附件

河北省物业服务企业信用信息评分标准

一、基础信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 基础信息 | 评分内容与标准 | 评分 |
| 1 | 注册情况（70分） | 注册信息（70分） | 按信用信息系统平台规定的内容，及时、完整、准确填报，得分70分。 |  |
| 2 | 人员情况（15分） | 企业专业管理技术人员情况（5分） | 企业有工程、管理、经济、会计等相关专业中级以上职称人员5人以下（含）得2分，6人～10人（含）得3分，11人～15人（含）得4分，15人以上得5分。以缴纳社会保险的人数为准（缴纳保险时间至少在申报时间前六个月有效）。 |  |
| 企业员工专业素质情况（10分） | 项目经理（负责人）具有相关专业毕业证书或参加行业协会、相关培训机构组织的业务技能培训比例60%～70%得2分，70%～80%得3分，80%以上得5分。持有相关职业资格证书或职业技能等级证书的各个工种的员工比例60%～70%得3分，70%以上得5分。不达标不计分。以缴纳社会保险的人数为准（缴纳保险时间至少在申报时间前六个月有效）。 |  |
| 3 | 项目情况（14分） | 物业服务项目信息（10分） | 企业使用信用信息系统如实申报管理项目情况的得5分；建立企业管理制度得1分，建立服务内容和收费标准公示制度的得1分，建立共有部分收益定期公示制度得1分，建立咨询服务和投诉处理机制的得1分，建立回访机制的得1分。 |  |
| 物业服务主营业务收入（4分） | 主动申报上一年度总收入和总支出得4分。 |  |

备注：经发现并核实一项为虚假信息，此项不计分。

二、良好行为信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 良好行为信用信息 | 评分内容与标准 | 加分 |
| 1 | 获 得表彰奖励 | 企 业 | 获得各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加4分、3分、2分、1分。可累计得分，最高不超过8分。 |  |
| 从业人员 | 在企业工作期间，获各级党委、政府以及其他国家机关，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰的，以正式文件为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加4分、3分、2分、1分。可累计加分，最高不超过8分。 |  |
| 2 | 基层党建及社区治理 | 按照中共中央办公厅印发《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》和中共河北省委办公厅、河北省人民政府办公厅印发《关于理顺物业管理体制机制加强新时代城市社区治理的指导意见》要求，企业或项目建立各类党组织的，加2分；企业积极参与社区物业党建联建工作的加1分；积极配合基层社区治理工作，经相关行政主管部门、街道（乡、镇）党组织认定的，加1分。 |  |
| 3 | 守合同重信用企业 | 企业获得政府及政府部门颁发“守合同重信用”单位的，以正式文件和证牌为准，按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加10分、8分、6分、4分。 |  |
| 4 | 参与保障性住房、老旧小区项目物业服务 | 每3万平方米加0.5分，不足3万平方米不加分，最高5分。老旧小区，是指列入我省老旧小区改造计划的项目。项目面积以物业服务合同载明的建筑面积为准。 |  |
| 5 | 发挥示范引领作用 | 获得省级十佳项目、省级标准化示范项目、市级标准化项目，分别加2分、1分、0.5分。可累计得分，最高不超过5分。 |  |
| 6 | 业主满意度评价 | 相关管理部门按规定组织的物业服务企业履行合同条款、提供日常服务的服务项目满意度 |  |
|  |  | 评价中，业主满意度在60%以上的，加5分；达到80%及以上的，加10分。 |  |
| 7 | 标准建设、科技创新成果 | 企业作为主要起草单位或者主编单位编写国家、行业、地方标准（以正式文件为准），分别加5分、4分、3分；从业人员在企业工作期间，作为主要起草人的，分别加2.5分、2分、1.5分。同一标准中，企业和本企业从业人员不累计加分。企业获得国家、省、市、县（区、市）四级政府部门及物业管理相关职能部门认定并推广的科技创新成果，分别加5分、4分、3分、1分。 |  |
| 8 | 承担社会责任 | 配合国家、省、市、县（区、市）、街道五级有效处理突发公共事件，分别加4分、3分、2分、1分、0.5分；积极参与社会公益事业，捐赠物资每3万元加1分，不足3万元不加分，最高4分；为国家重点关注群体提供就业岗位的，每50个加1分，不足50个不加分，最高4分。 |  |
| 9 | 垃圾分类示范项目 | 国家、省、市、县（区、市）四级，以正式文件或证书为准，分别加4分、3分、2分、1分。 |  |
| 10 | 其 他 | 企业管理服务行为，有法律法规和政策规定依据给予激励的，经县级以上住房城乡建设主管部门认定，可以加分。按国家、省、市、县（区、市）四级，分别加4分、3分、2分、1分。可累计加分，最高8分。 |  |

备注：1.同一事项、同一奖项按最高得分计算1次；

2.经发现并核实一项为虚假信息，此项不计分。

三、一般不良行为信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一般不良行为信用信息 | 信息来源 | 评分标准 | 减分 |
| 1 | 前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 2 | 未依法办理物业服务承接查验手续的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 3 | 擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 4 | 物业服务收费未明码标价，未在物业管理区域内显著位置公布物业服务项目及其收费标准的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 5 | 实行酬金制收费模式的，未定期公布物业服务资金的收支情况的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 6 | 未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 7 | 擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 8 | 企业未落实物业服务合同中约定的物业管理区域内各项安全管理责任，包括健全安全防范措施、落实电梯、消防等设施设备安全责任。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 9 | 企业未履行合同条款，不能达到服务标准的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 10 | 发生安全紧急事故，未采取应急措施，未及时向有关行政管理部门报告并协助做好救助工作的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 11 | 未按照国家和省、市有关规定向房地产行政主管部门定期报送信用信息等相关资料的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 12 | 主管部门按规定组织对物业服务企业开展履行合同条款、提供日常服务的 | 有关行政机关 | 核实一次扣8分 |  |
|  | 满意度测评活动，满意度低于60%的。 |  |  |  |
| 13 | 在本省内开展业务的企业未及时录入省物业服务行业管理信息系统的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 14 | 新注册的物业服务企业未在取得营业执照后的15个工作日内及时向企业注册地的房地产行政主管部门申请录入系统的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 15 | 物业服务企业（含外埠企业）新承接的项目、物业服务企业新退出的项目未在承接或退出日期后的15个工作日内及时通过系统向项目所在地的区（县）房地产行政主管部门报告的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 16 | 企业提供虚假信用信息的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |
| 17 | 其他违反物业服务领域相关法律法规、规章规定、强制性标准等行为的。 | 有关行政机关 | 核实一次扣3分 |  |

备注：1.不良行为信息评价项目中，同一事件在同一次处罚中不重复扣分。

2.不良行为信用信息根据法律法规、规章规定等进行动态调整。