附件：

| **邯郸市物业服务企业信用等级评价记分标准（试行）** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 记分类型 | 信  用  信  息 | | | | 计分标准（分） | 备注 |
|
| 记分编码 | 记分项目 | 记分内容 | |
| 基本 信用 信息 | HDWYXY001 | 基准分值 | 取得物业服务企业营业执照，及时完成信用信息采集上报 | | 100 |  |
| HDWYXY002 | 经历分 | 原资质等级 | 一级 | 4 |  |
| HDWYXY003 | 二级 | 3 |  |
| HDWYXY004 | 三级及以下 | 1 |  |
| HDWYXY005 | 业绩分 | 物业服务企业通过质量管理体系（ISO）等体系认证的 | | 2 |  |
| HDWYXY006 | 物业管理面积 | | 1/30万㎡ |  |
| HDWYXY007 | 接管老旧小区（2000年1月1日前建成使用） | | 1/5万㎡ |  |
| HDWYXY008 | 管理3种以上类型物业（多层、高层住宅、办公楼或者其他物业） | | 3 |  |
| HDWYXY009 | 专业技术实力分 | 在册物业管理专业人员和中级职称工程经济管理专业技术人员 | | 2/5人 |  |
| HDWYXY0010 | 行业自律分 | 加入物业管理协会，承认遵守行业行规行约 | | 5 |  |
| 良好信用 信息加分 | HDWYXY011 | 企业或负责人 获得荣誉称号 | 国务院表彰 | | 10 | 按项目数量累计加分，同一项目同一奖项按最高荣誉计算一次 |
| HDWYXY012 | 国家部委表彰 | | 8 |
| HDWYXY013 | 省政府表彰 | | 8 |
| HDWYXY014 | 省部门表彰 | | 6 |
| 良好信用 信息加分 | HDWYXY015 | 企业或负责人 获得荣誉称号 | 市政府表彰 | | 6 | 按项目数量累计加分，同一项目同一奖项按最高荣誉计算一次 |
| HDWYXY016 | 市政府部门表彰 | | 5 |
| HDWYXY017 | 中物协或省、市物协表彰 | | 4 |
| HDWYXY018 | 县（市、区）政府表彰 | | 5 |
| HDWYXY019 | 县（市、区）部门、街道（乡镇）表彰 | | 3 |
| HDWYXY020 | 企业获得物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）荣誉称号 | 国家级表彰 | | 10 | 每一项目同一奖项按最高荣誉计算一次 |
| HDWYXY021 | 省部级表彰 | | 6 |
| HDWYXY022 | 市级表彰 | | 5 |
| HDWYXY023 | 县级表彰 | | 4 |
| HDWYXY024 | 中物协或省、市物协表彰 | | 4 |
| HDWYXY025 | 先进典型 | 企业先进典型当年被国家级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计） | | 4 |  |
|
|
|
| HDWYXY026 | 企业先进典型当年被省级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计） | | 3 |  |
| HDWYXY027 | 企业先进典型当年被市级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计） | | 2 |  |
| HDWYXY028 | 企业先进典型当年被县（市、区）级新闻媒体宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级新闻媒体宣传报道的，以最高等级加分，不重复累计） | | 2 |  |
| HDWYXY029 | 企业先进典型当年物业管理协会宣传报道，对物业行业发展具有正面、积极意义的（可按宣传报道次数累计加分，但同一先进典型被各级协会宣传报道的，不重复累计） | | 2 |  |
| 良好信用 信息加分 | HDWYXY030 | 先进典型 | 当年受到业主委员会表扬的（以表扬信、锦旗等形式） | | 1 |  |
| HDWYXY031 | 交流互动 | 当年组织业主开展社区文化体育活动累计达三次以上的 | | 2 |  |
|
| HDWYXY032 | 创新发展 | 引领经济发展新常态，参加智慧项目“互联网+物业”行动，企业运用“手机APP”发展新业态，创新物业服务模式 | | 每个项目1分，可累计。 | 最高加分不超过5分 |
| 一票否决 | HDWYXY033 | 信访投诉 | 因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的 | | 不计分 | 直接评定为C级 |
| HDWYXY034 | 违法违规行为 | 经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的 | |
| HDWYXY035 | 因企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的 | |
| HDWYXY036 | 挪用住宅专项维修资金，情节严重的 | |
| HDWYXY037 | 被各级物业管理行政主管部门公开通报后拒不整改，或者一年内累计被公开通报三次（含三次）以上的 | |
| HDWYXY038 | 违反行规行约，被物业管理协会公开通报后拒不整改，或者一年内累计被公开通报三次（含三次）以上的 | |
| HDWYXY039 | 拒不在经营场所或项目办公场所公示信用等级证明、拒不参加或者逾期未参加企业信用评价，拒不上报或者逾期未上报信用信息的 | |
| HDWYXY040 | 消防、电梯、监控等设施、器材损坏严重，不能保持完好有效、严重影响正常使用功能的 | |
| HDWYXY041 | 经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为 | |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY042 | 信访投诉 | 因物业服务企业原因造成5人以上集体上访 | | -3/件；到省委、省政府集体上访的-5/件； | 同一事件 不重复计分 |
| HDWYXY043 | 违法违规行为 | 多人有效投诉 | | -1/件 |
| HDWYXY044 | 不及时处理投诉 | | -1/5天 | 累次积分 |
| HDWYXY045 | 未及时更新基本信用信息的 | | -2 |
| HDWYXY046 | 擅自改变物业服务用房用途的 | | -3 |
| HDWYXY047 | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的 | | -3 |
| HDWYXY048 | 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 | | -3 |
| HDWYXY049 | 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 | | -3 |
| HDWYXY050 | 未能履行（前期）物业服务合同所约定的服务标准，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准的 | | -4 |
| HDWYXY051 | 未按规定履行物业承接查验义务的 | | -3 |
| HDWYXY052 | 未按规定办理（前期）物业服务合同备案手续的 | | -3 |
| HDWYXY053 | 未依法经业主大会同意，擅自调整收费标准或物业服务费预收期限超过12个月 以上的 | | -4 |

|  | HDWYXY054 |  | 对业主或者使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未及时报告有关行政管理部门的 | -1 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HDWYXY055 | 企业项目经理未取得行业协会颁发的物业管理项目经理培训合格证书或者不参加行业协会组织的继续教育的 | -4 |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY056 | 违法违规行为 | 未按规定在物业管理区域内的显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式的 | -2 | 累次积分 |
| HDWYXY057 | 利用共用部位、共用设施设备经营收益未按规定单独建账并定期公布收支情况的 | -3 |
| HDWYXY058 | 跨县（市、区）异地承揽物业管理项目，未在项目所在物业管理行政主管部门备案的 | -3 |
| HDWYXY059 | 违反规定设立不正当收费项目，扩大收费范围，提高收费标准、重复收费的 | -3 |
| HDWYXY060 | 未依法依约履行物业公共秩序维护义务，导致群发性失窃事件、消防事故、治安事故等发生，致使业主人身、财产安全受到损害的 | -6 |
| HDWYXY061 | 物业服务合同终止时，物业服务企业不移交物业服务用房和有关资料 | -4 |
| HDWYXY062 | 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 | -4 |
| HDWYXY063 | 被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域的 | -4 |

|  | HDWYXY064 |  | 管理服务规章不健全，未制定安全防范应急预案或虽建立预案但未进行定期演练和落实的 | -3 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HDWYXY065 | 采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务的 | -1/次 |
| HDWYXY066 | 未与业主签订装饰装修管理服务协议，未将装饰装修禁止行为明确告知当事人的 | -2 |
| HDWYXY067 | 不巡查装饰装修现场，对其违规行为未劝阻的 | -3 |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY068 | 违法违规行为 | 未按规定建立、保存物业档案和在物业服务活动中形成的技术资料及保养记录的 | -2 | 累次积分 |
| HDWYXY069 | 允许大型车辆、载有易燃、易爆、剧毒、放射性物品和危险化学品的车辆进入住宅小区的 | -2 |
| HDWYXY070 | 未委托具有相应资质的专业机构维修和养护电梯、消防等设施设备的 | -3 |
| HDWYXY071 | 电梯运行中因故障引起人员被关时，物业服务企业电梯管理人员或委托的电梯维修专业单位未按合同约定及时赶到现场进行处理的 | -4/次 |
| HDWYXY072 | 电梯管理人员未取得特种设备作业证书的 | -2 |
| HDWYXY073 | 未在电梯轿厢内张贴有效的电梯检验标志、安全注意事项、警示标志、使用管理单位名称、维保单位名称及救援电话的 | -3 |
| HDWYXY074 | 未做好电梯日常管理工作，不能督促检查维保单位做好维护保养工作和维护保养质量的 | -3 |

|  | HDWYXY075 |  | 未按规定组织消防宣传、教育、演练和检查的 | -4 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HDWYXY076 | 消防车通道、疏散通道被占用、堵塞的 | -2/次 |
| HDWYXY077 | 消防设施损坏，物业服务企业消防安全管理人员或委托的消防设施维保单位未及时赶到现场进行处理的 | -2次 |
| HDWYXY078 | 消防控制室人员未取得职业资格证书的 | -3 |
| HDWYXY079 | 存在火灾隐患未积极整改，在火灾隐患整改期间未采取防范措施的 | -3/件 |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY080 | 违法违规行为 | 无人维护停车秩序，车辆乱停乱放现象严重的 | -2 | 累次积分 |
| HDWYXY081 | 未按照规定对共用部位和共用设施设备及时养护、修复,影响物业正常使用的 | -2/件 |
| HDWYXY082 | 未建立共用部位和共用设施设备台帐，无运行、检查、维护、保养记录的 | -2 |
| HDWYXY083 | 存在安全隐患未积极整改，在容易危及人身安全的位置未设置警示标志和采取防范措施的 | -3/件 |
| HDWYXY084 | 未按照协议约定及时退还应退还费用的 | -1/件 |
| HDWYXY085 | 接受委托代收水、电、气、热等费用，向业主收取手续费等额外费用的 | -1 |
| HDWYXY086 | 涂改、伪造、骗取、变造、转让、出租、出借信用等级证明的 | -3 |
| HDWYXY087 | 与物业项目招标人或其它投标人串通，以不正当手段中标的 | -3 |
| HDWYXY088 | 将一个物业服务项目的物业服务业务全部委托给他人的 | -2 |
| HDWYXY089 | 新建商品房项目未依法通过招投标方式接管物业管理项目或者未经批准擅自采用协议方式接管物业管理项目的 | -5 |
| HDWYXY090 | 以胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务的 | -3 |
| HDWYXY091 | 企业法定代表人或经理级、项目经理级因执行企业职务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | -5 |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY092 | 违法违规行为 | 泄漏、披露、使用自己应当保守业主、使用人的商业秘密或个人隐私的 | -3 | 累次积分 |
| HDWYXY093 | 发生安全事故时，未及时向有关行政管理部门报告，未协助做好救助工作的 | -4 |
| HDWYXY094 | 未制止侵占绿地、违法搭建建（构）筑物等行为的 | -4 |
| HDWYXY095 | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的 | -5/次 |
| HDWYXY096 | 企业受到各级行政部门处罚的（以处罚决定书认定） | -5/件 |
| HDWYXY097 | 企业受到各级行政部门批评通报的（以文件认定） | -4/件 |

|  | HDWYXY098 |  | 拒不执行、拖延执行各级行政部门作出的生效处罚或责令限期整改决定的 | 拒不执行的，-10/件；拖延执行的，-2/件•月 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HDWYXY099 | 拒不执行、拖延执行法院或劳动仲裁机构的生效判决或裁定的 | 拒不执行的，-10/件；拖延执行的，-2/件•月 |
| HDWYXY100 | 违规向电信业务经营单位收取电信设施进场费、接入费、使用费等性质类似的相关费用。 | -3/次 |
| HDWYXY101 | 与业主、物业使用人发生言语、肢体等冲突，引起不良影响的 | -3/次 |
| HDWYXY102 | 其他违法违规行为 | -2/件 |
| HDWYXY103 | 对物业管理区域内违反有关消防、治安、环保等方面法律、法规、规章规定的行为，未及时劝阻、制止并向有关行政管理部门报告的 | -3/次 |
| 不良信用 信息减分 | HDWYXY104 | 违法违规行为 | 不良现象被媒体曝光，或者经政府相关职能部门 | -2/件 | 累次积分 |
| HDWYXY105 | 查证属实的不良行为，逾期未整改的 |
| HDWYXY106 | 与企业员工发生劳动合同纠纷，未妥善处理的 | -2/件 |
| HDWYXY107 | 未按规定建立、保存在物业服务活动中形成的物业管理档案资料的 | -3 |
| HDWYXY108 | 干涉、阻扰、操纵业主筹备成立业主大会、业主委员会或者业主大会会议召开的 | -2 |

|  | HDWYXY109 |  | 物业管理行政主管部门检查时，项目经理连续两次不在岗的 | -1 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HDWYXY110 | 未及时录入、上报物业统计报表或其他相关报表等资料的 | -1/天 |
| HDWYXY111 | 不按规定参加政府相关职能部门组织的活动 | -2/次 |
| HDWYXY112 | 不配合政府相关职能部门组织调查或者开展其他工作的 | -2/次 |
| HDWYXY113 | 虚报、瞒报、错报、漏报信息的 | -2/次 |