

附件

## 山东省物业服务企业信用信息评分标准

项目	信用信息	评分内容与标准	
基础 信用信息 (80 分)	企业基本信息 (40 分)	按省物业信用系统规定内容, 及时、准确、全面填报相关信息, 得 40 分。每缺少一项扣 2 分。	
	企业党建信息 (5 分)	企业建立健全党组织的, 得 2 分。积极参与“红色物业”创建, 得 1 分。融入“四位一体”机制并主动开展工作的, 得 2 分。	
	从业人员信息 (15 分)	企业员工数 (4 分)	不足 20 人得 1 分, 20~50 人得 2 分, 50~100 人得 3 分, 100 人以上得 4 分。以缴纳社会保险和住房公积金人数为准。
		企业管理 技术人员情况 (5 分)	工程技术、经济管理等相关专业人数 (其中中级以上职称人员数) 10 人 (2 人) 以上的, 得 2 分; 20 人 (4 人) 以上的, 得 3 分; 30 人 (6 人) 以上的, 得 4 分; 40 人 (8 人) 以上的, 得 5 分。
		企业员工 专业素质情况 (6 分)	项目经理 (负责人) 参加主管部门、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 4 分。持有相关职业资格证书或职业技能等级证书员工比例 70%~80% 得 1 分, 80% 以上得 2 分。
	经营业绩信息 (20 分)	企业经营情况 (6 分)	按经营年限计算, 以工商注册后签订第一份物业服务合同开始计算, 每 1 年得 0.5 分, 不足 1 年不得分。获得“守合同重信用”企业或“放心消费创建示范单位”称号的, 得 2 分。最高 6 分。
		物业服务规模 (10 分)	在管物业项目个数每 3 个得 1 分, 不足 3 个不得分, 最高 5 分; 物业服务面积每 10 万平方米得 1 分, 不足 10 万平方米不得分, 最高 5 分。按物业服务合同载明的建筑面积为准。
		参与保障性住房、老旧小区等物业服务 (4 分)	每 3 万平方米得 0.5 分, 不足 3 万平方米不得分, 最高 4 分。老旧小区是指列入老旧小区改造计划的项目。按物业服务合同载明的建筑面积为准。

优良 信用 信息 (40 分)	企业或员工 获得表彰奖励 (16分)	企业获得 表彰奖励 (10分)	获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、县（市、区）、街道五级，分别得5、4、3、2、1分，可累计得分。最高不超过10分。以正式文件为准。
		个人获得 表彰奖励 (6分)	企业员工获得各级党委、政府以及物业主管部门表彰的，按国家、省、市、县（市、区）、街道五级，分别得5、4、3、2、1分，可累计得分。最高不超过6分。以正式文件为准。
	物业项目创优 (8分)		国家、省、市、区四级，以物业主管部门正式文件为准，每个项目4、3、2、1得分，同一项目按最高级别计分。可累计得分，最高不超过8分。
	服务管理创新 (4分)		获得国家、省、市、县（市、区）四级物业主管部门及物业管理相关职能部门认定并推广的成果，按照4、3、2、1得分，同一成果以级别最高计分。认真落实“三会三公开”制度，并作出公开承诺的，得2分。可累计得分，最高不超过4分。
	标准建设成果 (4分)		企业通过“三体系”认证，以及获评国家、省级服务标准化试点单位或企业标准“领跑者”的，得3分。作为主要起草单位或者主编单位编写物业服务国际、国家、行业、地方标准以及团体标准的，分别按3、3、2、1、0.5得分，可累计得分。最高不超过4分。
	拓展经营市场 (4分)		企业跨县（市、区）开展物业服务活动的，得2分；跨市开展物业服务活动的，得3分；跨省（直辖市、自治区）开展物业服务活动的，得4分。
	履行社会责任 (4分)		企业或企业负责人为行业作出突出贡献、积极参加社会公益活动，受到物业行业协会表彰或被市级以上新闻媒体宣传报道的，得2分。可累计得分，最高不超过4分。

不良 信用 信息	物业服务企业承担主要责任的法院判决、仲裁的生效裁决	每一案件扣3分；企业主动录入信息的，每一案件扣2分。
	被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定的	
	在行政管理活动中，提供虚假资料，或者拒绝报送有关资料的	每一次扣2分。
	因物业服务企业全部责任或主要责任，发生群体性事件或重大负面舆情，造成严重不良影响的	
	经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大、一般生产安全事故的	
	在物业服务质量检查、评价等活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的物业服务合同履行等物业管理问题，拒不整改或整改不到位的	不良信用信息与项目经理（负责人）挂钩。信息产生后，通过省物业信用系统予以警示、通报。同一处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的 项目经理（负责人）出现以上情况超过2次的，每人扣1分。
	在日常经营中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的	
经物业主管部门、街道办事处、社区居民委员会查实属物业服务企业责任的问题投诉，拒不整改或整改不到位的		

<b>严重 不良 信用 信息</b>	<p>经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生重大生产安全事故的</p>	<p>信用等级确定为C级（严重失信）</p>
	<p>在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的</p>	
	<p>物业服务企业拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行的</p>	