

连云港市住房和城乡建设局文件

连建物监〔2023〕36号

连云港市住房和城乡建设局 关于印发《连云港市物业服务企业信用评价 评分标准》的通知

各县区住建局，街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会，市物业管理协会，各招标代理机构，各物业服务企业：

为进一步规范物业服务企业的经营行为和物业服务行业市场秩序，提升物业服务企业的社会信用度，促进我市物业服务行业健康有序发展，我局制定了《连云港市物业服务企业信用评价评分标准》，现予印发，请遵照执行。

附件：连云港市物业服务企业信用评价评分标准

连云港市住房和城乡建设局

2023年2月16日

附件

连云港市物业服务企业信用评价评分标准

项目	类别	序号	内 容	记分值	备注
基本信息	基础分	1	按要求填报市物业监管系统中的企业信息	90 分	含新成立或来连企业
			按要求使用“我的连云港”APP 中“我的物业”	10 分	
	经历分	2	在本市管理物业项目时间	0.5 分/年	最高记 5 分
	业绩分	3	本市在管物业项目管理面积	住宅 0.5 分/10 万平方米；非住宅 0.5 分/20 万平方米	最高记 5 分
良好信用信息	社会公益	4	慈善救助、社会公益捐赠（伍仟元以上计入有效次数，有效期一年）	1 分/次	最高记 2 分
		5	积极参加各级物业行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会、市物业管理协会等组织的各类社会活动	1 分/次	年度最高不超过 4 分
	企业获得荣誉称号	6	获国家行政机关表彰或荣誉	9 分	
		7	获江苏省省级行政机关表彰或荣誉	7 分	
		8	获连云港市级行政机关、市住建行业党委表彰或荣誉	4 分	
		9	获连云港市县（区）级行政机关表彰或荣誉	2 分	
		10	获中国物业管理协会表彰或荣誉	4 分	
		11	获江苏省房地产业协会表彰或荣誉	3 分	
		12	获连云港市物业管理协会表彰或荣誉	2 分	
	项目获得荣誉称号	13	获国家级物业管理示范项目	9 分/个	同一项目按最高荣誉只计算一次，不同项目的可累计
		14	获省级物业管理示范项目	7 分/个	
		15	获市级物业管理示范项目	5 分/个	
	媒体宣传报道	16	企业或在管项目先进典型或优秀行为被国家级官方新闻媒体宣传报道，对物业服务行业发展具有正面、积极意义的	4 分	同一先进行为被多级报道的，以最高等级加分计算，不重复累计。稿件采用可累计
		17	企业或在管项目先进典型或优秀行为被省级官方新闻媒体宣传报道，对物业服务行业发展具有正面、积极意义的	3 分	
		18	企业或在管项目先进典型或优秀行为被市级官方新闻媒体宣传报道，或一年内有 3 篇活动稿件被市物业管理协会微信公众号采用的	1 分（年度最高记 3 分）	

	落实重点工作	19	在住建行业党委领导下（联合）成立党支部，积极参与行业党建活动。在活动中按获奖名次分别加分。	5分（或按文件执行加分）	
		20	为保障性住房小区或纳入老旧小区年限的项目提供物业管理服务的	5分/个	每企业最高不超过15分
		21	积极执行或配合落实市级物业行政主管部门布置的各项工作任务，受到通报表彰的	按文件执行加分	每次最高不超过4分
		22	积极执行或配合落实县（区）物业行政主管部门布置的各项工作任务，受到通报表彰的	按文件执行加分	每次最高不超过2分，年度每企业不超过4分
		23	积极参加市物业管理协会组织的活动，受到表彰的	按文件执行加分	每次最高不超过2分，年度每企业不超过4分
	采用新技术新方法	24	积极利用智慧网络技术实施物业项目管理，或为业主提供多种经营服务的。按照物业主管部门要求，利用显示屏宣传政策法律的。	1分/个	每企业累计最高不超过3分
	履行物业服务合同	25	按照物业招投标、承接查验等相关规定承接物业项目	每个经核验合格项目记1分	每企业累计最高不超过3分
		26	按照相关规定对物业共用部位、共用设施设备开展承接查验活动并备案，签订规范的物业服务合同并及时办理备案手续	每个经核验合格项目记1分	每企业累计最高不超过3分
		27	按相关规定在小区显著位置公示物业服务合同、服务等级、服务标准、收费项目及标准、公摊费用及公共收益收支情况	每个经核验合格项目记1分	每企业累计最高不超过3分
		28	业主信息、设施设备维保、消防演练及报修接待处理等档案资料完整	每个经核验合格项目记1分	每企业累计最高不超过3分
		29	业主年度满意度测评达到90%以上或第三方评估机构考评服务质量为良好以上	每个经核验合格项目记1分	每企业累计最高不超过3分

不良信用信息	信访投诉新闻监督	30	未按物业服务合同履行或有不良行为，被业主投诉或通过 12345 市政府公开热线反映，经查证情况属实的	1 分/次	累计每一企业累计最高扣 5 分
		31	未按物业服务合同履行，情节严重，造成 10 人以上集体上访，经查证属实的	2 分/次	
		32	因物业服务企业原因发生重大责任事故，造成 10 名以上业主群体上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的	5 分/次	
		33	因违约或不良行为被媒体曝光，经查证属实且逾期未整改的	2 分/次	
	行业监管	34	未按规定及时上报信用信息征集材料或虚报、瞒报、漏报、迟报各类统计信息、信用信息的	2 分/件	
		35	对电梯、消防等设施设备维保管理不到位且无正当理由整改不到位的	2 分/次	每企业年度最高累计不超过 6 分
		36	对小区违法建设行为，未及时履行劝阻、制止、上报责任或未将相关材料录入日常工作档案的	3 分/次	
		37	业主年度测评满意率未达到 60%或第三方评估机构对项目服务质量考评为差评的	2 分/个	每项目扣 2 分，累计计算
		38	无正当理由未按规定向县（区）物业行政主管部门办理相关备案手续的	1 分/次（或按文件规定执行）	每项目扣 2 分，累计计算
		39	不配合各级物业行政主管部门开展重点工作或检查、调查等工作的	2 分/次（或按文件规定扣分）	
		40	对市、县（区）、园区管委会物业行政主管部门、街道办事处、社区居民委员会在行业检查及监管过程中提出的书面整改意见，在规定期限内整改不到位的	2/次（或按文件规定扣分）	每次最高扣分不超 2 分
		41	各级物业行政主管部门及其他行政机关给予行政处罚的	3 分/次	
		42	市级物业主管部门、市物业管理行业党委文件中确定应予扣分事项	按文件规定执行扣分	
	违法违规	43	违反物业管理招投标相关规定（含程序性规定）承接项目或将中标项目转让给他人的	3 分/次	
		44	经市、县（区）物业行政主管部门共同调查认定，采取不正当手段恶意竞争、扰乱物业服务市场秩序等违规行为的	5 分/次	同时约谈责任人

	45	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	5 分/次	
	46	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	5 分/次	
	47	合同依法或依约终止应退出但未按规定程序及要求及时退出物业项目的	5 分/次	
	48	擅自改变物业服务用房用途的	5 分/次	
	49	未建立健全并落实安全生产责任制、安全生产教育培训制度、安全生产规章制度的	5 分/次	
	50	对治安、消防、电梯使用等突发事件无应急预案，在容易危及人身安全处未设置警示标志和采取相应防范措施的	3 分/次	
	51	未按规定在物业管理区域内公示服务内容、服务标准、收费项目及标准、公摊费用等事项的	3 分/次	
	52	未建立水、电、气、电梯、消防等共用设施设备台帐，无保养、运行、检查、维修记录的	3 分/次	
	53	与业主达成一致的经营性收入未单独分类列账，并未定期公布经营所得收益收支情况的	3 分/次	
	54	因住宅区内业主拖欠物业服务费用采取停水、停电、停气行为的	3 分/次	
	55	设立不正当收费项目、扩大收费范围、擅自提高收费标准、重复收费的	4 分/次	
	56	因物业服务企业责任发生重大责任性事故或出现其他严重违规事项，市级文件确定记零分的	记零分	
	57	未按规定程序承接物业管理项目，情节严重或造成严重后果的		
	58	各级物业行政主管部门在日常巡查工作中，就同一项目公开通报三次(含三次)以上拒不整改的		
	59	物业服务合同有效期内，未履行法定程序擅自放弃物业服务项目的		
	60	物业服务合同终止退出服务项目时不按相关规定程序和要求退出或不履行相应义务，情节严重的		
	61	有在管住宅项目满一年后仍未主动接受市物业企业信用评价的		
	62	有在管非住宅项目（不含单项服务）连续 2 年仍未主动接受市物业企业信用评价的		

连云港市住房和城乡建设局办公室

2023 年 2 月 16 日印发
