|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 信用信息 | 评分标准 |
| **基础信息**  **（60分）** | 企业注册信息 | 企业名称、统一社会信用代码（营业执照、组织机构代码、税务登记号）、注册地、企业法人代表人、联系方式等 |
| 企业人员信息 | 企业法定代表人、总经理、主要管理人员姓名、联系电话等 |
| 物业管理项目信息 | 项目名称、类型、地址、建筑面积、项目管理人等 |
| **物业服务质量评价信息**  **（10分）** | 街道（乡镇）组织实施的物业服务质量评价 | 按照年度物业服务质量评价总得分的10%计入，最高不超过10分 |
| **优良信息**  **（不超过30分）** | 管理项目备案 | 企业接管物业项目后，持物业服务合同、营业执照等到辖区物业管理部门办理备案。所有项目全部备案加满4分 |
| 各级党委、政府、主管部门及行业协会表彰 | 按国家、省、市、区分四级，包括企业评先、小区达标创优等，以正式文件为准，按照4、3、2、1得分，表彰人员的，减半得分。可累计得分，最高不超过8分 |
| 物业主管部门监管检查中被通报表扬 | 环境、安全、清雪等专项整治检查中被市、区物业主管部门、街道（乡镇）通报表扬一次加2分，最高不超过4分 |
| 业主满意度调查80%以上 | 项目所属街道（乡镇）、社区居（村）委会组织的业主满意度调查达90%（含）以上的，每个项目加2分； 80%（含）—90%的，每个项目加1分，最高不超过4分 |
| 重点工作落实到位 | 在党委、政府、行业主管部门及协会确定的重点工作、主题活动中，企业积极参与认真落实，得到相应肯定的每项加1-2分，最高不超4分 |
| 参加行业协会，积极履行会员义务 | 积极参与协会组织、宣传工作的加2分，积极参加行业协会活动、培训，认真履行协会会员义务的加2分 |
| 其他优良信息 | 如参加社会公益活动、各类企业献爱心活动、作为正面典型在各级新闻媒体宣传报道的，加1-2分 |
| **负面信息** | 在物业服务纠纷诉讼中经人民法院判决和经仲裁委裁决，需物业服务企业承担责任的；被相关行政执法部门作出具体行政处罚的 | 每一案件扣3分 |
| 物业服务企业发生一般安全事故，或经物业主管部门及其他行政部门认定，在日常服务中存在违法违规行为的 | 根据情况每出现一次（起）扣3－5分 |
| 无故不参加主管部门及协会等组织的会议、活动、培训的，未按要求及时向主管部门报送相关资料、报表的 | 出现一次扣2分 |
| 市、区物业主管部门、街道（乡镇）在行业日常抽查、检查中，发现企业未按合同履约，服务质量较差，且物业服务企业不整改或整改不到位的 | 出现一次，酌情扣3—5分 |
| 项目所在街道（乡镇）、社区（村）在物业服务日常监督检查、评价等活动中，对服务合同履行、公共部位及公共设施设备管理维护、小区秩序等方面指出问题的 | 出现一次扣3分 |
| 在环境集中整治、安全整治、清雪等专项整治检查中，被物业主管部门或者其他行政部门书面通报的，接到相关管理部门发出的整改通知，物业服务企业不整改或整改不到位的 | 每发生一件扣3分 |
| 管理项目业主满意度调查低于60%（不含）的 | 项目所属街道（乡镇）、社区居（村）委会组织的业主满意度调查低于60%（不含）的，每个项目减10分 |
| 经查实的投诉举报，属物业企业责任且又不认真整改，投诉人不满意的 | 每发生一件扣2分 |
| 项目负责人不到社区报到的，不积极参与社区治理工作的 | 每件扣5分 |
| **严重不良信息** | 物业服务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 | 列入黑名单，信用  等级评定为D级 |
| 经司法机关或行政机关确认由物业服务企业承担主要责任或全部责任的较大以上安全事故的 |
| 因物业服务企业过错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 |
| 因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的 |
| 挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的 |
| 物业服务企业在物业服务活动中承担主要责任的生效判决或裁决、被各级物业及其他行政主管部门行政处罚、公开通报等拒不执行、拒绝整改的 |
| 未向主管部门申报企业信息，已从事物业服务活动且未向项目辖区物业主管部门办理备案，经督促仍未备案的 |
| 物业服务合同未到期擅自撤出物业服务项目，拒不整改的；物业服务合同到期，经业主大会表决不再续聘，拒不撤出物业服务项目的 |
| 其他严重不良行为 |