附件： 宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
| 一 | 基本信息 | 企业基本信息填报 | 物业服务企业应按要求在信用系统及时、完整、准确填报名称、企业注册登记的统一社会信用代码证、企业性质、经营范围、从事物业管理活动时间、项目经理基本情况，管理项目、面积、物业服务合同备案情况、业主委员会成立情况等内容。 | 100分 |  |  |
| 管理面积 | 1、物业服务企业在本市接管项目面积达80万平方米以上的 | 5分 |  |  |
| 2、物业服务企业在本市接管项目面积达50万平方米以上的 | 3分 |  |  |
| 3、物业服务企业在本市接管项目面积达30万平方米以上的 | 2分 |  |  |
| 二 | 业绩信息 | 物业服务企业受表彰信息 | 受各级政府及行业主管部门表彰的 | 受国家级表彰的 | 12分 | 4年 |  |
| 受省级表彰的 | 10分 | 3年 |  |
| 受市级表彰的 | 8分 | 2年 |  |
| 受县级表彰的 | 6分 | 1年 |  |
| 受各级行业协会表彰的 | 受国家级表彰的 | 10分 | 3年 |  |
| 受省级表彰的 | 8分 | 2年 |  |
| 受市级表彰的 | 6分 | 1年 |  |
| 受县级表彰的 | 4分 | 1年 |  |
| 获得宝鸡市以上政府政策扶持的 | 6分 | 2年 |  |

宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
| 二 | 业绩信息 | 物业服务项目受表彰信息 | 受各级政府及行业主管部门表彰的 | 受国家级表彰的 | 12分 | 4年 |  |
| 受省级表彰的 | 10分 | 3年 |  |
| 受市级表彰的 | 8分 | 2年 |  |
| 受县级表彰的 | 6分 | 1年 |  |
| 受各级行业协会表彰的 | 受国家级表彰的 | 10 | 3年 |  |
| 受省级表彰的 | 8 | 2年 |  |
| 受市级表彰的 | 6 | 1年 |  |
| 受县级表彰 | 4 | 1年 |  |
| 其他业绩 | 1、被认定驰名商标、著名商标、知名商标或获得名牌企业的 | 5分 | 3年 |  |
| 2、获得质量管理体系认证的 | 5分 | 3年 |  |
| 3、被社会媒体表扬、经区（县）、开发区以上物业主管部门认定的 | 5分 | 2年 |  |
| 4、企业员工受县级以上表彰的 | 5分 | 1年 |  |
| 5、物业服务企业连续6个月无有效投诉，经区（县）、开发区以上物业主管部门认定的 | 3分 | 1年 |  |
| 6、物业服务企业成立党支部的 | 5分 |  |  |
| 7、定期开展物业项目设施设备技能大比武、消防与电梯风险演练 | 3分 | 1年 | 每项1分 |
| 8、在社会活动或在扶贫、学雷锋、关爱老人及妇女儿童等公益活动中有突出成绩，经区（县）、开发区以上物业主管部门认定的 | 3分 | 1年 |  |

 宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
|  |  | 满意度测评 | 1、物业项目业主满意度调查，满意率80%以上的 | 15分 | 1年 | 每年至少1次 |
| 2、物业项目业主满意度调查，满意率75%以上的 | 10分 | 1年 | 每年至少1次 |
| 3、物业项目业主满意度调查，满意率70%以上的 | 5分 | 1年 | 每年至少1次 |
| 三 | 不良信息 | 信息填报及更新 | 未按要求填报企业基本信息或信息变更后未及时更新 | -5分 | 1年 |  |
| 未按要求更新物业服务企业日常管理信息及项目更新信息 | -5分 | 1年 |  |
| 发生重大事项 | 1、物业管理区域内发生安全责任事故 | -30分 | 2年 |  |
| 2、因物业服务原因，发生重大群体上访事件 | -20分 | 2年 |  |
| 3、物业管理区域内发生安全事故，物业服务企业未及时向相关部门报告 | -15分 | 1年 |  |
| 4、缓报、瞒报、漏报有关重大及突发事件信息，或者通报、报送、虚假信息，造成严重后果的 | -15分 | 1年 |  |
| 违反法律法规及相关规定 | 1、违反《物业管理条例》规定，擅自改变物业管理用房用途或擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途 | -20分 | 1年 |  |
| 2、违反《物业管理条例》规定，物业服务合同终止时，不按照规定退出和移交物业管理用房和有关资料的 | -20分 | 2年 |  |
| 3、违反《物业管理条例》规定，擅自占用、挖掘物业管理区域内道路和场地，损害业主共同利益的 | -15分 | 1年 |  |

 宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
| 三 | 不良信息 | 违反法律法规及相关规定 | 4、违反《物业管理条例》规定，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的 | -10分 | 1年 |  |
| 5、违反《陕西省物业管理条例》规定，物业服务企业损坏、隐匿、销毁物业资料和财物的 | -10分 | 2年 |  |
| 6、违反《陕西省物业管理条例》规定，物业服务企业未在物业管理区域内公示服务内容、服务标准、收费项目及收费标准等事项的 | -10分 | 1年 |  |
| 7、违反《陕西省物业管理条例》规定，物业服务企业不按规定公布物业管理区域公摊水、电用量、费用计算方式和公共收益使用情况的 | -10分 | 1年 |  |
| 8、未建立物业项目（如电梯、消防、高空抛物、烟花爆竹安全、监控安防、设施设备等）应急处置预案的 | -10分 | 1年 |  |
| 9、提供虚假资料，骗取、挪用、截留专项维修资金的 | -10分 | 1年 |  |
| 10、申报物业服务企业良好信用信息作假的 | -10分 | 1年 |  |
| 11、未履行物业项目承接程序，擅自接管或擅自撤离物业管理区域的 | -10分 | 2年 |  |
| 12、违反其它相关规定受到处罚或通报批评的 | -10分 | 1年 |  |
| 业主满意度 | 物业项目满意度低于60%的 | -15分 | 1年 |  |
| 违反物业服务标准及合同约定 | 1、不按合同约定降低服务标准，经业主或业委会指出拒不改正的；经街道办、社区居委会调解，仍拒不整改或整改不达标的 | -10分 | 1年 |  |
| 2、业主及物业使用人违反相关规定的行为，物业服务企业未履行告知、劝说和建议方式督促改正的 | -10分 | 1年 |  |

 宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
| 三 | 不良信息 | 违反物业服务标准及合同约定 | 3、对日常检查、行业专项检查发现的问题未整改的 | -10分 | 1年 |  |
| 4、物业服务企业因服务质量问题，被相关行政管理部门通报批评要求限期整改，或被新闻媒体负面曝光，且查证属实的 | -10分 | 1年 |  |
| 5、物业服务企业未在显著位置公示基本情况、联系方式、客服、工程维修、投诉电话的 | -5分 | 1年 |  |
| 6、未在显著位置公示代收代缴事项的 | -5分 | 1年 |  |
| 7、以催缴物业服务费等费用为由，未经有关部门同意停水停电的 | -10分 | 1年 |  |
| 8、接到火警、警情、困（电）梯、报修等异常情况或业主、住户紧急求救信号未按照约定时间到达现场的 | -10分 | 1年 |  |
| 9、不履行物业服务合同，业主投诉较多，经查证属实的 | -5分 | 1年 |  |
| 10、妨碍业主大会筹备组和业主大会活动行为的，经区县主管部门认定的 | -10分 | 1年 |  |
| 11、未按规定或约定对公共消防设施、器材未进行管理、维护、保养，造成消防安全隐患的 | -10分 | 1年 |  |
| 12、未按规定或约定管理、维护公共照明设备、房屋屋面、外墙、道路、井盖、管道等共用部位，或损坏后不及时修复，影响业主、住户正常使用的 | -5分 | 1年 |  |
| 13、未按约定提供保洁和灭四害消杀服务，物业服务区域内卫生环境脏、乱、差的 | -5分 | 1年 |  |
| 14、未按约定提供绿化养护服务，物业服务区域内绿化未修剪、黄土裸露，未及时补栽等 | -5分 | 1年 |  |

宝鸡市物业服务企业信用信息评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信用信息构成** | **评 价 内 容** | **分值** | **有效期** | **备注** |
| 三 | 不良信息 | 违反物业服务标准及合同约定 | 15、未按规定或约定提供停车管理服务，或停车区域标识不清、车辆乱停乱放问题突出的 | -5分 | 1年 |  |
| 16、未向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定和装饰装修禁止行为及注意事项的 | -5分 | 1年 |  |
| 未履行劝阻、制止、报告义务 | 1、发现业主或物业使用人违法搭建建筑物、构筑物，开挖、扩建地下室，违法装饰装修，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向有关行政主管部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |
| 2、发现业主或物业使用人违反规定饲养动物，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向相关职能部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |
| 3、发现业主或物业使用人存放不符合安全标准的易燃、易爆和剧毒等危险性物品，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向有关行政主管部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |
| 4、发现业主或物业使用人损坏或者擅自使用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防通道等消防场地，妨碍公共疏散通道、安全出口通道，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向有关行政主管部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |
| 5、发现业主或物业使用人擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向有关行政主管部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |
| 6、发现业主或物业使用人违反规定燃放烟花爆竹，超过规定标准排放油烟、噪音，未劝阻制止、督促改正的；经劝阻制止，业主或物业使用人拒不改正，物业服务企业未向有关行政主管部门书面报告的 | -3分 | 1年 |  |