

# 物业服务企业良好/不良行为认定标准

(征求意见稿)

## 【第一部分 良好行为认定标准】(总分 465 分)

一、企业/企业员工荣誉				
编号	荣誉类别	颁发/认定单位	分值	释义说明
L-1-1	获得相关单位表彰的企业/单位	自治区党委、政府及物业行业主管部门	+20	近三年获得自治区党委政府及物业行业主管部门、市、县(区)、乡镇(街道)及物业行业主管部门法律、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
		市级党委、政府及物业行业主管部门	+15	
		县(区)级党委、政府及物业行业主管部门	+10	
		乡镇党委、政府(街道)物业行业主管部门	+5	
L-1-2	获得行业协会表彰的企业/会员单位	中国物业管理协会	+15	近三年获得中国物业管理协会、自治区、房地产(物业)管理协会、中卫市物业服务行业协会表彰的,以正式文件为准
		自治区、房地产(物业)管理协会	+10	
		中卫市物业服务行业协会	+5	
L-1-3	文明单位	全国文明单位	+20	以奖项评定机构的正式文件为准,同一企业每一层级表彰一年只能加一次,以最高分为准
		宁夏回族自治区精神文明建设指导委员会	+15	
		市级党委、人民政府	+10	
		县(区)级人民政府	+5	

L-1-4	纳税信用等级 A 级	税务部门	+10	以公开发布的年度、动态调整后的纳税信用 A 级纳税人名单为准
L-1-5	社会公益/捐资助学/扶贫善举	中卫市级、县（区）级住建、教育、民政部门	+5	获得表彰时年度累计捐赠额不得低于 5 万元，以受赠机关的正式票据为准,应获得市级、县（区）级住建、教育、民政部门发文认证
L-1-6	观摩活动	自治区物业行业主管部门或物业行业服务协会	+15	按组织观摩的次数计算,三年内可累积，指国家级物业行业主管部门或物业管理协会、自治区级物业行业主管部门或物业管理协会、地（县）级物业行业主管部门或物业管理协会组织的相关观摩活动，且最终获得组织观摩部门的正式认定文件
		市级物业行业主管部门或物业管理协会	+10	
		县（区）级物业行业主管部门或物业行业服务协会	+5	
L-1-7	企业先进事迹	被自治区新闻媒体宣传报道的	+15	近 3 年企业先进典型事迹被自治区、中卫市、县（区）级新闻媒体宣传报道的，以媒体宣传报道为准
		被中卫市级新闻媒体宣传报道的	+10	
		被县（区）级新闻媒体宣传报道的	+5	
<b>二、党建及社区治理</b>				
<b>编号</b>	<b>分类</b>	<b>颁发/认定单位</b>	<b>分值</b>	<b>释义说明</b>
L-2-1	优秀企业表彰	市级党委、人民政府	+15	被自治区党委、人民政府、各市（县、区）党委、人民政府通报表彰的，以奖项评定机构的正式文件为准
		县（区）人民政府	+10	
L-2-2	企业积极参与社区物业党建联建及社区治理工作	乡镇（街道）党组织认定	+15	企业服务的项目积极参与所在地社区治理工作，并成立联合党支部，取得明显效果的，以所在上级党委主管部门正式文件为准

L-2-3	被授予“先进基层党组织”荣誉称号	县级组织部	+10	以党组织书面决定文件为依据
L-2-4	被授予“优秀共产党员”荣誉称号	县级组织部	+10	以党组织书面决定文件为依据
L-2-5	被评委“红色物业”示范小区荣誉称号	县级组织部、住建局	+10	以党组织书面决定文件为依据
<b>三、社会责任</b>				
编号	分类	颁发/认定单位	分值	释义说明
L-3-1	承接零星、散居、失管老旧小区 1-2 万平方米物业服务，且履行合同约定 3 年以上的	县（区）物业行业管理部门	+5	依据物业服务合同，按服务建筑面积计算，以乡镇（街道）、社区初步认定，县（区）物业主管部门核定。
	承接零星、散居、失管老旧小区 2-5 万平方米物业服务，且履行合同约定 3 年以上的	县（区）物业行业管理部门	+10	
L-3-2	物业企业投资 10-50 万元对老旧小区更新改造。	县（区）物业行业管理部门	+5	乡镇（街道）、社区依据物业企业项目改造合同、税票及决算报告认定。
	物业企业投资 50 万元以上对老旧小区更新改造。	县（区）物业行业管理部门	+10	

四、智慧物业/社区				
编号	指标类别	加分条件	分值	释义说明
L-4-1	智慧社区	投入资金开展运营智慧社区工作并获得市级表彰的	+10	由市行业主管部门正式文件认定为准确
L-4-2	物业服务+养老服务模式	补齐居家社区养老服务设施短板	+5	盘活小区既有公共房屋和设施，保障新建居住小区养老服务设施达标，加强居家社区养老服务设施布点和综合利用，推进居家社区适老化改造。
		推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式	+5	养老服务营收实行单独核算，支持养老服务品牌化连锁化经营，组建专业化养老服务队伍。
		丰富居家社区养老服务内容	+5	支持参与提供医养结合服务，支持开展老年人营养服务和健康促进，发展社区助老志愿服务，促进养老产业联动发展
		推进智慧居家社区养老服务	+5	建设智慧养老信息平台，配置智慧养老服务设施，丰富智慧养老服务形式，创新智慧养老产品供给
L-4-3	线上线下生活服务	推进居住社区物联网建设，对设施设备进行数字化、智能化改造	+5	运用传感器、全球定位、射频识别、红外感应等装置与技术，全面感知、识别和记录水、电、气、热、安防、消防、电梯、水泵、照明、管线、变压器等设施设备运行数据。运用物联网、大数据、人工智能等先进技术，实时记录物业服务动态信息。对物业服务基础资料和档案进行全面数字化
		共享公共服务数据	+5	利用数据交互成果，为住房公积金、住房保障、就医、就学、养老、供水、供电、供气、供暖以及社区警务等各种应用场景提供动态需求信息

L-4-3	线上线下生活服务	推动设施设备管理智能化	+5	通过大数据智能分析，对消防、燃气、变压器、电梯、水泵、窨井盖等设施设备设置合理报警阈值，动态监测预警情况，有效识别安全隐患，及时防范化解相关风险。监测分析设施设备运行高峰期和低谷期情况，科学合理制定设备运行时间表，加强节能、节水、节电控制，有效降低能耗。
		实现车辆管理智能化	+5	增设无人值守设备，实现扫码缴费、无感支付。实现车位智能化管理，提高车位使用率。完善新能源车辆充电设施，方便绿色出行。实时监控车辆，保障车辆行驶和停放安全。
		居住社区安全管理智能化	+5	推动智能安防系统建设，建立完善智慧安防小区，为居民营造安全的居住环境。完善出入口智能化设施设备，为居民通行提供安全、快捷服务。根据居民需要，为儿童、独居老人等特殊人群提供必要帮助。加强对高空抛物、私搭乱建、侵占绿地等危害公共环境和扰乱公共秩序的行为分析，及时报告有关部门，履行安防管理职责。
		拓宽物业服务领域	+5	物业服务企业依托智慧物业管理服务平台，发挥熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优势，在做好物业基础服务的同时，为家政服务、电子商务、居家养老、快递代收等生活服务提供便利
		对接各类商业服务	+5	构建线上线下生活服务圈，满足居民多样化生活服务需求
		提升公共服务效能	+5	推进智慧物业管理服务平台与城市政务服务一体化平台对接，促进“互联网+政务服务”向居住社区延伸，打通服务群众的“最后一公里”

五、企业市场行为				
编号	指标类别	加分条件	分值	释义说明
L-5-1	纳税贡献	上年度在中卫的纳税额 100 万元以上的	+20	以申报企业主管税务机关提供的纳税证明为主，每年统计一次
		上年度在中卫纳税额达 50 万元的	+15	
		上年度在中卫纳税额达 30 万元的	+10	
		上年度在中卫纳税额达 10 万元的	+5	
六、其他				
编号	加分事项	颁发/认定单位	分值	释义说明
L-6-1	物业企业在党建引领下，创建、创新特色物业的	行业行政主管部门、基层社区党组织	+5	打造物业创建创新机制
L-6-2	创建物业服务标杆企业	行业行政主管部门、基层社区党组织	+10	打造物业示范表率
L-6-3	创建标准化物业管理项目	行业行政主管部门、基层社区党组织	+10	打造物业示范表率
L-6-4	在区域性突发事件或阶段性重点工作（如扫黑除恶、文明城市创建、疫情防控等）中按照政府要求积极响应，及时启动应急预案，有效开展应对工作并受到各级政府或行业主管部门认定的	各级人民政府、行业主管部门认定	+10	各级人民政府、行业主管部门认定材料
L-6-5	经认定应当记录的其他良好行为	物业行业主管部门	+5	相关规定，每次 5 分，按次计算，可累积

备注：所有企业基础分为 100 分。

## 【第二部分 不良行为认定标准】（总分 425 分）

一、承接查验			
序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-1-1	物业服务企业未按要求在物业主管部门办理备案手续的	-20	住房和城乡建设部《物业承接查验办法》第二十九条
二、物业服务合同			
序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-2-1	物业服务合同签订后,物业服务企业未将签订的物业服务合同在物业管理区域内公示或者以其他形式告知业主	-5	《宁夏回族自治区物业管理条例》第二十一条
B-2-2	物业服务合同终止前,或者物业服务企业未依照合同履行告知义务、未办理退出交接手续,擅自撤离物业管理区域或停止物业服务的	-20	《宁夏回族自治区物业管理条例》第二十四条
B-2-3	物业服务合同终止时,不履行交接义务或者不按照规定移交物业服务用房和有关资料的	-20	《中华人民共和国民法典》第九百四十九条
三、物业服务收费			
序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-3-1	物业服务企业违反有关规定和物业服务合同,擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的。	-10	《宁夏回族自治区物业管理条例》第三十一条
B-3-2	物业服务企业收费未明码标价,未按规定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。	-5	《宁夏回族自治区物业服务收费管理实施办法》第二十二条 国家发展改革委、建设部《物业服务收费明码标价规定》第二条

B-3-3	未按期公布物业服务资金的收支情况、本年度物业服务项目收支预算的。	-5	《宁夏回族自治区物业管理条例》第二十七条
B-3-4	擅自采取停水、停电、停气等违法违规方式，向拖欠物业服务费的业主催缴费用的。	-10	《中华人民共和国民法典》第九百四十四条
B-3-5	共有部分产生的收益未公开或未纳入专项维修资金专户或者未由业主大会决定擅自使用的。	-10	《宁夏回族自治区物业管理条例》第三十四条
B-3-6	物业服务企业接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位委托代收有关费用，另向业主收取手续费等额外费用的	-10	《宁夏回族自治区物业管理条例》第四十条 《宁夏回族自治区物业服务收费管理实施办法》第十四条
<b>四、专项维修资金</b>			
<b>序号</b>	<b>行为指标</b>	<b>扣分分值</b>	<b>法律法规和文件依据</b>
B-4-1	挪用、骗取住宅专项维修资金的	-20	《住宅专项维修资金管理办法》第十八条、第三十七条
B-4-2	物业服务企业未将年度维修资金使用情况在住宅小区内的显著位置公示的	-10	住房和城乡建设部办公厅、财政部办公厅《关于进一步发挥住宅专项维修资金在老旧小区和电梯更新改造中支持作用的通知》第六条
<b>五、市场行为</b>			
<b>序号</b>	<b>行为指标</b>	<b>扣分分值</b>	<b>法律法规和文件依据</b>
B-5-1	物业服务企业擅自停止物业服务或者擅自改变物业用房用途的	-20	《宁夏回族自治区物业管理条例》第五十三条
B-5-2	物业服务企业发现管理区域内存在相关违法违规行为未及时告知、制止行为人、未报告有关行政主管部门的。	-10	《中华人民共和国民法典》第九百四十二条 《宁夏回族自治区物业管理条例》第三十条
B-5-3	物业服务企业未制定物业管理区域内安全防范应急预案，对突发性事件未采取应急措施，未及时报告有关行政主管部门和相关单位的	-10	《宁夏回族自治区物业管理条例》第二十九条 《中华人民共和国突发事件应对法》第二十二条

六、消防安全管理			
序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-6-1	物业服务企业未保证管理区域内消防设施完好有效的	-10	《中华人民共和国消防法》第六十条
B-6-2	擅自损坏、挪用、拆除、停用消防设施、器材的	-10	《中华人民共和国消防法》第二十八条
B-6-3	埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的	-10	《中华人民共和国消防法》第二十八条
B-6-4	发现占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的。	-5	《中华人民共和国消防法》第六十条
B-6-5	占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的物业未及时进行劝导。	-5	《中华人民共和国消防法》第六十条
B-6-6	在人员密集场所门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的。	-5	《中华人民共和国消防法》第六十条
B-6-7	对火灾隐患经消防救援机构通知后不及时采取措施消除的。	-10	《中华人民共和国消防法》第六十条
B-6-8	未按规定履行企业消防安全主体责任，存在安全隐患，经消防行政主管部门确认物业服务企业为主体责任的。	-20	《中华人民共和国消防法》第十六条 《中华人民共和国公安部 61 号令》第十条
B-6-9	物业服务企业依照规定应当接受消防安全专门培训的人员但未接受消防安全专门培训的，重点岗位从业人员未持证上岗的。	-5	《中华人民共和国公安部 61 号令》第三十八条
七、行政主管部门			
序号	行为指标	扣分分值	释义说明
B-7-1	各级物业管理部门日常检查、随机抽查、专项督查及考评中，发现重大问题，开具整改通知书，未按期完成，或拒不配合物业管理部门监督管理的。	-10	县（区）主管部门认定

B-7-2	因物业服务企业责任，造成恶劣社会影响的或群体性上访，被投诉至县级以上物业主管部门。	-10	县（市、区）级及以上物业管理部门认定
B-7-3	因物业服务企业责任或主要责任，物业项目发生重大群体性信访或进京赴银越级信访事件的。	-20	市级及以上物业管理部门认定，直接列入不良信用记录。

### 八、招投标

序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-8-1	与招标人、招标代理公司、评标委员会或其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的。	-10	《中华人民共和国招标投标法实施条例》第四十一条 《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十七条
B-8-2	投标人使用伪造、变造等方式弄虚作假投标的。	-10	《中华人民共和国招标投标法实施条例》第四十二条 《宁夏回族自治区招标投标管理办法》第二十六条
B-8-3	物业服务企业以低于成本的报价竞标的，以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的。	-10	《中华人民共和国招标投标法》第三十三条 《宁夏回族自治区招标投标管理办法》第五十五条

### 九、其他

序号	行为指标	扣分分值	法律法规和文件依据
B-9-1	物业从业人员在物业管理区域内与业主或他人发生肢体冲突等被公安机关认定存在违法行为的	-10	经公安机关认定存在违法行为
B-9-2	被自治区新闻官方媒体曝光，造成重大恶劣影响，且查证属实的	-15	指带被有政治色彩的有正规批号的电视、电台、报纸、杂志曝光的
	被市新闻官方媒体曝光，造成重大恶劣影响，且查证属实的	-10	
	被县（区）新闻官方媒体曝光，造成重大恶劣影响，且查证属实的	-5	

B-9-3	被自治区政府、住建行政主管部门、市级业务主管部门通报处罚的	-15	除本标准前述的所有类型通报之外的由自治区政府、住房城乡建设厅下发的通报处罚，每次通报扣 15 分。按次计算，可累积。
B-9-4	被县（区）、乡镇（街道）业务管理部门通报处罚的	-10	除本标准前述的所有类型通报之外的县（区）、乡镇（街道）业务管理部门下发的通报处罚，每次通报扣 10 分。按次计算，可累积。
B-9-5	物业服务项目因物业公司责任造成重大安全事故的	-20	相关行政部门认定，直接列入不良信用记录。
B-9-6	经认定应当记录的其他不良行为	-5	相关规定，每次减 5 分，按次计算，可累积。

**备注：所有企业基础分为 100 分。**