**物业服务企业信用评分标准**

附件1

**鄂尔多斯市物业服务企业信用标准评分表（90分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 信用标准信息 | 评分标准 | 计分依据 |
| 企业基础信用信息标准（50分） |
| 1 | 企业注册 信息（30分） | 按信用系统规定内容完整、准确、及时填报相关信息，得初始赋分30分； | 上传信息的完整性 |
| 2 | 企业人员信息（20分） | 企业固定人员数（12分） | 按信用系统规定内容完整、准确、及时填报相关信息；填报低于50人得8分，50—100人得10分，100人以上得12分； | 以缴纳保险人数为准 |
| 企业管理技术人员数（4分） | 有物业管理专业人员及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员（其中中级以上职称人员）10人（5人）以上的，得2分；20人（10人）以上的，得3分；30人（15人）以上的，得4分； | 上传证件 |
| 企业员工专业素质情况（4分） | 参加物业项目负责人专业培训比例不足60%的不得分，60%～80%的得1分，80%以上得2分。积极开展职工技能培训和鉴定，初级工以上员工比例按以上标准计分，分别为0、1、2分； | 上传证件 |
| 企业经营信用信息标准（40分） |
| 3 | 企业服务项目信息（20分） | 按信用系统规定内容完整、准确、及时填报相关信息；3万平米（含3万）以下8分，3-5万平米（含5万）12分，5-10万平米（含10万）16分，10万平米以上20分； | 填报项目总面积数。 |
| 4 | 承接查验 信息（10分） | 所有项目均履行承接查验手续并符合接管条件后接管10分，缺一个不得分； | 上传承接查验合格文件 |
| 5 | 参与保障性住房、老旧小区等物业服务（5分） | 3万平米（含3万）以下1分，3-5万平米（含5万）2分，5-10万平米（含10万）3分，10万平米以上5分。 | 上传文件 |
| 6 | 企业经营情况（5分） | 按照经营年限计算，以工商注册后签订第一份物业服务合同开始计算，不足两年得1分，每加两年得1分，最高得5分。 | 上传服务合同 |

附件2

**鄂尔多斯市物业服务企业优良信息评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 优良信息 | 评分标准 | 计分依据 |
| 1 | 企业、员工或项目获得表彰奖(分) | 各级党委、政府的表彰信息 | 国家、自治区、盟市、旗县（市区）、乡苏木（街道办事处）表彰企业的按照5、4、3、2、1得分；表彰企业人员的同上得分；可累计得分； | 相关表彰文件及奖牌、奖状 |
| 各级主管部门的表彰信息 | 国家、自治区、盟市、旗县（市区）表彰企业的按照4、3、2、1得分；表彰企业人员的同上得分；可累计得分； |
| 各级物业管理协会的表彰信息 | 国家、自治区、盟市、旗县（市区）表彰企业的按照3、2、1、0.5得分；表彰企业人员的同上得分；可累计得分； |
| 物业服务企业创优达标项目信息 | 获得国家示范、自治区示范、自治区优秀项目按照4、3、2得分，按照获奖项目数量累计加分； |
| 2 | 重点工作落实到位(分) | 各项工作记录档案信息 | 物业服务各项工作留有档案记录2分； | 上传档案图片 |
| 遵守行业诚信自律信息 | 签署诚信承诺书2分；悬挂自治区行业自律牌匾2分； | 诚信承诺书，自律牌匾 |
| 纳税额信息 | 按时足额纳税5分； | 交税票据，可沟通税务甄别 |
| 八大内容等公示信息 | 在住宅小区、多业主非住宅项目显著位置公示八大项内容和项目联系人及电话等信息3分；  | 上传公示内容照片 |
| 财务公开信息 | 每半年财务公开1次（一月之内公开）上传一次得1分，最高2分； | 上传财务公开照片 |
| 党建信息 | 每季度组织一次党员和积极分子党建学习会，宣传学习贯彻党的各项方针政策，上传一次得1分，最高得4分； | 上传党建活动照片等材料 |
| 标准化服务信息 | 每年用心开展一项标准化服务，提高物业服务水平2分； | 上传标准化服务内容 |
| 参与成立业主委员会信息 | 积极配合协助相关部门成立业主委员会，每次0.5分，最高得2分； | 业主委员会成立文件 |
| 精神文明建设信息 | 参与社区精神文明活动，每次0.5分，最高得2分；  | 开展活动报道及照片 |
| 各项规章制度岗位职责监督检查职责信息 | 建立各项规章制度、岗位职责和监督管理职责3分； | 上传文件 |
| 岗位技能培训和职业道德培训等信息 | 每半年开展一次，一次1分，最高得2分； | 上传培训记录 |
| 各项应急预案信息 | 制定消防、电、气、水、热、电梯、沙尘、大风、暴风雪、严寒等各项预案3分；每年进行消防和电梯困人日常演练2分； | 上传预案及演练图片 |
| 其他圆满完成各级物业行政主管部门和行业协会交办的对本行业规范发展有积极意义的工作信息 | 每完成一次2分，最高得6分； | 企业自行录入，主管部门行业协会甄别 |
| 3 | 工作创新 创优降本增效(分) | 精细化服务信息 | 每年用心开展一项精细化服务，提高物业服务水平2分； | 上传精细化服务内容 |
| 智能化服务信息 | 每年用心开展一项智能化服务，提高物业服务水平2分； | 上传智能化服务内容 |
| 多种经营信息 | 积极开展多种经营，抵御经营风险2分；  | 上传多种经营信息 |
| 物业服务企业通过质量管理体系（ISO）等体系认证的信息 | 通过一项认证2分，最高得4分； | 证书 |
| 4 | 其他优良信息(分) | 作为正面典型被新闻媒体报道信息 | 国家自治区媒体报道2分，盟市及旗县媒体报道1分；  | 报道媒体及报 道内容 |
| 业主满意度调查信息 | 每年进行一次业主满意度调查，并根据调查结果提出整改方案4分； | 上传调查表 |
| 聘用下岗残疾人信息 | 每聘用一人0.5分；  | 上传聘用合同 及被聘用人的残疾证说明 |
| 回报社会开展的扶贫等公益事业信息 | 参加扶贫公益活动一次3分；  | 企业自行录入， 主管部门行业协会甄别 |
| 加入各级协会信息 | 加入国家、自治区、盟市、旗县（市区）协会的企业按照4、3、2、1得分，未加入任何一级协会的不得分，按照最高分值得分，不累计； | 会员证书 |

备注：以上信息由企业自行录入，并提交相关证明材料，各级物业行政主管部门、行业协会逐级审核上报。

附件3

**鄂尔多斯市物业服务企业不良信息评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 不良信用信息 | 评分标准 | 计分依据 |
| 重大不良信息 |
| 1 | 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； | 一票否决计入黑名单 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照 事实依据收录 |
|  2 | 在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照 事实依据收录 |
| 3 | 物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域，撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定移交资料，造成物业管理混乱的；因承接和交接双方原因，在交接过程中发生混乱，并造成严重社会稳定事件的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 4 | 未按照规定和合同约定行房屋安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 5 | 以盈利为目的的大量贩卖业主信息； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 6 | 对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 7 | 违反行业自律准则破坏行业市场秩序、损害行业利益情节严重的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照 事实依据或者行业协会通报文件收录 |
| 8 | 挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 9 | 违规强行接管项目造成严重后果的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 10 | 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； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 11 | 存在重大安全隐患拒不整改的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 12 | 信用等级为丁级拒绝整改的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 13 | 申报信用标准信息和评级材料弄虚作假的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 14 | 其他严重不良行为的； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录 |
| 一般不良信息 |
| 序号 | 不良信用信息 | 评分标准 | 计分依据 |
| 1 | 行业监管不良信息 | 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； | 每一案件扣2分； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 各级政府及主管部门的行政处罚决定等； | 每次处罚扣3分； | 按照文件决定收录或者企业自行录入 |
| 各级行业协会的通报批评； | 每次处罚扣2分； | 按照文件决定收录或者企业自行录入 |
| 各级主管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； | 每发现一次扣2分； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 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； | 每次事件扣5分； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 在盟市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； | 每发现一个问题扣1分； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 在物业管理活动中，违反法律法规规定、合同约定、职业道德、诚实信用原则；违反约定或提供虚假信息未造成重大不良影响的； | 每发现一次扣2分； | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 2 | 日常经营服务不良信息 | 未按照协议约定及时退还装修保证金及其它应退还费用的； | 每发现一次扣2分； | 由盟市物业行政主管部门或行业协会按照投诉内容查实后录入或者企业自行录入 |
| 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的； | 扣10分 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 擅自改变物业管理用房用途的； | 扣10分 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的； | 扣10分 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行扣录入 |
| 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的； | 扣10分 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行扣录入 |
| 存在安全隐患逾期未整改的； | 扣10分 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |
| 利用断水、断电、禁止进入小区等手段收取物业费的； | 每次扣3分，上不封顶 | 由盟市物业行政主管部门或行业协会按照投诉内容查实后录入或者企业自行录入 |
| 其他违反物业服务合同、职业道德、诚实信用原则，违反约定或提供虚假信息未造成重大不良影响的； | 每次扣2分，上不封顶 | 由各级物业行政主管部门、行业协会按照事实依据收录或者企业自行录入 |

备注：不良信息由事件发生所在物业行政主管部门或者行业协会即时录入或企业主动申报。以上减分项目按最高原则减分，同一事件不重复计分。企业主动申报不良信息（严重不良信息除外），按80%计算应减分值。