

赤峰市物业服务企业信用评价评分标准

【基本项信息计分标准】（总分100分）					
序号	具体情形	信息采集渠道	最高分	计分规则	备注
1	物业服务企业负责人、在管项目的项目负责人在物业管理信息平台绑定身份，并根据人员调整动态更新（7个工作日内）	物业管理信息平台自动采集	5	1. 每个物业服务企业必须至少有1名负责人绑定身份，1名或多名负责人绑定身份加1分。2. 物业服务企业所有在管项目的项目负责人都必须绑定身份，企业得分按项目负责人绑定身份的完成率计算，完成率达到100%加5分，达到50%加2.5分，得分计算公式为：完成率×5。	
2	物业服务企业在企业注册地旗县区物业行政主管部门备案	物业管理信息平台自动采集	5	备案信息完整真实有效，确保信息准确。	
3	物业服务企业在管项目物业服务合同报物业所在区住房和城乡建设部门备案	物业管理信息平台自动采集	18	1. 按物业服务企业在管项目物业服务合同备案的总和计，备案率达到100%加18分，达到50%加9分，得分计算公式为：备案率×18。2. 物业服务企业应将合同信息上报到物业管理信息平台。	
4	物业服务企业及时接收查阅市、区住房和城乡建设部门通过物业管理信息平台“通知发布”子系统下发的公共卫生、极端天气等突发事件预警和安全生产管理要求等方面的通知公告。	物业管理信息平台自动采集	6	完成率达到100%加6分，达到50%加3分，得分计算公式为：完成率×6。	时效性（紧急通知）（6小时）手机端口短信共享信息，并提醒完成通知操作
5	物业服务企业按照物业管理信息平台“安全检查”子系统下达的规定要求开展物业管理区域的安全自查并通过该信息平台反馈检查情况	物业管理信息平台自动采集	14	完成率达到100%加14分，达到50%加7分，得分计算公式为：完成率×14。	
6	物业服务企业通过物业管理信息平台对业主意见建议进行反馈	物业管理信息平台自动采集	10	反馈率达到100%加10分，达到50%加5分，得分计算公式为：反馈率×10。	
7	申报信用信息评价时，完整、准确填报相关信息，按平台要求更新信用信息，保持信息及时、完整、有效。	物业管理信息平台自动采集	5	每个评定年度更新一次信息，确保信息准确。	
8	物业服务企业成立党组织		12	物业服务企业成立党支部12分，成立联合党支部10分，配有党建工作指导员，并配合党建工作指导员开展工作8分	

9	物业服务企业负责人是党员或入党积极分子。		4	物业服务企业负责人是党员4分,积极分子2分	
10	定期上传“信用中国(内蒙古)”《法人和其他组织信用信息》。	物业管理信息平台自动采集	6	每半年上传一次,计3分。(上半年6月30日前上传一次,下半年12月31日前上传一次)	
11	物业服务企业通过质量管理体系认证	物业管理信息平台自动采集	5	质量、安全,环境IISO9001、ISO14001、OHSAS18001质量管理体系认证	
12	物业服务企业的业主满意度评价	物业管理信息平台自动采集	10	1.各项目参加评价的户数(含委托评价)比例≥该项目总户数的10%方可有效,总分10分,取平均值为项目得分。2.物业服务企业所有项目取平均值为企业得分	1.物业服务总体评价;2.环境卫生;3.绿化养护;4.秩序维护;5.车辆管理;6.房屋及共用设施设备管理;7.客户服务;8.信息管理;9.安全管理;10.其他服务

【加分项信息计分标准】

序号	具体情形	信息采集渠道	分值	计分规则	备注
1	物业服务企业或其管项目因实施物业服务活动获得各级党委、政府、住房和城乡建设等部门的表彰及奖励			获得多个表彰或奖励的,同一事项只计1次,取最高等级计分;不同事项单独计分。	由旗县区物业行政主管部门认定
1.1	国家级的表彰及奖励	表彰或奖励证书	20	党中央、国务院颁发的表彰及奖励。	
1.2	国家部委及内蒙古自治区的表彰及奖励	表彰或奖励证书	15	国家部委及内蒙古自治区委、政府颁发的表彰及奖励。	
1.3	市厅级的表彰及奖励	表彰或奖励证书	10	内蒙古自治区住建厅等部门及赤峰市委、市政府颁发的表彰及奖励。	
1.4	县局级的表彰及奖励	表彰或奖励证书	5	赤峰市住房和城乡建设局等部门及赤峰市各旗县区委、政府颁发的表彰及奖励。	
1.5	旗县区住房和城乡建设部门、街道办的表彰及奖励	表彰或奖励证书	3	赤峰市各旗县区住房和城乡建设等部门及街道办颁发的表彰及奖励。	
2	物业服务企业获得国家、省、市级物业服务行业物业行业协会的表彰及奖励	表彰或奖励证书		1.获得多个表彰或奖励的,同一事项只计1次,取最高等级计分;不同事项单独计分。2.若因同一事项同时获本表第1项表彰及奖励的,在第1项计分,本项不重复计分。	由旗县区物业行政主管部门认定
2.1	国家级物业服务行业物业行业协会的表彰及奖励	表彰或奖励证书	10		

2.2	省级物业服务行业物业行业协会的表彰及奖励	表彰或奖励证书	6	省级限内蒙古自治区。	
2.3	市级物业行业协会的表彰及奖励	表彰或奖励证书	3	市级限赤峰市。	市级物业行业协会的表彰及奖励事项，须事先向市级物业行政主管部门报备。
3	物业服务项目获得自治区级物业协会优秀、示范项目称号	自治区物业协会认定文件	不设上限	自治区级优秀项目一个加4分，自治区级示范项目一个加8分。一个项目分别获得两个奖项，只能加一个分。因该奖项两年复评有效期两年。复评通过后加分继续有效	
4	配合政府相关部门开展防疫、防汛、创城等相关治理工作，受到表彰。	表彰或奖励证书	2-10	国家级加10分；自治区级加8分；市级加6分；旗县区级加4分；街道加2分。	
5	响应国家绿色发展政策，推动垃圾分类、电动汽车充电设施建设等工作获得相关行政主管部门的认定或表彰。	认定表彰文件或证书	4-10	国家级加10分；自治区级加8分；市级加6分；旗县区级加4分；	
5	参加市、旗县区级物业管理协会，加强行业自律	会员证书	2		

【减分项信息计分标准】

序号	具体情形	信息采集渠道	扣分值	备注
1	物业服务企业有下列情形之一，被行政处罚或检查发现的			发生一项扣5分
1.1	物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的	旗县区住建（城管）部门行政处罚决定书或检查认定	-5	《物业管理条例》59条
1.2	物业服务企业挪用专项维修资金的	旗县区住建（城管）部门行政处罚决定书或检查认定	-5	《物业管理条例》60条
1.3	物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途的	旗县区住建（城管）部门行政处罚决定书或检查认定	-5	《物业管理条例》62条
1.4	物业服务企业擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的	旗县区住建（城管）部门行政处罚决定书或检查认定	-5	《物业管理条例》63条第三项
1.5	物业服务企业发现装修人或者装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定的行为不及时向有关部门报告的	旗县区住建（城管）部门行政处罚决定书或检查认定、乡镇、街道检查认定	-5	《住宅室内装饰装修管理办法》第四十二条

1.6	物业服务企业在物业服务合同签订或者变更之日起三十日内,未将物业服务合同报物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门备案的	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书或检查认定	-5	《内蒙古自治区物业管理条例》第七十五条第一项
1.7	物业服务人与业主委员会或者其委托新选聘的物业服务人办理交接的时,未对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状给予确认,未报物业项目所在地的苏木乡镇人民政府、街道办事处备案的	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书或乡镇、街道检查认定	-5	《内蒙古自治区物业管理条例》第七十五条第一项
2	在物业服务招标投标活动中有串通投标、以行贿手段谋取中标、弄虚作假骗取中标等行为	对招标投标活动依法负有行政监督职责的相关行政主管部门出具的行政处罚决定书	-50	依据《中华人民共和国招标投标法》第五十三条、第五十四条、第六十一条,《中华人民共和国招标投标法实施条例》第四条
3	未做好物业管理区域的安管理工作,导致在管项目发生安全生产事故,且经有关部门认定是物业服务企业的责任			
3.1	一般安全生产事故	事故调查报告	-40	事故调查报告由市政府、应急管理部门出具
3.2	较大安全生产事故	事故调查报告	-60	事故调查报告由市政府、应急管理部门出具
3.3	重大以上安全生产事故	事故调查报告	-80	事故调查报告由市政府、应急管理部门出具
4	未按照《内蒙古自治区物业管理条例》第五十五条规定在物业管理区域显著位置公示相关信息,被行政处罚或检查发现的			发生一项扣4分,《内蒙古自治区物业管理条例》第七十五条第二项
4.1	项目负责人的基本情况、联系方式和物业投诉电话;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书,乡镇、街道检查认定	-4	
4.2	物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准和收费方式;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书,乡镇、街道检查认定	-4	

4.3	物业服务人的权利和义务;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-4	
4.4	电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-4	
4.5	业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况, 住宅专项维修资金使用情况, 物业共用部位、共用设施设备经营所得收益;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-4	
4.6	房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项;	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-4	
5	物业服务企业退出物业服务项目, 物业服务人未办理交接手续, 未维持正常的物业管理秩序, 擅自撤离物业管理区域、停止物业服务	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-30	《内蒙古自治区物业管理条例》第七十五条第三项
6	物业服务企业以业主欠交物业服务费等为由拒绝办理交接、阻挠新选聘的物业服务人进场服务的	旗县区住建(城管)部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-30	《内蒙古自治区物业管理条例》第七十五条第四项
7	物业服务企业实施物业服务活动时违反相关法律法规规定, 被其他行政主管部门给予行政处罚	其他部门行政处罚决定书	-5	依据其他部门相关法律法规
8	擅自提高收费标准, 增加收费项目	价格行政主管部门行政处罚决定书, 乡镇、街道检查认定	-10	
9	物业服务企业违规泄露业主信息	乡镇、街道检查认定	-20	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条第四项

10	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，造成物业服务混乱的；	乡镇、街道检查认定	-20	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条第二项
11	物业服务企业对业主、业主委员会委员进行恐吓、威胁或者打击报复的；	乡镇、街道检查认定	-20	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十八条第五项
12	未配合市、区住建、城管部门和街道办事处处的监督检查，以及拒绝或者阻碍监督检查人员依法执行公务	旗县区住建（城管）部门或乡镇、街道检查认定	-20	
13	物业服务企业实施物业服务活动时，不配合执行政府依法实施的应急处置措施和其它管理措施	乡镇、街道检查认定	-4	
14	前期物业服务合同终止时，物业服务人未将有关资料移交业主委员会。未成立业主委员会的，移交所在地嘎查村民委员会、居民委员会。	乡镇、街道检查认定	-10	《内蒙古自治区物业管理条例》第四十七条第一款
15	物业服务企业擅自承接未经查验或者承接不符合交付条件的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的。	乡镇、街道检查认定	-10	《内蒙古自治区物业管理条例》第四十七条第二款
16	在业主、物业使用人使用物业前，未将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条
17	未落实安防人员、设施以及安保措施，发现有安全风险隐患的，未能及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向相关部门或者机构报告；	乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条

18	未制定消防安全制度，落实消防安全措施，定期开展防火巡查、检查和消防宣传教育，未及时消除火灾隐患，提供消防安全防范服务的；	乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条
19	未能有效维护物业区域环境卫生的；	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条
20	未能定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护、按照物业服务合同约定组织维修的；	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条
21	未能实行二十四小时值班制，没有建立和完善物业服务工作应急预案、及时处理物业服务中的突发事件的；	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十三条
22	物业服务企业退出物业服务项目的，未提前三十日书面告知业主或者业主委员会，并按照规定和合同约定办理移交手续，同时没有移交相关资料的；	乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十六条
23	物业服务企业向市、区住房和城乡建设部门报送信息、填报统计报表、提供虚假信息、无效信息、隐瞒事实真相等	旗县区住建（城管）部门提供的相关材料	-10	1. 依据《民法典》第七条。2. 由旗县区住房和城乡建设部门认定。同一事项只计1次；不同事项单独计分，一次扣2分，最高扣除10分。
24	物业服务企业不配合协助业主大会会议筹备组开展工作。	乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第十九条第五项
25	未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定，将物业服务费用、公共水电分摊费用、车辆停放费用等捆绑收费；	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十四条第一项

26	未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定,采取停止供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户等方式催交或者变相催交物业服务费;	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十四条第一项
27	未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定,处分属于业主的共有财产。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十四条第一项
28	物业服务企业办理交接时,电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的,原物业服务企业未按照物业服务合同约定修复或者承担相应责任。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十七条第二项
29	物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位委托物业服务企业向最终用户代收有关费用,物业服务企业向业主收取手续费等额外费用的。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第六十一条第一、三项
30	物业服务企业未将装饰装修的禁止行为和注意事项,书面告知业主、物业使用人。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第六十四条第二项
31	物业服务企业未自物业交接后30日内,向物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门办理物业承接查验备案手续	旗县区住建(城管)部门、乡镇、街道检查认定	-4	《物业承接查验办法》第二十九条
32	物业管理区域内,为了满足业主的需求,根据国家和自治区有关规定,建设充电桩、快递柜等服务设施设备的,物业服务企业未配合的。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第六十七条
33	对于长期废弃并严重影响消防通道的车辆,物业服务企业未及时报告物业项目所在地公安机关、消防救援等相关部门和机构。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第六十八条第一项

34	共用部位、共用设施设备在物业保修期限和保修范围内发生质量问题的，物业服务企业未及时通知建设单位，督促建设单位按时完成保修。	乡镇、街道检查认定	-2	《内蒙古自治区物业管理条例》第四十九条第一项
35	物业服务企业未自领取企业法人营业执照之日起三十日内，到旗县级人民政府物业行政主管部门备案。	旗县区住建（城管）部门、乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第五十条第二项
36	物业服务企业提供物业服务未与相关主体签订书面物业服务合同。	乡镇、街道检查认定	-4	《内蒙古自治区物业管理条例》第四十条、第五十一条