

# 景德镇市物业服务企业信用信息评价标准（试行）

## 一、基本信息（30分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	要求
一	企业注册和经营信息 (10分)	如实填写企业注册等信息，2018年后注册企业须在属地物业管理主管部门告知登记（2分）	发现1项少报、漏报、错报扣0.2分，扣完为止；未在属地物业管理主管部门告知登记的扣1分；无企业信用承诺，扣2分。	与有关部门信息及文件一致
		服务项目合同在属地县(市、区)物业管理主管部门备案。（2分）	发现1个项目合同未备案扣2分。	合同备案或者部门证明
		承接保障性安居工程、老旧小区等项目，或者安置公益性岗位人员就业等（1分）	承接保障性安居工程、老旧小区等项目的得1分；或者安置公益性岗位人员1人就业得0.5分。	合同备案或者相关文件
		物业服务规模（3分）	服务项目不足2个得1分，每增加1个得1分，得满3分为止；或者30万平方米以下得1分，30-100万平方米得2分，100万平方米以上得3分。	合同备案
		依法纳税（2分）	A级企业得2分，B级企业得1.5分，M级企业得1分，C级企业得0.5分，D级企业不得分。	以税务部门评级信息为准

二	企业人员 (10分)	物业服务人员规模不少于30人。(2分)	低于30人得1分,30-80人得1.5分,80人以上得2分。	以缴纳社保或商业保险等资料为准
		特种设备、建构筑物消防管理等工程技术、经济管理等专业人员10人以上。其中中级职称人员5人以上,项目经理(负责人)每年参加物业管理主管部门、行业协会组织的教育培训不少于1次(8分)	专业人员少于10人的,不得分;专业人员10人以上、中级职称人员少于5人的,得2分;专业人员每增加5人、中级职称人员每增加1人的,得1分,得满为止。未参加物业管理主管部门、行业协会组织的教育培训的1人扣0.5分,扣满4分为止。	按缴纳社保相关资料和职称证书
三	企业党建 (10分)	按照党建引领要求,企业成立党组织(联合党组织、社区派指导员)、将党建写入企业章程、开展党建工作。(3分)	未成立扣3分,未写入企业章程扣1分,未开展党建工作、无党旗、无标识、无场所和设施、无工作制度扣1分。	党组织成立文件、企业章程、社区证明
		参与社区物业党建联建。(7分)	阻碍召开业主大会、成立业主委员会(或物业管理委员会)扣2分,对发现物业服务区域内非法宗教活动等未及时报告扣2分,未参与社区物业党建联建扣5分。	社区证明

## 二、日常服务管理评价（70分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	评价部门
一	基础服务 (13分)	已办理接管验收手续，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便（1分）	不符合不得分	县（市、区）物业管理主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）
		装饰装修管理规定及业主管理规约等各项公众制度完善（1分）	不符合不得分	
		服务内容、服务标准、收费项目及标准向业主公示（1分）	不符合不得分	
		建立24小时值班制度，设立并公开服务电话，接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录（2分）	不符合不得分	
		项目经理（负责人）及相关工作人员的联系方式向业主公示（1分）	不符合不得分	
		物业服务企业的专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨，在岗人员须在项目服务部公示（1分）	不符合不得分	
		在安全隐患处有明显标识和具体的防范措施，有安全宣传、应急措施和演练等工作，有巡查检查、对发现问题进行劝阻、报告，并存有相关工作记录（2分）	不符合不得分	

		共用设施设备完好，使用及维护按规定要求有记录，保持正常运行，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范（1分）	不符合不得分	
		物业服务企业应按规定及合同约定公开物业服务情况、相关收支情况（含代管公共收益收支）（2分）	不符合不得分	
		物业管理用房等配套设施未擅自改变用途和经营（1分）	不符合不得分	
二	项目容貌 (10分)	物业服务区域内无责任性违章搭建、违规装修等行为，小区内不得有“三合一”场所（2分）	合同期内有此类行为，物业服务企业无劝阻报告工作记录，发现一次扣0.5分	街道办事处(乡镇人民政府)
		房屋外观完好、整洁，外墙无污迹（2分）	不符合不得分	
		空调在设计位置安装，冷凝水集中收集，支架无锈蚀（2分）	未按设计安装空调的、物业服务企业未劝阻报告（提供书面记录）的、支架锈蚀的，发现一次扣0.5分，不符合不得分	
		封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面（2分）	不符合不得分	
		道路通畅，机动车和非机动车有序管理，路面平整，井盖无破损、无丢失，不影响通行（2分）	不符合不得分	

三	环境卫生 (10分)	依法依规开展生活垃圾分类、禁燃禁放禁烧、无违规饲养家禽宠物等工作(2分)	合同期内有此类行为,物业服务企业无劝阻报告工作记录的,发现一处不符合扣0.5分	街道办事处(乡镇人民政府)
		按照物业服务合同约定对物业服务区域内道路、绿化、相关场所等公共场地维护,无纸屑、烟头等,宣传引导业主生活垃圾分类投放、垃圾日产日清,定期进行卫生消毒消杀(2分)	发现一处不符合扣0.5分	
		按照物业服务合同约定对房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画,无责任性擅自占用和堆放杂物现象;楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗和弱强井等保持洁净和无杂物;无责任性违规排放油烟、噪音等问题(2分)	合同期内有此类行为,物业服务企业无劝阻报告工作记录的,发现一处不符合扣0.5分	
		按照物业服务合同约定维护花草树木长势良好,修剪整齐美观,无服务期间造成的病虫害、折损、无斑秃、无毁绿种菜和黄土裸露等问题(1分)	发现一处不符合扣0.5分。(无绿化的项目,该分值计入垃圾分类工作)	
		在基层党组织领导下,开展物业服务管理工作,积极参与国家卫生城市和文明城市工作(3分)	一次不配合扣0.5分,	
四	参与社区治理 (7分)	积极配合街道社区、相关行政管理部门等调解物业服务矛盾纠纷,协同处置防汛防旱防震、疫情防控等灾害情况(3分)	一次不配合扣1分	街道办事处(乡镇人民政府)
		按照法律法规和物业服务合同约定,维护消防设施、电梯、供电供水供气等正常运行,保持消防通道、安全出口等畅通,及时发现、劝阻和报告违法违规行为(2分)	一处不符合扣1分	
		按照法律法规和物业服务合同约定,对车辆停放、电动自行车停放充电、外墙脱落、装饰装修等公共区域秩序维护,及时发现、劝阻和报告违法违规行为,有序等安全管理规范(2分)	公共秩序维护管理不规范的,扣1分;雪亮工程未覆盖的,扣1分	

五	业主满意度调查(30分)	<p>业主满意度调查(20分)。街道办事处(乡镇人民政府)可采取线上线下等方式开展业主满意度调查并确认(参与满意度调查的业主低于三分之一的,以居(村)民委员会意见为准)</p>	<p>满意度不低于85%的,得20分; 在75%-85%的,得15分;在65%-75%的,得10分;在55%-65%的,得5分; 业主满意度低于55%的不得分。</p>	街道办事处(乡镇人民政府)
		<p>业主物业费交费率(10分)。街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会向物业服务企业调查并确认。</p>	<p>物业费交费率不低于90%的,得10分; 在80%-90%的,得8分; 在70%-80%的,得6分; 在60%-70%的,得5分; 在50%-60%的,得4分; 业主物业费交率低于50%的不得分。</p>	

### 三、良好行为信息（+20分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	时限	依据
一	企业 荣誉(含服 务项目) (20分)	获得党委政府表扬表彰的	国家级20分, 省级15分, 市级10分, 县区级5分。	2年	正式文件或荣誉证书
		获得行政管理部门表扬表彰的	国家级15分, 省级10分, 市级8分, 县区级6分。	1年	
		获得物业行业协会表彰的	国家级8分, 省级6分, 市级4分, 县区级2分。	1年	
		获得权威新闻媒体正面评价报道的	国家级8分, 省级6分, 市级4分, 县区级2分。	1年	
		获得科技专利成果的	国家级6分, 省级4分, 市级2分, 县区级1分。	1年	
二	员工 荣誉 (5分)	获得党委政府表扬表彰的	国家级5分, 省级4分, 市级3分, 县区级2分。	2年	区县以上政府正式文件
		获得行政管理部门表扬表彰的	国家级4分, 省级3分, 市级2分, 县区级1分。	1年	荣誉证书或正式文件
		获得物业行业协会表彰的	国家级4分, 省级3分, 市级2分, 县区级1分。	1年	荣誉证书或正式文件
		获得权威新闻媒体正面评价报道的	国家级4分, 省级3分, 市级2分, 县区级1分。	1年	新闻报道

#### 四、不良行为信息（-20分）

序号	类型	信用信息描述	评分标准	时限
一	一般不良行为	1.相关行政管理部门发现问题责令整改未按期完成整改的,或者被相关行政管理部门约谈、通报批评的	国家级一次扣15分,省级一次扣10分,市级一次扣8分,县区级一次扣6分。	1年
		2.被权威媒体负面报道,且经查证确属物业服务企业责任造成的	国家级一次扣8分,省级一次扣6分,市级一次扣4分。	1年
		3.被物业行业协会通报批评或约谈的	国家级一次扣8分,省级一次扣6分,市级一次扣4分,县区级一次扣2分。	1年
		4.有持证上岗要求的岗位,未安排取得职业资格证书的人员上岗的	一次扣5分	1年
		5.未如实填报企业信用信息的	一次扣5分	1年
		6.物业服务企业未能履行法律法规规定和合同约定,导致业主人身、财产安全受到损害的	一次扣5分	1年
		7.物业服务企业未按合同约定提供服务,减少服务内容、降低服务标准且在规定期限内没有整改的	一次扣5分	1年
		8.物业服务企业对物业服务区域内违法违规行为,法律法规规定应当履行发现、规劝、制止、报告职责未能履行的	一次扣5分	1年
		9.物业服务企业未制定安全防范应急预案、未对安全隐患采取排查整改措施、对紧急事件未及时采取应急措施的	一次扣5分	1年
		10.物业服务企业采取停电停水停气等方式催交物业费的	一次扣10分	1年
		11.被相关行政管理部门予以行政处罚的	一次扣10分	1年

二	严重 不良 行为	1.物业服务企业主要负责人（董事长、总经理、法定代表人）被列入失信被执行人名单的	一次扣 20 分（直至被移出失信被执行人名单）	
		2.发生亡人安全生产事故的	物业服务企业负有主要责任的，一次扣 20 分； 负有次要责任的，一次扣 10 分	1 年
		3.有挪用专项维修资金或者公共收益、商业贿赂、围标串标等严重破坏市场秩序行为的	一次扣 20 分，依法清退	
		4.被解聘的物业服务企业拒不撤出、未按照规定办理移交手续（除物业服务合同另有约定外）、在交接至撤出期间内不维持正常的物业服务秩序的	一次扣 20 分，依法清退	
		5.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	物业服务企业负有主要责任的，一次扣 20 分； 负有次要责任的，一次扣 10 分	1 年
		6.经司法、相关行政管理部门认定物业服务企业为黑恶势力的	一次扣 20 分，依法清退	
		7.被列入物业服务企业黑名单	一次扣 20 分，依法清退	