附件1

物业服务企业信用信息标准评分表

1. 基础信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **物业服务企业基础信息种类** | **基础信息内容** | **加分值** | **记分期限** |
| 1 | 企业注册信息 | 主要包括企业名称、统一社会信用代码、注册地址、联系方式、法定代表人等 | 物业服务企业按照信用信息系统平台设置的内容及时完善企业注册信息的，可以加分，最高不超过2分 | 长期 |
| 2 | 企业人员信息 | 主要管理人员、专业技术人员及其他从业人员的相关基本情况等 | 物业服务企业自主填报，录入5—10（含）个人员信息的，+1分；录入10—20（含）个人员信息的，+2分；录入20人以上的，+3分 | 长期 |
| 3 | 在管项目信息 | 在管物业服务项目的名称及地址、物业服务项目负责人、物业服务期限、管理规模、项目数量及其他相关信息 | 物业服务企业自主填报，每录入一个在管项目信息的，+1分，最高不超过10分 | 长期 |

1. 良好行为信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **良好行为信息指标** | **加分值** | **记分期限** |
| 1 | 物业服务企业获得省部级行政机关奖励、表彰的 | +8分 | 1年 |
| 2 | 物业服务企业获得海口市市级行政机关奖励、表彰的 | +5分 | 1年 |
| 3 | 物业服务企业获得海口市区级行政机关奖励、表彰的 | +3分 | 1年 |
| 4 | 物业服务企业获得国家物业管理行业协会奖励、表彰的 | +8分 | 1年 |
| 5 | 物业服务企业获得海南省物业管理行业协会奖励、表彰的 | +5分 | 1年 |
| 6 | 物业服务企业获得海口市物业管理行业协会奖励、表彰的 | +3分 | 1年 |
| 7 | 物业服务企业成立党组织的 | +5分 | 1年 |
| 8 | 物业服务企业积极参与社区党建联建及社区治理工作；物业服务企业项目负责人到社区报到的，经社区党组织认定的 | +1分/项目，上限5分 | 1年 |
| 9 | 物业服务项目建立了与街道社区、小区自治组织和物业服务机构等多方主体的居民小区治理协商议事制度的，经物业服务管理主管部门认定的 | +5分 | 1年 |
| 10 | 物业服务企业为老旧小区项目提供物业服务的 | +1分/项目，上限10分 | 1年 |
| 11 | 其他经物业服务主管部门认定的良好行为 | +3—8分 | 1年 |

（三）不良行为信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **不良行为信息指标** | **扣分值** | **记分期限** |
| 1 | 物业服务企业与投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的 | 直接列入D级 | 1年 |
| 2 | 物业服务企业以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的 | 直接列入D级 | 1年 |
| 3 | 物业服务企业以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的 | 直接列入D级 | 1年 |
| 4 | 违反规定将一个物业管理区域内的全部物业服务管理一并委托给他人的 | -8分 | 1年 |
| 5 | 擅自改变物业管理用房的用途的 | -8分 | 1年 |
| 6 | 擅自改变公共建筑和共用设施用途的 | -5分 | 1年 |
| 7 | 擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益的 | -5分 | 1年 |
| 8 | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的 | -5分 | 1年 |
| 9 | 擅自挪用专项维修资金的 | 直接列入D级 | 1年 |
| 10 | 挪用或者侵占业主共有部分收益的 | -5分 | 1年 |
| 11 | 拒不履行承接查验义务的 | -3分 | 1年 |
| 12 | 强制或者变相强制收费，擅自提高收费标准，增加收费项目，重复收取费用，扩大收费范围的 | -10分 | 1年 |
| 13 | 接受供水、供电、供气等专业经营单位委托代收代交相关费用时未实行明码标价，向业主收取额外费用的 | -10分 | 1年 |
| 14 | 根据业主委托提供的物业服务合同约定以外的服务项目，其收费标准在双方约定后未以适当的方式向业主进行明示的 | -5分 | 6个月 |
| 15 | 实行明码标价的物业服务收费的标准等发生变化时，物业管理企业未在执行新标准前一个月，将所标示的相关内容进行调整，并标示新标准开始实行的日期的 | -5分 | 6个月 |
| 16 | 利用虚假的或者使人误解的标价内容、标价方式进行价格欺诈。在标价之外，向业主收取任何未予标明的费用的 | -5分 | 6个月 |
| 17 | 以业主未交付物业服务费用等理由拒绝代收代交并擅自停止（或通过限制充值的方式变相限制）向业主供水供电供气的 | -10分 | 1年 |
| 18 | 拒绝退出物业管理区域、拒绝办理移交手续的 | -5分 | 1年 |
| 19 | 未书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，且未派人到装饰装修现场监督检查的 | -5分 | 6个月 |
| 20 | 发现装修人和装饰企业违反房屋装饰装修法规或者管理规约规定未立即制止；已造成事实后果或者拒不改正的，不及时向有关主管部门报告的 | -10分 | 6个月 |
| 21 | 未与装修人，或者装修人和装饰企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议的 | -5分 | 6个月 |
| 22 | 向装修人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料的 | -5分 | 6个月 |
| 23 | 未做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，未妥善保管物业档案资料和有关财务账册的 | -5分 | 6个月 |
| 24 | 未建立健全物业管理区域安全防范制度和制订安全防范应急预案，未保障安防监控设施正常运转，未落实安防人员、安防设施及安全保障措施，未防范从建筑物中抛掷物品等情况发生，未保护业主的人身、财产安全的 | -5分 | 1年 |
| 25 | 未做好小区公共场所、公用设施的病媒生物预防控制工作，未将病媒生物的密度控制在国家规定的标准范围之内的 | -5分 | 1年 |
| 26 | 未维护物业管理区域环境卫生，履行城乡容貌和环境卫生责任的 | -3分 | 6个月 |
| 27 | 未建立具体生活垃圾日常分类管理制度的 | -3分 | 6个月 |
| 28 | 未开展生活垃圾分类知识宣传，未引导、监督单位和个人实施生活垃圾分类的 | -3分 | 6个月 |
| 29 | 未按照分类方法、分类标识设置生活垃圾分类收集点和收集容器，并保持生活垃圾分类收集容器正常使用的 | -3分 | 1年 |
| 30 | 对单位和个人不符合生活垃圾分类投放要求的行为未予以劝告、制止 | -3分 | 6个月 |
| 31 | 未将分类投放的生活垃圾交由符合规定的单位分类收集、运输、处置 | -3分 | 6个月 |
| 32 | 发现投放的生活垃圾不符合分类要求的，未要求投放人改正的；当投放人拒不改正时，未及时报告所在地市、县、自治县人民政府环境卫生管理部门处理的 | -3分 | 6个月 |
| 33 | 发现收集、运输单位违反生活垃圾分类收集、运输要求时，未及时报告所在地环境卫生管理部门处理的 | -3分 | 6个月 |
| 34 | 未制定和完善物业服务工作应急预案，未及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷的 | -3分 | 6个月 |
| 35 | 泄露在物业活动中获取的业主信息的 | -3分 | 6个月 |
| 36 | 不执行人民政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，不积极配合人民政府和居（村）民委员会做好物业管理区域公共卫生、疫情防控等工作的 | -5分 | 1年 |
| 37 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新物业物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话的 | -5分 | 6个月 |
| 38 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式的 | -5分 | 6个月 |
| 39 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案的 | -5分 | 6个月 |
| 40 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新共有设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况的 | -5分 | 6个月 |
| 41 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新车位（车库）的出售和出租情况的 | -5分 | 6个月 |
| 42 | 未在物业管理区域内的显著位置公示业主共有部分的经营与收益情况的 | -5分 | 6个月 |
| 43 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新住宅专项维修资金使用情况的 | -5分 | 6个月 |
| 44 | 未在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项的 | -5分 | 6个月 |
| 45 | 拒不答复业主对有权查询的公示内容提出的异议的 | -3分 | 6个月 |
| 46 | 每年未向业主大会、业主委员会报告工作情况的 | -3分 | 6个月 |
| 47 | 调整保障性住房物业服务收费未及时向所在地人民政府价格主管部门备案的 | -5分 | 6个月 |
| 48 | 采取停止供电、供水及限制业主进出小区、入户、使用电梯等其他方式催交物业服务费用的 | -5分 | 1年 |
| 49 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交业主共有的物业服务用房、物业管理设施设备用房、经营用房、场地和其他财物的 | -5分 | 6个月 |
| 50 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交物业承接查验档案的 | -3分 | 6个月 |
| 51 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交提供物业服务期间用业主共有资金购置的属于业主共有的财产的 | -5分 | 6个月 |
| 52 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交预收的物业服务费用或者结余的物业服务资金、住宅专项维修资金及相关费用的 | -5分 | 6个月 |
| 53 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交提供物业服务期间形成的有关业主共有部分大修、更新、改造及维修、运行、保养的有关资料的 | -5分 | 6个月 |
| 54 | 在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内拒不移交其他应当移交的资金、资料和物品的 | -5分 | 6个月 |
| 55 | 在退出物业管理区域前扰乱物业管理区域正常秩序的 | -10分（行为性质恶劣） | 6个月 |
| 56 | 未采取措施，未对进入住宅物业管理区域的车辆进行严格管理，未对乱停乱放、占用疏散通道、消防车通道和影响车辆和行人正常通行的车辆进行阻止或者责令离开的 | -3分 | 1年 |
| 57 | 在承接物业服务项目时，未查验消防设施状况，未将消防设施状况告知业主委员会或者全体业主的 | -3分 | 1年 |
| 58 | 未确定消防安全管理人的 | -3分 | 1年 |
| 59 | 在开展防火检查，消除火灾隐患时，发现重大火灾隐患，需要政府协调处理的，未及时报告消防救援机构的 | -3分 | 1年 |
| 60 | 未定期组织开展应急疏散消防演练的 | -3分 | 1年 |
| 61 | 未保障消防设施、器材及消防安全标志完好有效的 | -3分 | 1年 |
| 62 | 未保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通的 | -3分 | 1年 |
| 63 | 对业主、使用人违反消防安全管理规定的行为未予以劝阻、制止；对不听劝阻、制止的业主和使用人，未及时向消防救援机构或者公安派出所报告的 | -3分 | 1年 |
| 64 | 未履行物业服务合同约定或者法律、法规规定的其他消防安全职责的 | -3分 | 1年 |
| 65 | 未按规定支持充电设施建设、未按规定配合施工单位等开展现场勘察、用电安装、施工建设等工作的 | -3分 | 6个月 |
| 66 | 未定期检修电动自行车充电线路，防止线路老化、短路的 | -3分 | 6个月 |
| 67 | 对物业管理区域电动自行车违规停放、充电的行为未进行劝阻、制止；对不听劝阻、制止的单位和个人，未及时向综合行政执法部门、消防救援机构报告的 | -3分 | 6个月 |
| 68 | 物业服务企业泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息的 | -3分 | 1年 |
| 69 | 物业服务企业使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私的　 | -3分 | 1年 |
| 70 | 物业服务企业删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的 | -3分 | 1年 |
| 71 | 物业服务企业指使、纵容保安员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷的 | -5分 | 1年 |
| 72 | 物业服务企业对保安员疏于管理、教育和培训，发生保安员违法犯罪案件，造成严重后果的 | -3分 | 1年 |
| 73 | 物业服务企业提供保安服务未按规定向公安机关办理备案手续的 | -5分 | 6个月 |
| 74 | 物业服务企业未及时制止发生在服务区域内的违法犯罪行为、未立即对制止无效的违法犯罪行为报警，同时未采取措施保护现场的 | -3分 | 6个月 |
| 75 | 物业服务企业发现存在《海口市房屋安全管理条例》等规定的危害房屋使用安全的行为，未及时予以劝阻，对劝阻无效的行为未及时向房屋安全管理有关部门报告的。 | -10分 | 1年 |
| 76 | 物业服务企业未配合相关行政管理部门及其工作人员作好房屋租赁的信息采集工作，发现租赁当事人、房地产经纪机构或者人员有违法违规行为的，未及时予以劝阻并报告业主委员会和有关行政管理部门的 | -3分 | 6个月 |
| 77 | 物业服务企业未配合区房屋行政管理部门对房屋租赁进行监督检查，拒不提供房屋租赁有关的证件和材料的 | -5分 | 6个月 |
| 78 | 物业服务企业对本区域内违反城市管理秩序的行为，未及时报告并协助综合执法部门依法处理的 | -5分 | 6个月 |
| 79 | 物业服务企业发现出租房屋内有毒品违法犯罪活动，未向公安机关报告的 | -5分 | 1年 |
| 80 | 物业服务企业未配合相关部门做好烟花爆竹管理的相关工作，未加强对业主进行燃放烟花爆竹宣传教育，引导移风易俗的 | -3分 | 6个月 |
| 81 | 物业服务企业及其工作人员对服务区域内的不文明行为未予以劝阻；对违法行为未及时予以制止并报告有关行政执法部门的 | -3分 | 6个月 |
| 82 | 物业服务企业未履行养护责任人义务，未按规定对小区内古树名木和古树后续资源进行养护的 | -3分 | 6个月 |
| 83 | 物业服务企业未对二次供水设施定期进行巡检和维修保养，确保设施安全正常运行的 | -5分 | 6个月 |
| 84 | 物业服务企业未建立水质管理制度；未按规定每半年对各类储水设施进行清洗消毒；未按规定配备合格的专（兼）职人员进行管理；未能保证二次供水水质符合国家标准的 | -5分 | 6个月 |
| 85 | 物业服务企业未按规定履行排水设施的养护维修管理责任的 | -5分 | 6个月 |
| 86 | 物业服务企业未及时收集本区域内养犬的相关信息，未制定文明养犬规约并监督实施的 | -3分 | 6个月 |
| 87 | 物业服务企业未按时将犬只伤人情况和因无证养犬等违法养犬行为受到行政处罚的有关信息在住宅区予以公示的 | -3分 | 6个月 |
| 88 | 物业服务企业未协助有关部门做好养犬管理工作，未及时劝阻本物业管理区域内的违法养犬行为，对无证养犬、犬只扰民和犬只伤人等情况未及时予以记录并及时向公安机关报告的 | -3分 | 6个月 |
| 89 | 物业服务企业未及时变更基础信息的 | -5分 | 1年 |
| 90 | 物业服务企业无正当理由拒不配合行政机关或其他行政部门的监督管理工作的 | -10分 | 1年 |
| 91 | 物业服务企业其他被行政机关、司法机关、仲裁机构、镇人民政府或者街道办事处等认定存在违法行为情形的 | -5—10分 | 6个月—1年 |

附件2

海口市物业服务企业不良行为信息记分告知书

编号：

（物业服务企业名称） ：

经查，你公司在管项目 存

在 行为。根据《海口市物业服务企业信用信息管理办法》的有关规定和《物业服务企业信用信息标准评分表》不良行为信息中

第 项的规定，本机关决定对你公司给予扣 分，记分周期为 月/年的处理。

若你对上述处理有异议的，在收到本告知书之日起十个工作日内向本机关提出书面异议，并提供相应的证据材料。

 行政机关（印章）

 年 月 日

附件3

海口市物业服务企业不良行为信息异议申请表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 联 系 人 |  |
| 联系地址 |  |
| 联系电话 |  |
| 异议申请简述 | 企业名称（盖章）填表日期： |
| 相关证据材料（附相关证据材料复印件） |  |

附件4

不良行为信息异议处理情况告知书

 编号：

（物业服务企业名称） ：

你公司于 年 月 日提出的

 不良行为信息异议申请，经本机关组织核查，认定你公司提出的异议成立/不成立，现已撤销对你公司第 项不良行为信息的扣分决定/对你公司提出的异议申请不予采纳,理由是（异议不采纳时需要说明理由）：

请收到本告知书后登陆海口市物业管理信息平台系统进行查询。

如对本告知书不服的，可以在收到本告知书之日起六十日内向上一级主管部门或者本级人民政府申请行政复议，或者六个月内直接向 人民法院提起行政诉讼。

 行政机关（印章）

 年 月 日

附件5

送 达 回 证

|  |  |
| --- | --- |
| 事 由 |  |
| 受送达人 |  |
| 送达时间 |  |
| 送达地点 |  |
| 送达文书名称、文号 |  |
| 受送达人签字或盖章 |  |
| 代收人签字或盖章 |  |
| 送达方式 |  |
| 备 注 |  |

说明：

1.送达时间：直接送达填写受送达人或收件人签收时间，留置送达填写文书留置时间，邮寄送达填写收件人签收日期或挂号回执日期，公告送达填写公告结束日期；

2.采取留置送达或转交送达的，收件人非受送达人本人的应当注明其姓名、性别、身份、身份证号、联系方式。

3.采取留置送达的，应记载拒收事由和日期，并采用拍照、录像等方式记录送达过程。

4.采取邮寄送达的，应通过国家邮政企业，采取挂号信或者EMS的方式邮寄，以相关邮寄及签收单据或证明材料作为送达回证附件。

5.采取公告送达的，以公告正式文本和媒体刊登公告文本作为送达回证（公告文本需要显示媒体名称、刊登时间及所在版面等要素）。