定程序调整普通住宅前期物业公共服务收费标准，或者未按规定使用、管理物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的	-6	《省收费办法》12条 30条 45条
	LCWYXY2013	未按规定免费配备出入证件的	-3	《省收费办法》32条 48条
	LCWYXY2014	超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的	-3	《省收费办法》42条 49条
	LCWYXY2015	低于服务等级标准提供服务并收费的；	-3	《省收费办法》42条 49条
	LCWYXY2016	采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的	-3	《省收费办法》42条 49条
	LCWYXY2017	强制或者变相强制服务并收费的	-3	《省收费办法》42条 49条
	LCWYXY2018	违反有关规定以保证金、押金等形式变相收费的	-3	《省收费办法》42条 49条

	LCWYXY2019	不按照规定实行物业服务收费明码标价的	-3	《省收费办法》42条 49条
	LCWYXY2020	消防、电梯、监控等设施、设备器材损坏严重，不能保持功能完好有效、严重影响正常使用的	-3	《特种设备安全法》《山东省高层建筑消防管理规定》
	LCWYXY3001	经查实的投诉举报，属物业企业责任且不认真整改，投诉人不满意的	-1	
	LCWYXY3002	泄漏、披露、使用应当保守的业主、物业使用人的商业秘密或个人隐私的	-1	
	LCWYXY3003	与业主、物业使用人发生言语、肢体冲突，引发不良社会影响的	-1	
	LCWYXY3004	干涉、阻挠、操纵业主大会成立、业主委员会或业主大会会议召开的	-1	
日常经营	LCWYXY3005	物业主管部门、街道社区日常检查中，项目经理连续两次不在岗的	-1	
负面分值	LCWYXY3006	对党委政府组织的活动，不按规定参加或不按要求落实的	-1	
	LCWYXY3007	未按规定在承接物业时对物业共用部位、共用设施设备进行查验的	-1	
	LCWYXY3008	前期物业服务企业未按规定向业主提供物业服务手册的	-1	
	LCWYXY3009	物业管理区域内停车秩序混乱，交通堵塞、践踏绿地情况比较严重的	-1	
	LCWYXY3010	未依法依约履行公共秩序维护义务，导致群发性失窃事件、消防事故、治安	-1	

		事故等发生，致使业主人身、财产安全受到损害的		
	LCWYXY3011	消防通道、疏散通道被占用或堵塞的	-1	
	LCWYXY3012	未建立共用部位、共用设施设备台账，无运行、检查、维护、保养记录的	-1	
	LCWYXY3013	未按规定对共用部位、共用设施设备及时养护修复，影响业主正常使用的	-1	
	LCWYXY3014	存在安全隐患未及时整改或未按规定设置警示标志及采取隔离措施的	-1	
	LCWYXY3015	未制定安全防范应急预案，或已制定预案但未组织演练或落实的	-1	
	LCWYXY3016	擅自允许大型车辆、载有易燃、易爆、剧毒、放射性物品和危险化学品的车辆进入物业管理区域的	-1	
日常经营	LCWYXY3017	未按规定建立、保存物业档案以及在物业服务活动中应当留存的工作记录的	-1	
负面分值	LCWYXY3018	采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或变相限制专业经营服务的	-1	
	LCWYXY3019	合同解除后，物业服务企业拒不撤出物业管理区域的	-1	
	LCWYXY3020	未按合同约定委托具备资质的专业机构维修、养护电梯、消防等设施的	-1	
	LCWYXY3021	未在电梯轿厢内粘贴电梯年检标志或者年检标志过期，以及未张贴安全注意事项、警示标志、使用管理单位名称、维保单位名称及救援电话的	-1	
	LCWYXY3022	业主或者物业使用人发生《山东省物业管理条例》第四十四条列举的行为，	-1	

	物业服务企业未劝阻、制止，以及未向有关部门进行书面报告的		
LCWYXY3023	物业管理区域内发生安全事故时，未及时向所辖社区、有关行政主管部门报告，未按规定履行现场救助协助义务的	-1	
LCWYXY3024	未按规定组织消防宣传、教育、演练，未定期对消防设施设备进行检查的	-1	
LCWYXY3025	消防控制室值班人员未取得相关职业资格证书的	-1	
LCWYXY3026	接受委托代收水、电、气、热等费用，向业主收取手续费等额外费用的	-1	
LCWYXY3027	违规向电信业务经营单位收取电信设施进场费、接入费、使用费等性质类似的相关费用	-1	
LCWYXY3028	未对业主或物业使用人的住宅装饰装修活动进行登记管理的	-1	
LCWYXY3029	未签订装饰装修管理服务协议，未将装饰装修禁止行为书面告知业主的	-1	
LCWYXY3030	未按时巡视装饰装修现场，对业主以及装修企业违规行为未劝阻未制止的	-1	
LCWYXY3031	未按规定时限要求召集业主恳谈会或未建立相关记录档案的	-1	“三会三公开”工作落实
LCWYXY3032	未按规定在物业管理区域内设置“两箱两栏”的	-1	情况作为“双随机一公开”
LCWYXY3033	未在物业管理区域内公示服务标准和价格、投诉渠道和方式以及小区公共收益等信息的	-1	抽查的重要内容。