附件1

宜兴市物业服务企业信用信息评价标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 信息来源 | 信用信息内容 | 记分标准（分） | 备注 |
| 基础信用信息 | 主管部门 | 企业信息　　 | 申报信用信息等级评价时，完整、准确填报相关信息 | 按照信用信息平台的要求，完整填写信息并提供相关附件的，加2分 | 　 |
| 定期更新信用信息，保持信息及时、完整、有效 | 每月登录信用信息平台，并进行有效信息维护的，加2分 | 　 |
| 鼓励企业法人参加行业行政主管部门或协会组织的业务培训 | 参加培训的加1分 | 　 |
| 经营信息　　　 | 企业在本市纳税总额达到一定规模 | 达50万元的加1分，达200万元的加2分，达300万的加3分，达500万的加4分，达800万以上的加5分 | 　 |
| 在本市提供全委托物业服务项目总建筑面积达到一定规模 | 达30万㎡的加1分，达100万㎡的加2分，达300万㎡以上的加3分，不累计加分 | 　 |
| 在本市参与保障性住房及老旧住宅小区物业服务（老旧住宅小区是指2000年前交付使用，非政府指派物业进入的纯市场化小区） | 管理保障性住房及老旧住宅小区总建筑面积达10万㎡加1分，达30万㎡加2分，达50万㎡以上的加3分，不累计加分 | 　 |
| 在本市管理两种类型物业 | 管理居住物业及公共物业两种类型物业的，加1分 | 　 |
| 良好信用信息 | 主管部门 | 荣誉信息 | 本市的项目获得优秀示范项目称号的（注1） | 国家级一个加5分，江苏省省级一个加3分，无锡市市级一个加2分，最多加6分 | 同一项目以最高等级加分 |
| 良好信用信息良好信用信息 | 主管部门 | 荣誉信息 | 服务科技创新 | 获得国家级物业主管部门认定并推广成果的加3分，省级的加2分，市级（含宜兴市级）的加1分，最多加3分 | 同一项目以最高等级加分 |
| 企业通过三大体系认证 | 通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康和安全管理体系认证之一的加1分，通过其中两项的加2分，三大体系认证全部通过的加3分 | 　 |
| 先进典型 | 市物业行政主管部门确定的重点工作、主体活动等，物业企业积极配合落实 | 每起加1分 | 　 |
| 其他良好信息 | 项目经理产生的加分 | 按照项目经理得分的1/10比例进行加分 | 　 |
| 属地政府 | 荣誉信息 | 企业获得镇（园区、街道）表彰的 | 每起加1分 | 　 |
| 其他良好信息 | 配合做好文明城市创建长效管理的 | 市文明办季度检查中公布的排名前三名的一次加3分 | 　 |
| 在镇（园区、街道）组织的年度综合先进表彰或考核中获得优秀的或第一等次的 | 每起加2分 | 　 |
| 良好信用信息 | 相关部门 | 荣誉信息 | 企业获得其他行政主管部门表彰和其他各类正面评价信息 | 国家级表彰一个加3分，省级表彰一个加2分，市级（含宜兴市级）表彰一个加1分 | 　 |
| 先进典型 | 作为正面典型在各级官方新闻媒体宣传报道 | 国家级加3分，省级加2分，市级（含宜兴市级）加1分，不累计，且最多加3分 | 同一先进典型以最高等级加分 |
| 业主 | 荣誉信息 | 在市物业管理行政主管部门组织的第三方业主满意度测评活动中成绩优异的 | 企业得分在90分及以上的，加3分；排名前五的，加5分，不累计加分 | 　 |
| 不良信息不良信息不良信息　不良信息不良信息 | 主管部门主管部门主管部门主管部门主管部门 | 违规违法行为违规违法行为违规违法行为违规违法行为 | 物业服务期间发生严重责任事故，造成物业管理区域安全责任事故的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 企业与物业服务招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 物业企业未落实全国文明城市长效管理相关规定，经主管部门通报后仍整改不到位满3次的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 物业企业在招投标过程中存在获取不正当利益行为的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 物业服务合同终止后，经主管部门协调后仍拒不撤出，造成物业管理状况混乱、社会影响恶劣的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 在物业管理活动中，以企业名义发生行贿或商业贿赂行为，数额较大的（5万以上），经法院、纪检部门确认的 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 企业骗取、挪用或侵占专项维修资金 | 直接评定为D级 | 有效期2年 |
| 在物业管理活动中，以企业名义发生行贿或商业贿赂行为，数额在5万以下，经法院、纪检部门确认的 | 扣20分 | 有效期2年 |
| 申请专项维修资金手续中发生的违规情况 | 经专项维修资金管理部门查证属实的，一起扣15分 | 　 |
| 合同未到期，单方面擅自终止合同 | 前期物业管理招投标履约时限未到期的；或后期管理合同履约时限未到期的，扣15分 | 　 |
| 企业将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人 | 扣15分 | 　 |
| 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途 | 扣15分 | 　 |
| 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的 | 扣15分 | 　 |
| 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定 | 扣15分 | 　 |
| 擅自改变物业管理用房用途 | 扣15分 | 　 |
| 未办理退出交接手续，擅自撤离物业管理区域停止物业服务的 | 扣10分 | 同一个项目的不同违规事项可叠加扣分，最多扣30分 |
| 物业服务合同终止后，不按照规定移交物业管理用房的 | 扣10分 |
| 物业服务合同终止后，未按规定完全移交物业档案、物业服务档案等资料的 | 扣10分 |
| 物业服务合同终止后，未按规定结算、清退预收、代收的有关费用的 | 扣10分 |
| 未按规定进行物业承接查验并备案的 | 一起扣10分 |  |
| 未按投标书承诺委派项目经理的 | 扣10分 |  |
| 对业主装修中拆改承重墙行为未按照规定进行有效管控的 | 扣10分 | 　 |
| 未落实疫情防控工作相关要求的  | 扣10分 | 　 |
| 未落实全国文明城市长效管理相关规定的 | 扣10分 | 　 |
| 未按规定办理物业服务合同备案手续的 | 一起扣5分 | 　 |
| 1个项目经理管理2个项目的（单个项目超过10平方米） | 扣5分 | 　 |
| 未依照相关规定或约定将公共收益单独建账的 | 一起扣5分 | 　 |
| 未建立物业服务应急预案；发生事件后，未按应急预案做好应急处置工作、未及时报告相关部门的 | 扣5分 | 　 |
| 项目合同备案后3个月内未录入信用平台的 | 扣3分 | 　 |
| 物业行政管理部门出具整改通知书，未及时整改的 | 各类检查、投诉等导致物业行政主管部门出具的整改通知，1起扣3分 |  |
| 物业行政管理部门或行业协会通报批评的 | 一起扣3分 | 　 |
| 经物业行政主管部门确认违反招投标规定，影响物业管理招投标程序正常进行的 | 扣3分 |  |
| 企业终止合同，未按规定提前三个月书面告知业主委员会、物业所在地的物业管理行政主管部门 | 一起扣3分 |  |
| 未尽对物业共有部位及设施设备管养维修之责，导致其不能正常使用的 | 扣3分 |  |
| 电梯运行中因故障引起人员被关时，物业公司电梯维修人员或委托的电梯维修专业单位未能在半小时内赶到现场进行处理的 | 一起扣3分 | 　 |
| 装饰装修管理未有效实施管理的(除拆改承重墙) | 未与业主、使用人签定装饰装修管理协议；未将装饰装修禁止行为告知业主、使用人；不巡查装饰装修现场，对其违规行为未劝阻的，导致业主装饰装修行为违规，造成不良后果的；对业主、使用人在装饰装修中的违规行为未及时向相关行政主管部门上报的；符合以上情形之一的，一起扣3分 | 　 |
| 未按规定建立、保存在物业服务活动中形成的与业主、使用人利益相关的档案资料的 | 扣3分 | 　 |
| 未按规定公开信息的 | 未在物业管理区域内显著位置公示物业承接查验情况、物业服务企业信用等级、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的，一项扣1分 | 　 |
| 除装饰装修活动外，发现业主、使用人在物业使用过程中发生其他损害公共利益的禁止行为时，未有效实施管理的 | 未及时劝阻、制止的；劝阻、制止无效，未及时报告业委会和有关行政部门的；或未做好相关取证和记录工作的，一起扣3分 | 　 |
| 其他不良行为 | 物业服务企业聘请“黑名单”的物业企业法人或总经理、及严重失信的项目经理的 | 信用等级在B级及以上的，直接降为C级 | 　 |
| 装修期间物业企业为业主指定搬运队伍，存在“搬霸”行为，指定或强迫业主购买装修材料的 | 查实后一起扣15分 | 　 |
| 企业在信用等级评价中有虚报、瞒报或者其他不正当行为的 | 扣15分 | 　 |
| 未经法定程序擅自进入小区提供物业服务的 | 扣10分 | 　 |
| 未按规定委托具备相应资质和行业从业条件的单位对共用设施设备进行维护保养或对受委托单位监督不严的 | 未按规定委托的一起扣10分；监督不严的一起扣5分 | 　 |
| 企业中标后未按标书承诺配置人员的 | 扣3分 | 　 |
| 企业中标后未能按标书承诺的内容提供服务的 | 查实一项扣2分 | 　 |
| 企业聘用的项目经理未主动申报纳入信用信息体系的 | 缺少一人扣1分 | 　 |
| 项目经理产生的减分 | 按照项目经理产生的减分1/10比例进行扣分 | 有效期与项目经理减分有效期相同 |
| 不良信息 | 属地政府 | 违规违法行为 | 企业终止合同，未按规定提前三个月书面告知业主委员会、物业所在地的镇（园区、街道）的 | 一起扣3分 | 　 |
| 不良管理行为 | 各镇（园区、街道）发出的整改通知书或通报批评 | 一起扣3分 | 　 |
| 不配合镇（园区、街道）组织的考评或考评中成绩较差的 | 不配合的扣3分，考评排名后三名的扣3分 | 　 |
| 不良信息 | 属地政府 | 未配合各级政府开展重点工作的 | 未配合做好文明城市创建长效管理的 | 市文明办季度检查中公布的排名后三名的一次扣15分 | 　 |
| 未配合镇（园区、街道）做好其他重点工作的 | 一起扣3分 | 　 |
| 相关部门 | 违规违法行为 | 相关行政主管部门下发行政处罚决定书的 | 一起扣15分 | 　 |
| 业主 | 信访投诉 | 因物业管理有关问题造成10人及以上集体上访 | 一件扣5分 | 　 |
| 未在规定时间处理业主的有效投诉 | 一件扣3分 | 　 |
| 业主有效投诉，经整改后回访评价为较不满意及以下 | 一件扣3分 | 　 |
| 业主有效投诉，物业企业未按合同约定提供服务的 | 查实一起扣2分 | 　 |
| 业主有效投诉，物业企业未及时整改 | 一件扣1分 | 　 |
| 其他不良行为　 | 市物业管理行政主管部门组织的第三方业主满意度测评中企业、项目排名后五名的 | 企业排名为后五名的直接评定为D级，项目排名为后五名的扣10分，不累计扣分 | 　 |
| 经沟通后仍无故拒绝配合市物业管理行政主管部门组织的第三方业主满意度测评的 | 扣10分 | 　 |

注：

1、该项加分，记入获得称号时或通过复查时为该项目提供服务的企业档案中。当项目的服务单位发生变更后，原服务单位不再予以加分；新服务单位在该项目通过示范项目复查并仍保持荣誉称号的，给予加分。

2、该项所称表彰指针对企业的表彰或针对本市行政区域内项目的表彰；表彰由企业自行申报通过审核后记入档案。