**济宁市物业服务企业信用信息管理办法**

**（修订征求意见稿）**

**第一章　总　则**

**第一条　为推进物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，构建以信用为基础的新型监管机制，根据《中华人民共和国民法典》《企业信息公示暂行条例》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒机制加快推进社会诚信建设的指导意见》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务企业信用信息管理办法》等有关法律法规政策规定，结合我市实际，制定本办法。**

**第二条　本办法所称信用信息是物业服务行业信用信息，是指物业服务企业及其人员（包括企业法定代表人、企业分管生产安全的负责人、项目负责人、项目安全员等）在我市行政区域内开展物业服务活动过程中产生的，反映其信用状况的数据和资料。**

**第三条　在我市行政区域内从事物业服务活动的企业及其人员的信用信息管理，适用本办法。**

**一般以独立法人为单位实施信用信息管理。本地物业服务企业有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业实施信用信息管理；外地物业服务企业在我市设立分支机构的，以在我市设立的分支机构为单位实施信用信息管理。**

**企业跨县（市、区）（含功能区，下同）经营的，由企业工商注册地县（市、区）物业主管部门负责企业信用信息的管理工作。在工商注册地之外的物业服务项目，由项目所在地县（市、区）物业主管部门负责项目信息管理工作，并通过济宁市物业服务信用信息管理系统（以下简称“市物业信用系统”）推送到企业工商注册地县（市、区）物业主管部门。**

**第四条　市物业信用系统实现物业服务企业信用信息的归集、认定、推送、公示，以及生成物业服务企业信用等级、出具信用等级证明等功能。**

**第五条　市住房城乡建设局负责拟定全市物业服务行业发展政策、规章制度、信用信息管理办法并监督实施。**

**市住房保障和房地产发展事务中心承担全市物业服务市场监督管理相关事务性工作，参与制定物业服务企业信用评价办法，承担全市物业服务企业的信用评价事务性工作和市物业信用系统建设、管理、维护工作。信用信息的审核工作。**

**县（市、区）物业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息的归集、推送、审核、认定、使用和日常维护等管理工作。**

**街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）按照各自职责，负责本辖区内物业服务企业和物业服务项目有关信用信息的归集、初审、推送等工作。**

**物业服务行业协会应加强行业自律管理，负责行业自律信息的归集、推送，并可接受物业主管部门的委托，负责编写行业信用报告等工作。**

**第二章　信用信息的归集、认定和发布**

**第六条　信用信息包括企业基础信息和评级信息。企业基础信息，主要包括企业注册信息、人员信息等反映企业基本状况的信息，作为信用评级的前提和基础。评级信息主要包括项目绩效信用信息（甲类）、企业优良信用信息（乙类）和企业不良信用信息（丙类）。**

**（一）项目绩效信用信息（甲类）。分为住宅项目绩效信用信息、非住宅项目绩效信用信息。住宅项目绩效信用信息主要包括物业服务项目的红色物业建设、项目服务质量、物业主管部门的考核考评、街道社区监督管理的信息。非住宅项目绩效信用信息主要包括承接查验与服务合同签订、项目服务质量、项目创新创优降本增效的信息。**

**（二）企业优良信用信息（乙类）。主要包括物业服务企业运营管理、获得各级荣誉、对社会和行业贡献等反映物业服务企业综合工作的信息。其中企业运营管理包含企业党建、诚信经营、服务规模、人员持证、品质管理、拓展服务、行标制定、行业自律；各级荣誉包含企业及个人荣誉、物业项目创优、行业竞赛成绩；社会和行业贡献包含履行社会责任和树立行业标杆。**

**（三）企业不良信用信息（丙类）。主要包括物业服务企业在从事物业服务活动中拒不配合物业主管部门和街道社区监管，违反法律法规政策规定，破坏市场秩序等对其信用状况构成负面影响的信息。**

**信用信息的具体条目，在市物业信用系统中设置。**

**第七条　物业服务企业、人员的信用信息，一般由信息产生地县（市、区）物业主管部门负责归集、认定、确认。归集方式包括企业诚信申报、系统自动采集、物业主管部门或街道社区主动采集和相关职能部门或行业协会推送，信息审核应在5个工作日内完成。**

**物业服务企业对所提供和申报信用信息材料的真实性、**

**完整性负责。物业管理主管部门发现申报信息有误的，应当要求申报单位予以纠正。对物业服务企业提供虚假信用信息材料的，按虚假信用信息所取得的信用得分双倍扣减。**

**企业注册信息、从业人员信息，由企业工商注册地县（市、区）物业主管部门负责归集、认定；外市物业服务企业未在我市设立分支机构的，由该企业在我市承接的首个物业服务项目所在地县（市、区）物业主管部门负责归集、认定。**

**第八条　项目绩效信用信息（甲类）归集。由物业服务企业录入、上传证明材料；物业服务项目所在地县级人民政府物业管理主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）根据对项目日常工作开展情况的监督管理确认，并在信用信息产生的15个工作日内通过市物业信用系统录入。**

**县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）原则上只对实行全委托管理的住宅项目归集绩效信用信息。其他项目确需归集的，由县（市、区）物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）认定后实施归集。**

**第九条　企业优良信用信息（乙类）归集。企业优良信用信息（乙类）实行动态管理，基础信用信息产生或变更的，物业服务企业应当于30日内通过市物业信用系统填报变更信用信息。新设立的物业服务企业，应当自签订物业服务合同之日起30个工作日内，在市物业信用系统及时、完整、准确填报企业基础信息等有关信用信息。**

**县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）也可以根据自行掌握、行业协会推送以及信息共享获取的信用信息，直接录入市物业信用系统。**

**第十条　企业不良信用信息（丙类）归集。县（市、区）物业主管部门应于企业不良信用信息产生15个工作日内，将自行掌握或其他单位主动推送的信用信息认定，录入市物业信用系统，并通过市物业信用系统通知相关物业服务企业，确认不良信用信息情况。需要与其他单位通过共享方式获取的信息，尚未实现实时共享的，共享频次原则上不低于每季度一次。鼓励物业服务企业主动录入企业不良信用信息。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不良信用信息，不需要通知物业服务企业，直接认定。**

**物业服务企业对不良信用信息有异议的，应在收到通知后15个工作日内向县（市、区）物业主管部门提交书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。**

**县（市、区）物业主管部门在收到异议申请后，应于5个工作日内作出是否采纳的决定，并通过市物业信用系统及时告知物业服务企业。**

**第十一条　因企业实际情况发生变化，或者认定企业优良信用信息（乙类）、企业不良信用信息（丙类）所依据的行政决定、判决、裁定等被撤销或者变更等情形，导致信用信息发生变化的，县（市、区）物业主管部门核实后应当及时变更或删除信用信息。**

**第十二条　物业服务企业信用信息公布期限如下：**

**（一）企业优良信用信息（乙类）中表彰奖励类信息原则上按照信息的有效时限公开，没有有效时限的，自信息产生之日起计算公开期限为三年（省级及以上奖项或荣誉无有效期限的，长期公布）。物业服务企业未注销前，其他依法可以公开的企业优良信用信息（乙类）长期公布。**

**（二）企业不良信用信息（丙类）公示期限为三年，自处罚执行完毕或失信行为整改完成之日起计算，企业完成信用修复的，公示期限按有关规定缩短。**

**（三）法律、法规、规章另有规定的，从其规定。**

**第十三条　县级物业主管部门应当加强与本级自然资源和规划、城管执法、公安、审计、市场监管、应急管理、消防、法院、税务、人民银行、金融机构、行业协会等相关部门单位以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）之间的互联互动，依法共享本辖区内物业服务企业的信用信息，实行守信联合激励、失信联合惩戒。物业主管部门能够通过共享获取或核验的信用信息，不得要求物业服务企业重复提交。**

**有严重失信行为造成恶劣影响的，列入济宁市物业服务企业黑榜，并根据有关规定公示，黑榜有效期为6个月。企业纠正失信行为，履行相关义务，经主管部门同意的可从黑榜撤除。**

**第三章　信用评级**

**第十四条　实行物业服务企业信用计分评级。按照《济宁市物业服务企业信用信息评分标准》（见附件）计分。**

**济宁市住房和城乡建设局可根据国家和省政策导向、行业发展需要等，对《济宁市物业服务企业信用信息评分标准》进行合理调整。**

**第十五条　项目绩效信用信息（甲类）分值、企业优良信用信息（乙类）分值各60分。**

**项目绩效分值，为企业所有项目绩效信用信息（甲类）分值的平均值。**

**物业服务企业总信用分值为：项目绩效信用信息（甲类）分值+企业优良信用信息（乙类）-企业不良信用信息（丙类）分值。**

**第十六条　物业服务企业信用信息计分有效期如下：**

**（一）项目绩效信用信息（甲类）中，红色物业建设、承接查验与服务合同签订计分长期有效，信息发生变更，分值随之实时变动；项目服务质量、项目创优创新降本增效、主管部门和街道社区考核采取分值覆盖方式，新分数录入后自动覆盖上一次分值。**

**（二）企业优良信用信息（乙类）中，反映物业服务企业基本状况的信息长期有效，信息发生变更，分值随之实时变动；其他信息的计分周期原则上按照信息的有效时限同步计算，没有有效时限的，原则上计分周期为一年（自获得优良信用信息之日起计算，省级及以上奖项或荣誉称号无有效期限的，可长期有效）。**

**（三）企业不良信用信息（丙类）中，企业一般不良信用信息的计分周期为一年（自信息产生之日起计算）。在一年内整改的，视整改情况在一年后返还相应分值，一年内未进行整改的维持扣分。涉及严重不良信用信息事项的，有效期根据企业整改情况确定。**

**第十七条　物业服务企业信用等级根据信用计分，由市物业信用系统实时生成，信用等级从高到低分为AAA级、AA级、A级、B级、C级。**

**信用得分在85分（含）以上，信用等级为：AAA级。**

**信用得分在80分（含）至85分的，信用等级为：AA级。**

**信用得分在70分（含）至80分的，信用等级为：A级。**

**信用得分在60分（含）至70分的，或在60分以下且没有企业不良信用信息（丙类）的，信用等级为：B级。**

**信用得分在60分以下，且有企业不良信用信息（丙类）的，信用等级为：C级。**

**物业服务企业未实际从事物业服务活动，完成入网流程并如实完整填报基础信息的，信用等级暂定为:B级（60分），承接项目并完善项目信息后，系统自动根据评价标准计分评级。**

**经物业主管部门核实，企业实际从事物业服务活动，但未按要求参加信用信息管理的，信用等级为：C级（缺失）。**

**第十八条　建立物业服务领域信用严重失信名单制度。严重失信的行为包括：**

**（一）未按规定履行物业项目退出程序，擅自停止物业服务，或经合法程序解除物业服务合同后，拒不退出物业项目、移交物业用房及相关资料的，或将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他管理人的；**

**（二）擅自侵占、挪用、套用业主公共收益或专项维修资金，情节严重的；**

**（三）因物业服务企业过错造成严重不良后果，产生集中信访事件、影响社会稳定的；**

**（四）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，发生重大生产安全事故的；**

**（五）在物业服务招标投标中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的；**

**（六）物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的。**

**物业服务企业出现第（一）至（三）项任意一项不超过1次的，信用等级暂定为C级（黄牌）；拒不整改、无法补救、出现第（一）至（三）项任意一项超过1次或发生第（四）至（六）项任意一项行为的，信用等级确定为C级（严重失信）。**

**暂定为C级（黄牌）的有效期为自确定之日起6个月，有效期过后信用分值和信用等级重新评定，将该信用记录转为失效状态。**

**第十九条　物业服务企业对信用得分和等级等有异议的，可向县（市、区）物业主管部门书面提出。县（市、区）物业主管部门应当在收到书面异议后15个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对物业服务企业的信用得分和等级结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。**

**第二十条　县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）和社区居民委员会（社区环境和物业管理委员会）应设立并公布投诉举报电话、邮箱等，受理对于物业服务企业信用信息填报、评级管理等方面的投诉举报，对查实的投诉举报，录入市物业信用系统。**

**第四章　信用信息发布和应用**

**第二十一条　物业服务企业信用评级结果在市物业信用系统公开，并按规定实现与“信用济宁”“国家企业信用信息公示系统”等公共信用信息平台的互通共享。物业服务企业根据需要可通过市物业信用系统查询信用等级，并打印信用报告。有关部门、单位可依法通过市物业信用系统查询物业服务企业信用等级等情况。**

**第二十二条　市级物业主管部门定期公开物业服务企业信用等级情况，并将企业信用等级作为实施分类监管以及前期物业服务招标、业主大会选聘物业服务企业、表彰评选推介等活动的重要参考依据，实行守信激励、失信惩戒。**

**第二十三条　对信用等级A级以物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：**

**（一）在实施行政许可等活动中给予“绿色通道”、容缺受理等便利服务措施；**

**（二）在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象；**

**（三）AAA级物业服务企业列为省级、市级荣誉优先选择对象，A级、AA级物业服务企业列为市级荣誉优先选择对象；**

**（四）在有关公共资源交易活动中依法依约采取信用加分等措施；**

**（五）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，适当降低抽查比例和频次；**

**（六）国家、省和市规定的其他措施。**

**项目有不良信用记录的，该项目及其相关人员不享受所属企业所有激励措施。**

**第二十四条　对于信用等级为B级的物业服务企业，采取常规性监管措施。**

**第二十五条　对于信用等级为C级的物业服务企业，可以依法采取下列措施：**

**（一）在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，提高抽查比例和频次；**

**（二）作为开发建设单位、业主大会开展招标活动的参考；**

**（三）作为审核财政资金补助、税收优惠等政策扶持的参考；**

**（四）作为政府采购等公共资源交易活动的参考；**

**（五）作为政府部门、行业协会表彰奖励活动的参考；**

**（六）提高频次发布风险提示；**

**（七）国家、省和市规定的其他措施。**

**第二十六条　对信用等级为C级（严重失信）的物业服务企业，除可采取本办法第二十六条规定的措施外，物业主管部门或街道办事处（乡镇人民政府）还可以依法采取以下措施：**

**（一）撤销企业及其法定代表人、负责人和对失信行为负有直接责任的相关人员的荣誉称号，取消参加评先评优资格；**

**（二）约谈企业负责人，责令限期整改；**

**（三）向公众发出信用风险提示，视情节向业主大会提出解除物业服务合同或者不再续约的书面建议；**

**（四）将信用信息通报信用管理部门和其他部门，实施协同监管、联合惩戒；信用信息纳入企业法人、直接责任人信用信息记录。**

**业主或物业使用人不得以物业服务企业被列入严重失信主体名单为由，拒绝交纳物业服务费。**

**第五章　附　则**

**第二十七条　相关管理机构及其工作人员在物业服务企业信用信息管理工作中，应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，不按规定管理信用信息。违者依法追究相关责任。**

**第二十八条　本办法由济宁市住房和城乡建设局负责解释。**

**第二十九条　本办法自2024年 月 日起施行，有效期至2027年 月 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。**

**附件：济宁市物业服务企业信用信息评分标准**

**附件**

**济宁市物业服务企业信用信息评分标准**

**甲类　住宅项目绩效信用信息（共60分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **评分标准** | **录入及认定单位** |
| **红色物业建设（10分）** | **党的建设****（4分）** | **物业服务项目成立党组织或党小组，或通过采取联合组建、社区党组织派遣党建指导员等形式实现党的组织覆盖的，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **物业服务企业录入；****街道（镇）社区确认。** |
| **组织建设****（3分）** | **社区“两委”成员兼任物业服务项目义务总监的，或指派网格员担任小区物业管理员的，物业服务项目管理人员担任社区“两委”兼职委员或小区党支部成员的，得3分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **制度建设****（3分）** | **建立街道、社区、业委会（物管会）、物业企业等参与的联席会议等共商共建制度的，或建立街道、社区党组织领导下的共管组织议事机制的，得3分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **项目服务质量****（30分）** | **公示公开情况****（6分）** | **在小区公告栏、物业服务中心等显著位置，公开物业服务标准的，得2分；公开服务价格的，得2分；公开投诉渠道和方式的，得2分；公开公共收益信息的，得2分；公开小区管理规约（临时管理规约）的，得2分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **物业服务企业录入；****街道社区确认。** |
| **承接查验情况****（4分）** | **在管项目履行承接查验手续，并签订承接查验协议书的，得2分；按照承接查验协议要求，开展承接查验工作，上传承接查验文件资料的，得2分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **物业服务合同履约****（6分）** | **由一家物业服务企业统一实施专业化管理，签订有效期内物业服务合同的，得2分；每年进行一次业主全覆盖满意度调查，并根据调查结果提出整改方案的，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **四保一服情况****（5分）** | **保安、保洁、保绿、保修、客户服务事项符合合同约定服务标准的，以物业服务各项工作留存档案得分，各得1分，累加最高不超过5分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **活动开展情况****（9分）** | **每月组织开展1次物业项目经理接待日活动，得0.5分；元旦、中秋、端午、重阳、春节等传统节日组织开展文化活动，每开展1次得0.3分；志愿者服务、义诊等活动的，每开展1次，得0.1分。累加最高不超过9分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **县市区物业主管部门考核****（6分）** | **物业行业法律法规制度落实情况****（3分）** | **县市区物业主管部门对辖区物管小区落实《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、《山东省住宅专项维修资金管理办法》等情况进行考核打分，第一档得3分，第二档得2分，第三档得1分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **县（市、区）物业主管部门确认。** |
| **上级政策落实执行情况****（3分）** | **县市区物业主管部门对辖区物管小区落实市、县两级物业主管部门下发的政策文件、意见办法等情况，第一档得3分，第二档得2分，第三档得1分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **街道社区物业管理****（14分）** | **向社区报告制度****（3分）** | **物业服务项目建立向社区居委会年报告制度的，得1分；季报告制度的，得2分；月报告制度的，得3分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **街道（镇）社区确认。** |
| **群众诉求办理****（3分）** | **业主、物业使用人在向街道社区提出物业管理方面合理诉求时，物业企业积极配合办理的，视情况得1-3分。未提出相关诉求的，得3分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **配合街道社区活动****（3分）** | **配合街道社区开展文明创建、公益性等活动的，视情况得1-3分，未开展此项工作的不得分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **认领社区服务项目****（2分）** | **物管小区党组织与社区党组织签订党建联建协议，认领1 个党建服务项目，得1分，累计最高不超过2分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **重点工作落实****（3分）** | **配合街道社区开展重点工作的，视工作情况得1-3分。如及时报送小区人员、设施等基本情况，参与人口普查、经济普查等工作。** |

**甲类 非住宅项目绩效信用信息（共60分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **评分标准** | **录入及认定单位** |
| **承接查验与服务合同签订****（10分）** | **承接查验情况****（4分）** | **在管项目履行承接查验手续，并签订承接查验协议书的，得2分；按照承接查验协议要求，开展承接查验工作，上传承接查验文件资料的，得2分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **物业服务企业录入；县（市、区）物业主管部门确认。** |
| **物业服务合同履约****（6分）** | **由一家物业服务企业统一实施专业化管理，签订有效期内物业服务合同的，得2分；每年进行一次业主全覆盖满意度调查，并根据调查结果提出整改方案的，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **项目服务质量****（40分）** | **公示公开情况****（5分）** | **在物业服务项目公告栏、物业服务中心等显著位置，公开物业服务标准的，得1分；公开投诉渠道和方式的，得1分；公开公共收益信息的，得1分；公开消防安全责任人和管理人员的，得1分；公开物业服务工作时间的，得1分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **物业服务企业录入；****县（市、区）物业主管部门确认。** |
| **四保一服情况****（10分）** | **保安、保洁、保绿、保修、客户服务事项符合合同约定服务标准的，以物业服务各项工作留存档案得分，各得2分，累加最高不超过10分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **制度建设情况****（10分）** | **建立各项管理制度、岗位职责和监督管理职责，各得2分，累加最高不超过6分；每半年至少开展一次岗位技能培训和职业道德培训等信息，一次得2分，累加最高不超过4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **装饰装修管理****（5分）** | **签订装修协议的，得1分；装修申请、审核、监管、验收等记录完备的，得2分；对违规装饰装修的有劝阻制止证明材料及书面报告相关主管部门证明材料的，得2分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **应急预案****（10分）** | **制定消防、电、气、水、热、电梯、特殊天气、特殊作业等各项预案的，得6分；每年进行应急预案日常演练，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **项目创新、创优、降本增效****（10分）** | **精细化服务信息（4分）** | **每年用心开展一项精细化服务，提高物业服务水平的，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** | **物业服务企业录入；县（市、区）物业主管部门确认。** |
| **智能化服务信息（4分）** | **每年用心开展一项智能化服务，提高物业服务水平的，得4分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |
| **多种经营降本增效****（2分）** | **积极开展多种经营，抵御经营风险的，得1分；通过品质提升设备改造，达到降本增效目的的，得1分。物业服务企业承揽多个物业服务项目的取平均分。** |

**乙类　企业优良信用信息（共60分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **评分标准** | **录入及认定单位** |
| **企业运营管理****（30分）** | **企业党建情况****（4分）** | **物业服务企业单独成立党组织的，得4分；未单独成立党组织，采取联合组建、社区党组织派遣党建指导员或成立党小组等形式实现党的组织覆盖的，得3分。** | **物业服务企业录入；****县（市、区）物业主管部门认定：市物业主管部门确认。** |
| **诚信经营情况****（2分）** | **获得市场监管部门“价格诚信示范单位”、“放心消费创建示范单位”或“守合同重信用”企业称号的，称号有效期内各得0.5分。最高不超过2分。** |
| **服务规模情况****（5分）** | **实施全委托管理的，接管项目每累计5个得1分；实施专项委托管理的，接管项目每累计5个得0.5分；不足5个不得分，最高得2分。实施全委托管理的，接管项目每累计10万平方米得0.5分，不足10万平方米不得分，最高得3分。** |
| **人员持证情况（5分）** | **消防设施操作员（监控操作中级），每个项目持证人员大于5人（含）得3分，不足5人不得分。物业公司在管项目多于两个（含）时，取各项目持证人数的平均值计算得分（备注：2021年12月以后的消防培训机构颁发的结业证也可）。住宅物业低压电工证，一本1分，最高得2分，物业公司在管项目多于两个（含）时，取各项目持证人数的平均值计算得分。** |
| **品质管理情况****（3分）** | **通过ISO9000、ISO14000和OHSAS18000等质量体系认证的，各得1分，最高得3分。** |
| **拓展服务情况****（4分）** | **企业在传统物业服务业主基础上，积极发展养老、托育、家政等服务的，每项得1分，最高得4分。** |
| **行标制定情况****（3分）** | **作为主要起草单位或者主编单位编写物业服务国家、行业、地方、团体标准的，分别得3、2、1、0.5分，可累计得分，最高不超过3分。** |
| **行业自律情况****（4分）** | **加入济宁市物业管理行业协会的，会员单位得1分，监事、理事单位得2分，副会长单位得3分，会长单位得4分。** |
| **获得各级荣誉****（20分）** | **企业及个人荣誉情况（8分）** | **企业或企业员工获得国家、省、市、县级物业主管部门表彰的，分别得4、3、2、1分，获得镇街党委（党工委）、政府（办事处）表彰的得0.5分，表彰个人的减半得分，可累计得分，最高不超过8分。** | **物业服务企业录入；县（市、区）物业主管部门认定；市物业主管部门确认。** |
| **物业项目创优情况****（8分）** | **在合同期内服务的物管项目获得住建部、省住建厅、市住建局、县（市、区）物业主管部门表彰或获得相应荣誉称号，分别得4、3、2、1分，可累计得分，最高不超过8分。** |
| **行业竞赛成绩情况****（4分）** | **以企业代表队积极参与省、市物业主管部门组织的各类行业竞赛的，分别得1、0.5分。获得省一等奖得1.5分、二等奖得1分、三等奖得0.5分；获得市一等奖得1分、二等奖得0.5分、三等奖得0.3分；可累计得分，最高不超过4分。** |
| **社会及行业贡献****（10分）** | **履行社会责任****（5分）** | **积极参加公益、慈善、救济等社会活动，企业受到县级官方新闻媒体正面宣传报道的，得1分，表彰个人的得0.5分；受到市级及以上官方新闻媒体正面宣传报道的，得2分，表彰个人的得1分。受到省级及以上官方新闻媒体正面宣传报道的，得3分，表彰个人的得1.5分。累计得分最高不超过5分。** | **物业服务企业录入；县（市、区）物业主管部门认定；市物业主管部门确认。** |
| **树立行业标杆（5分）** | **积极落实行业主管部门政策要求和工作部署，物业服务项目作为标杆典型代表，迎接国家、省、市组织的现场观摩、正面调研等活动的，每次分别得3、2、1分，累计得分最高不超过5分。** |

**丙类　企业不良信用信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **评分标准** |
| **企业一般不良信用信息** | **物业领域重点工作落实情况（10分）** | **无故缺勤物业主管部门重点工作会议或不按规定报送相关材料的，每次扣0.5分；因思想不重视、行动迟缓、落实不力等影响物业领域重点工作成效的，视情节扣2-5分。最多扣10分。** |
| **负面社会影响****（10分）** | **被县级及以上政府部门、官方媒体等通报或曝光的由物业服务企业承担主要责任的物业服务问题，经查属实的，视情节扣0.2-0.5分，整改不到位被再次通报或曝光的，视情节加扣0.4-1分，造成恶劣影响的，视情节加扣0.8-2分。最多扣10分。** |
| **违法违规行为****（8分）** | **物业服务企业违反相关法律、法规，被物业主管部门或相关执法部门依法下达责令整改通知书的；采取威胁、恐吓、擅自或者变相停水、停电、停用门禁卡、电梯卡等手段强制收取物业费经查属实的，每次扣2分；拒不整改的，每次加扣2分。最多扣8分。** |
| **司法责任****（6分）** | **物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效判决，每一案件扣2分，最多扣6分。** |
| **安全生产责任****（8分）** | **因管理不善发生一般、较大安全责任事故尚未造成严重后果的，每次分别扣2分、4分。最多扣8分。** |
| **企业严重不良信用信息** | **未按规定履行物业项目退出程序，擅自停止物业服务，或经合法程序解聘后，拒不退出物业项目、移交物业用房及相关资料的，或将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他管理人的** | **出现所列行为1次的，信用分值清零，信用等级暂定为C 级（黄牌）。拒不整改、无法补救或出现所列行为超过1次的，信用等级确定为C级（严重失信）** |
| **擅自侵占、挪用、套用业主公共收益或专项维修资金，情节严重的** |
| **因物业服务企业过错造成严重不良后果，影响社会稳定的** |
| **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，发生重大安全事故的** | **信用等级确定为C级（严重失信）** |
| **在物业服务招标投标中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平竞争秩序及社会正常秩序的** |
| **物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的** |