

附件 1

## 成都市物业服务机构信息量化标准

| 基本信息量化标准 |                     |                          |   |
|----------|---------------------|--------------------------|---|
| 序号       | 基本信息                |                          | 评分内容与标准   |
| 1        | 物业服务机构注册信息<br>(60分) | 注册信息(60分)                | 按信用信息系统平台设置填报,主要包括物业服务机构工商登记信息、管理人员、技术人员信息等,物业服务机构填报及时、完整、准确,得分60分。   |
| 2        | 人员信息<br>(2.5分)      | 物业服务机构专业管理技术人员<br>(2.5分) | 物业服务机构有工程、管理、经济等相关专业中级以上职称人员5人(含)得0.5分,5人-10人(含)得1分,10人-15人(含)得1.5分,15人-20人(含)得2分,20人以上得2.5分。以人员证书及信息填报时间的上一个月缴纳社会保险的人数为准。  |
| 3        | 经营业绩信息<br>(7.5分)    | 物业服务规模<br>(2.5分)         | 在管物业服务项目1-5个(含)或面积在50万平方米(含)以下得0.5分,6个-10个(含)或面积在50万平方米-100万平方米(含)得1分,11个-15个(含)或面积在100万平方米-130万平方米(含)得1.5分,15个-20个(含)或面积在130万平方米-150万平方米(含)得2分,20个或面积在150万平方米以上得2.5分。以项目所在地区(市)县物业服务管理主管部门备案为准。按项目个数、面积就高计算原则。 |
|          |                     | 物业服务主营业务收入<br>(2.5分)     | 10万元-500万元(含)得0.5分,500万元-1000万元(含)得1分,1000万元-5000万元(含)得1.5分,5000万元-1亿元(含)得2分,1亿元以上得2.5分。以上一年度公司账户银行流水凭证或银行证明为准。   |
|          |                     | 物业服务纳税额<br>(2.5分)        | 1万元-50万元(含)得0.5分,50万元-100万元(含)得1分,100万元-150万元(含)得1.5分,150万元-200万元(含)得2分,200万元以上得2.5分。以上一年度税务机关出   |

|                   |           | 具的纳税证明或凭证为准。   |
|-------------------|-----------|--|
| <b>良好行为信息量化标准</b> |           |  |
| 序号                | 良好信息      | 评分内容与标准  |
| 4                 | 表彰奖励      | <p>物业服务机构在诚信表彰、安全生产、公共服务、节能环保、园林绿化等城市重点领域获得各级党委、政府及部门，经市住建行政主管部门认可的行业组织作出的书面材料，以及其他经确认的信息材料，以正式文件为准，按国家、省、市、区（市）县四级，分别得 5 分、3 分、2 分、1 分。</p> <p>物业服务机构员工获各级党委、政府及部门，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，按国家、省、市、区（市）县四级，物业服务机构分别得 2 分、1.5 分、1 分、0.5 分。</p>  |
| 5                 | 基层党建及社区治理 | <p>物业服务机构成立党组织的，得 1 分；积极参与社区党建联建及社区治理工作，经社区党组织认定的，得 1 分；物业服务机构发展党员的，以基层党组织出具的证明材料为准，得 0.5 分；有员工担任社区网格员的，得 0.5 分；物管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，得 0.5 分；物管小区（院落）获得评为市级百佳示范小区，以正式文件为准，得 1 分。</p>   |
| 6                 | 老旧项目管理    | <p>正在老旧项目（按成都市老旧院落界定时间进行认定）提供物业服务的，服务 1 个-5 个（含）项目或面积 50 万平方米（含）以下的得 1 分，6-10 个项目（含）或面积在 50 万平方米-100 万平方米（含）的得 1.5 分，11-20 个项目（含）或面积在 100 万平方米-150 万平方米（含）的得 2 分，21 个项目以上或面积 150 万平方米以上的得 2.5 分。以项目所在地物业服务管理主管部门区（市）县物业服务管理主管部门备案为准；物业服务合同到期，业主大会未选聘新的物业服务机构，由社区居（村）委员会提供对事实合同证明为准。按项目个数、面积就高计算原则。</p> |
| 7                 | 农集区项目管理   | <p>正在为规模在 100 户以上的农集区提供物业服务的，服务 1 个-5 个（含）项目或面积 50 万平方米（含）以下的得 1 分，6-10 个项目（含）或面积在 50 万平方米-100 万平方米（含）的得 1.5 分，11-20 个项目（含）或面积在 100 万平方米-150 万平方米（含）的得 2 分，21 个项目及以上或面积 150 万平方米以上的得 2.5 分。以项目所在地物业服务管理主管部门区（市）县物业服务管理主管部门备案为准；物业服务合同到期，业主大会未选聘新的物业服务机构，由社区居（村）委员会提供对事实合同证明为准。按项目个数、面积就高计算原</p>        |

|    |          |   |
|----|----------|---|
|    |          | 则。  |
| 8  | 满意度测评    | 在物业服务管理主管部门或街道办事处组织的业主满意度测评或其他测评中获得表彰通报的，经物业服务管理主管部门确认，按得分高低进行排名，第一名得5分、第二名得3分、第三名得2分、第四名得1分。   |
| 9  | 行业发展研究   | 物业服务机构参与政府、行政主管部门重大课题、政策、行业标准制定等任务，经国家、省、市行政部门认定的，分别得5分、3分、2分，物业服务机构员工作为主要起草人的，物业服务机构减半加分。<br>物业服务机构员工在国家级公开刊物上发表行业研究文章，以刊登文章的刊物资料为准，物业服务机构得0.5分。 |
| 10 | 科学创新技术应用 | 物业服务机构应用科学创新技术的，经省、市级相关行政主管部门认定，加2分。  |

#### 一般不良行为信息记分标准

| 序号 | 类别   | 评价信息   | 评分内容与标准    |           |
|----|------|--|------------|-----------|
|    |      |  | 每核实一次的扣分标准 | 整改修复后扣分标准 |
| 11 | 基础服务 | 住宅小区服务窗口接待人员接待不规范、受理不登记、处置不及时                  | 3分         | 1分        |
| 12 |      | 在管项目未严格执行每日自查制度，并通过相关APP或智慧物业平台上报自查和整改情况、灾情信息的 | 5分         | 2分        |
| 13 |      | 未对二次供水设施运行情况进行日常巡视或未对供水管道漏水等突发事件实施前期应急处置的      | 2分         | 0分        |
| 14 |      | 未按约定提供安全值班、巡逻服务或安全值班巡逻记录不实的                    | 2分         | 0分        |
| 15 |      | 秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的                               | 2分         | 0分        |
| 16 |      | 未按合同约定进行绿化养护管理的                                | 2分         | 0分        |
| 17 |      | 小区绿地堆物，未及时清理的                                  | 2分         | 0分        |
| 18 |      | 小区垃圾厢房或垃圾堆放点不整洁的                               | 2分         | 0分        |
| 19 |      | 未按规定在物业管理区域内设置装修垃圾定点堆放场所（因客观条件限制，无法            | 2分         | 0分        |

|    |      |   |    |      |
|----|------|---|----|------|
|    |      | 设置装修垃圾堆放场所的除外)  |    |      |
| 20 |      | 未按规定履行装修垃圾投放管理责任, 强制提供有偿服务的   | 2分 | 0分   |
| 21 |      | 未按规定公示物业管理相关信息的(包括公开办事流程、服务等级标准、项目负责人姓名和照片、三级投诉电话等)   | 5分 | 2分   |
| 22 |      | 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  | 5分 | 2分   |
| 23 |      | 实行酬金制的, 未按规定、约定向全体业主公示物业服务资金收支情况的   | 5分 | 2分   |
| 24 |      | 未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的  | 5分 | 2分   |
| 25 |      | 未按规定选聘具有相应资质的专业服务机构从事小区维保工作的, 或未按相关规定或者技术规范对共用设施设备进行检测、养护, 或未履行(前期)物业服务合同, 导致物业共用部位损害严重的或者共用设施设备停止运行24小时以上的 | 5分 | 2分   |
| 26 |      | 员工无统一工作服和胸卡(胸牌)的, 或者员工未佩戴实名制胸卡(胸牌)的   | 3分 | 1分   |
| 27 |      | 未按规定、约定, 建立、妥善管理、保存物业及物业服务档案的   | 3分 | 1分   |
| 28 | 小区治理 | 擅自改变建筑物、构筑物规划用途   | 5分 | 2分   |
| 29 |      | 擅自改变物业管理区域内共用设施设备用途的  | 5分 | 2分   |
| 30 |      | 擅自改变物业服务用房用途的   | 5分 | 2分   |
| 31 |      | 未依法办理物业服务承接查验手续的  | 3分 | 1分   |
| 32 |      | 未按规定与开发建设单位或者业主委员会办理物业档案和物业服务档案、业主名册等资料的移交手续的   | 3分 | 1分   |
| 33 |      | (前期)物业服务合同终止时, 不按照规定移交物业管理用房和业主委员会议事活动用房等的  | 5分 | 不予修复 |
| 34 |      | 违规停水、停电、停气的   | 5分 | 不予修复 |
| 35 |      | 对在装修时凭证进出的施工人员和物料进行故意刁难和阻扰的, 或在装饰装修过程中, 向业主或者使用人强行使用或者推荐装饰装修公司等装饰装修相关材料的                                    | 3分 | 1分   |
| 36 |      | 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的  | 5分 | 不予修复 |

|    |      |   |    |      |
|----|------|---|----|------|
| 37 |      | 拒绝退出建筑区划的   | 5分 | 不予修复 |
| 38 |      | 对物业管理区域内违反有关治安、环保等方面法律、法规、规章规定的行为，未履行告知、劝阻、报告义务的  | 3分 | 1分   |
| 39 |      | 发现违规建筑或装修未履行告知、劝阻和报告义务的   | 3分 | 1分   |
| 40 |      | 擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的  | 3分 | 1分   |
| 41 |      | 拒绝或无故拖延提供相关账目资料，影响对专项维修资金、公共收益进行财务审计的   | 3分 | 1分   |
| 42 |      | 在维修资金使用中未专款专用、虚增虚列的   | 5分 | 2分   |
| 43 |      | 未按规定或业主大会约定，人为拆分维修工程，规避专项维修资金使用工程审价和使用程序审核的   | 3分 | 1分   |
| 44 |      | 对住房租赁企业、房地产经纪机构凭成都市房地产销售服务人员工作牌进出的工作人员和看房客户进行故意刁难和阻扰，或者对住房租赁企业、房地产经纪机构、租住户巧立名目额外收取相关费用的 | 3分 | 1分   |
| 45 |      | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的  | 3分 | 1分   |
| 46 |      | 干涉、阻扰、操纵业主大会、业主委员会活动的   | 3分 | 1分   |
| 47 |      | 擅自迁移、砍伐树木或者调整建成绿地内部布局的  | 3分 | 1分   |
| 48 |      | 物业服务机构擅自退出项目管理的，未按照合同约定或合同未有约定未提前60日告知的；未依法依约办理交接手续，擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务                  | 5分 | 不予修复 |
| 49 | 应急安全 | 未按规定履行重大事件报告义务的   | 3分 | 1分   |
| 50 |      | 未按规定建立公共突发事件应急预案的   | 3分 | 1分   |
| 51 |      | 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、安全生产规章制度或操作规程的   | 3分 | 1分   |
| 52 |      | 安全防范重点部位和重要区域未设置禁止标识、安全提示或警示标志的   | 3分 | 1分   |
| 53 |      | 未落实物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作的  | 3分 | 1分   |

|    |      |   |    |      |
|----|------|---|----|------|
| 54 |      | 电动自行车存在违规停放及充电行为、上楼的现象未履行发现、劝阻和报告责任的                              | 3分 | 1分   |
| 55 |      | 消防车救援通道存在机动车占用情况未履行发现、劝阻和报告责任的                                    | 3分 | 1分   |
| 56 |      | 消防疏散逃生通道存在堵塞、锁闭情况未及时组织清理畅通的                                       | 3分 | 1分   |
| 57 |      | 发生安全紧急事故，未采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作的                         | 3分 | 1分   |
| 58 |      | 未能履行物业服务合同约定，导致业主人身、财产安全受到损害的                                     | 5分 | 不予修复 |
| 59 |      | 未落实电梯、消防、避雷等设施设备安全责任的   | 5分 | 不予修复 |
| 60 |      | 应急防控期间，未按相关行政部门规定及要求执行，或配合相关行政部门开展防控工作不到位的                        | 3分 | 1分   |
| 61 | 协同工作 | 不配合各级人民政府、居民（村民）委员会和各相关部门依法开展各项工作的                                | 3分 | 1分   |
| 62 |      | 未按行政主管部门要求使用智慧物业平台的   | 3分 | 1分   |
| 63 |      | 无正当理由，不配合有关行政机关和司法机关执行公务的   | 5分 | 不予修复 |
| 64 |      | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的                             | 5分 | 不予修复 |
| 65 | 管理事项 | 前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘的  | 5分 | 不予修复 |
| 66 |      | 未按照招标文件、投标文件与招标人订立（前期）物业服务合同的，或者订立背离合同实质性内容的协议的                   | 3分 | 1分   |
| 67 |      | 投标人强行冲击评标现场，扰乱评标现场秩序的   | 5分 | 不予修复 |
| 68 |      | 在招投标活动中，未中标的投标物业服务机构，违规进驻项目提供物业服务的                                | 5分 | 不予修复 |
| 69 |      | 在办理物业服务相关业务或提交资料过程中弄虚作假或隐瞒真实情况的                                   | 3分 | 1分   |
| 70 |      | 以他人名义投标或以其他方式弄虚作假，骗取中标的，或者与物业服务管理招标人或者其他物业服务管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的 | 5分 | 不予修复 |
| 71 |      | 未按规定向物业服务管理主管部门办理相关备案手续的  | 3分 | 1分   |
| 72 |      | 未按规定派驻项目负责人，或者派驻的相应专业服务人员不符合要求的                                   | 3分 | 1分   |

|    |  |  |    |      |
|----|--|--|----|------|
| 73 |  | 未按规定公示信用信息分值及等级评定结果  | 3分 | 1分   |
| 74 |  | 未按规定如实向物业服务管理主管部门报送信用档案信息、统计报表等相关材料的，或未按规定在期限内信用信息系统填报和更新物业服务管理相关信用信息的 | 3分 | 1分   |
| 75 |  | 泄露、披露、使用自己应当保守的委托人的商业秘密或个人隐私   | 3分 | 1分   |
| 76 |  | 擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的   | 3分 | 1分   |
| 77 |  | 提供虚假信息和材料的   | 5分 | 不予修复 |
| 78 |  | 其他违反法律、法规和政策规定的行为  | 5分 | 不予修复 |

备注：一般不良行为信用信息根据法律法规动态调整。

## 附件 2

# 成都市物业服务项目负责人信息量化标准

| 基本信息量化标准   |                |                      |   |
|------------|----------------|----------------------|---|
| 序号         | 基本信息           |                      | 评分内容与标准   |
| 1          | 个人信息<br>(60分)  | 个人信息(60分)            | 按信用系统平台设置填报,主要包括所在物业服务机构、服务项目、职称等相关信息,物业服务机构、项目经理填报及时、完整、准确,得分60分。  |
| 2          | 从业时长<br>(2.5分) | 在物业行业的从业年限<br>(2.5分) | 5年(含)以内得0.5分,5年-10年(含)得1分,10年-15年(含)得1.5分,15年-20年(含)得2分,20年以上得2.5分。以社会保险缴纳证明为准。项目负责人变更物业服务机构的,工作年限累计计算。                                 |
| 3          | 学历信息<br>(2分)   | 取得学历信息<br>(2分)       | 取得工程、经济、财务、法律等相关专业大专学历得0.5分,取得工程、经济、财务、法律等物业管理相关专业本科学历得1分,取得工程、经济、财务、法律等物业管理相关专业硕士研究生学历得1.5分,取得工程、经济、财务、法律等物业管理相关博士研究生学历得2分。以取得的学历证书为准。 |
| 4          | 专业能力<br>(2分)   | 专业职称信息<br>(2分)       | 取得工程、管理、经济等相关专业中级职称得1分,高级职称得2分。以取得的相关专业职称证书为准。  |
| 5          | 服务信息<br>(2.5分) | 服务规模<br>(2.5分)       | 物业服务项目面积10万平方米(含)以下得0.5分,10万平方米-50万平方米(含)得1分,50万平方米-100万平方米(含)得1.5分,100万平方米-150万平方米(含)得2分,150万平方米以上得2.5分。以物业服务合同标注为准。                   |
| 良好行为信息量化标准 |                |                      |   |

| 序号           | 良好信息      | 评分内容与标准  |                |
|--------------|-----------|--|----------------|
| 6            | 表彰奖励      | 项目负责人在诚信表彰、安全生产、公共服务、节能环保等城市重点领域获各级党委、政府及部门，经市住建行政主管部门认可的行业组织作出的书面材料，以及其他经确认的信息材料，以正式文件为准，按国家、省、市、区（市）县四级，项目负责人分别得 5 分、3 分、2 分、1 分。          |                |
| 7            | 基层党建及社区治理 | 项目负责人任社区网格员、小区党组织成员或社区环境和物业管理委员会委员任意一职的，经街道（乡、镇）党组织认定的，得 0.5 分，可累计加分；项目负责人一个记分年度内积极参与和支持社区活动，经社区认定的，得 0.5 分；物管小区（院落）获得评为市级百佳示范小区，项目负责人得 1 分。 |                |
| 8            | 老旧项目管理    | 项目负责人正在为老旧项目（按成都市老旧院落界定时间进行认定）提供物业服务的，以项目所在地物业服务管理主管部门区（市）县物业服务管理主管部门备案合同为准，得 1 分。   |                |
| 9            | 农集区项目管理   | 项目负责人正在为规模在 100 户以上的农集区提供物业服务的，以项目所在地物业服务管理主管部门区（市）县物业服务管理主管部门备案合同为准，得 1 分。  |                |
| 10           | 满意度测评     | 物业服务项目在业主满意度测评或街办（社区）测评中获得表彰通报的，经国家、省、市、县（市、区）相关行政主管部门认定，项目负责人分别得 5 分、3 分、2 分、1 分。   |                |
| 11           | 行业发展研究    | 项目负责人参与政府、行政主管部门重大课题、政策、行业标准制定等任务，经国家、省、市行政部门认定的，分别得 2 分、1.5 分、1 分加分；项目负责人在国家级公开刊物上发表行业研究文章，以刊登文章的刊物资料为准，得 1 分，一个记分年度内不超过 1 分。               |                |
| 一般不良行为信息记分标准 |           |  |                |
| 序号           | 类别        | 评价信息   | 评分内容与标准        |
|              |           |  | 每核实一次的   整改修复后 |

|    |  |   | 扣分标准 | 扣分标准 |
|----|--|---|------|------|
| 12 | 基础服务   | 住宅小区服务窗口接待人员接待不规范、受理不登记、处置不及时                       | 3分   | 1分   |
| 13 |  | 未严格执行每日自查制度，并通过相关 APP 或智慧物业平台上报自查和整改情况、灾情信息的        | 5分   | 2分   |
| 14 |  | 未对二次供水设施运行情况进行日常巡视或未对供水管道漏水等突发事件实施前期应急处置的           | 2分   | 0分   |
| 15 |  | 未按约定提供安全值班、巡逻服务或安全值班巡逻记录不实的                         | 2分   | 0分   |
| 16 |  | 秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的                                    | 2分   | 0分   |
| 17 |  | 未按合同约定进行绿化养护管理的                                     | 2分   | 0分   |
| 18 |  | 小区绿地堆物，未及时清理的                                       | 2分   | 0分   |
| 19 |  | 小区垃圾厢房或垃圾堆放点不整洁的                                    | 2分   | 0分   |
| 20 |  | 未按规定在物业管理区域内设置装修垃圾定点堆放场所（因客观条件限制，无法设置装修垃圾堆放场所的除外）   | 2分   | 0分   |
| 21 |  | 未按规定履行装修垃圾投放管理责任，强制提供有偿服务的                          | 2分   | 0分   |
| 22 |  | 未按规定公示物业管理相关信息的（包括公开办事流程、服务等级标准、项目负责人姓名和照片、三级投诉电话等） | 5分   | 2分   |
| 23 |  | 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             | 5分   | 2分   |
| 24 |  | 实行酬金制的，未按规定、约定向全体业主公示物业服务资金收支情况的                    | 5分   | 2分   |
| 25 |  | 未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的                            | 5分   | 2分   |
| 26 | 未按规定选聘具有相应资质的专业服务机构从事小区维保工作的，或未按规定或者技术规范对共用设施设备进行检测、养护，或未履行（前期）物业服务合同，导致物业共用部位损害严重的或者共用设施设备停止运行 24 小时以上的 | 5分  | 2分   |      |
| 27 | 未佩戴实名制胸卡（胸牌），或者项目员工未佩戴胸卡（胸牌）的  | 3分  | 1分   |      |

|    |   |    |      |
|----|---|----|------|
| 28 | 未按规定、约定，建立、妥善管理、保存物业及物业服务档案的  | 3分 | 1分   |
| 29 | 或未按规定向物业服务管理主管部门报送信用档案信息、统计报表等相关材料的   | 3分 | 1分   |
| 30 | 未在按规定公示信用信息分值及等级评定结果  | 3分 | 1分   |
| 31 | 擅自改变建筑物、构筑物规划用途   | 5分 | 2分   |
| 32 | 擅自改变物业管理区域内共用设施设备用途的  | 5分 | 2分   |
| 33 | 擅自改变物业服务用房用途的   | 5分 | 2分   |
| 34 | 违反相关规定“卖口子”的  | 3分 | 1分   |
| 35 | 未按规定与开发建设单位或者业主委员会办理物业档案和物业服务档案、业主名册等资料的移交手续的   | 3分 | 1分   |
| 36 | (前期)物业服务合同终止时，不按照规定移交物业管理用房和业主委员会会议事活动用房等的  | 5分 | 不予修复 |
| 37 | 违规停水、停电、停气的   | 5分 | 不予修复 |
| 38 | 对在装修时凭证进出的施工人员和物料进行故意刁难和阻扰的，或在装饰装修过程中，向业主或者使用人强行使用或者推荐装饰装修公司等装饰装修相关材料的                  | 3分 | 1分   |
| 39 | 对住房租赁企业、房地产经纪机构凭成都市房地产销售服务人员工作牌进出的工作人员和看房客户进行故意刁难和阻扰，或者对住房租赁企业、房地产经纪机构、租住户巧立名目额外收取相关费用的 | 3分 | 1分   |
| 40 | 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地   | 5分 | 不予修复 |
| 41 | 对物业管理区域内违反有关治安、环保等方面法律、法规、规章规定的行为，未履行告知、劝阻、报告义务的  | 3分 | 1分   |
| 42 | 发现违规建筑或装修未履行告知、劝阻和报告义务的   | 3分 | 1分   |
| 43 | 利用从事业务的便利，收受服务报酬之外的其他不正当利益的   | 3分 | 1分   |

|    |      |   |    |      |
|----|------|---|----|------|
| 44 |      | 擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用的  | 3分 | 1分   |
| 45 |      | 拒绝或无故拖延提供相关账目资料，影响对专项维修资金、公共收益进行财务审计的                             | 3分 | 1分   |
| 46 |      | 未按规定或业主大会约定，人为拆分维修工程，规避专项维修资金使用工程审价和使用程序审核的                       | 3分 | 1分   |
| 47 |      | 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的  | 3分 | 1分   |
| 48 |      | 干涉、阻扰、操纵业主大会、业主委员会活动的   | 3分 | 1分   |
| 49 |      | 擅自迁移、砍伐树木或者调整建成绿地内部布局的  | 3分 | 1分   |
| 50 |      | 擅自退出项目管理的，未按照合同约定或合同未有约定未提前60日告知的；未依法依规约办理交接手续，擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务 | 5分 | 不予修复 |
| 51 | 应急安全 | 未按规定履行重大事件报告义务的   | 3分 | 1分   |
| 52 |      | 未按规定建立公共突发事件应急预案的   | 3分 | 1分   |
| 53 |      | 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、安全生产规章制度或操作规程的                         | 3分 | 1分   |
| 54 |      | 未落实物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作的                    | 3分 | 1分   |
| 55 |      | 安全防范重点部位和重要区域未设置禁止标识、安全提示或警示标志的                                   | 3分 | 1分   |
| 56 |      | 电动自行车存在违规停放及充电行为、上楼的现象未履行发现、劝阻和报告责任的                              | 3分 | 1分   |
| 57 |      | 消防车救援通道存在机动车占用情况未履行发现、劝阻和报告责任的                                    | 3分 | 1分   |
| 58 |      | 消防疏散逃生通道存在堵塞、锁闭情况未及时组织清理畅通的                                       | 3分 | 1分   |
| 59 |      | 应急防控期间，未按相关行政部门规定及要求执行，或配合相关行政部门开展疫情防控工作不到位的                      | 3分 | 1分   |
| 60 |      | 发生安全紧急事故，未采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作的                         | 3分 | 1分   |
| 61 |      | 未能履行物业服务合同约定，导致业主人身、财产安全受到损害的                                     | 5分 | 不予修复 |

|    |                   |  |      |      |
|----|-------------------|--|------|------|
| 62 |                   | 未落实合同约定电梯、消防等设施设备安全责任的   | 5分   | 不予修复 |
| 63 | 协同工作              | 不配合各级人民政府、居民（村民）委员会和各相关部门依法开展各项工作的                                     | 3分   | 1分   |
| 64 |                   | 未按行政主管部门要求使用智慧物业平台的  | 3分   | 1分   |
| 65 |                   | 无正当理由，不配合有关行政机关和司法机关执行公务的  | 5分   | 不予修复 |
| 66 |                   | 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的                                  | 5分   | 不予修复 |
| 67 | 管理事项              | 未按规定向物业服务管理主管部门办理相关备案手续的   | 3分   | 1分   |
| 68 |                   | 作为物业管理专家，不认真、客观、公正地履行物业管理专家职责或未遵守回避制度规定的                               | 3分   | 1分   |
| 69 |                   | 未按规定如实向物业服务管理主管部门报送信用档案信息、统计报表等相关材料的，或未按规定在期限内信用信息系统填报和更新物业服务管理相关信用信息的 | 3分   | 1分   |
| 70 |                   | 同时在两个或两个以上物业服务机构中执业的   | 3分   | 1分   |
| 71 |                   | 泄露、披露、使用自己应当保守的委托人的商业秘密或个人隐私   | 3分   | 1分   |
| 72 |                   | 擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动的   | 3分   | 1分   |
| 73 |                   | 提供虚假信息和材料的   | 3分   | 1分   |
| 74 | 其他违反法律、法规和政策规定的行为 | 5分   | 不予修复 |      |

备注：一般不良行为信用信息根据法律法规动态调整。

### 附件 3

## 成都市物业服务机构不良信用信息记分告知单

编号：\_\_\_\_\_

(物业服务机构名称) \_\_\_\_\_:

经查，你公司在管项目 \_\_\_\_\_ 存在 \_\_\_\_\_ 情形。根据《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》的有关规定和《成都市物业服务机构信息量化标准》第 \_\_\_\_\_ 条的规定，对你公司给予记 \_\_\_\_\_ 分的处理。

若你公司在收到本告知单之日起的 \_\_\_\_\_ 天内整改到位，可根据《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》第二十四条的规定，在成都市智慧物业平台向相关部门申请修复信用分；若你对上述处理和记分有异议，可在信用信息公示期内向不良信用信息采集单位申请核查。

单 位：

年 月 日

附件 4

## 成都市物业服务项目负责人不良行为信息 记分告知单

编号：\_\_\_\_\_

(项目负责人姓名) \_\_\_\_\_ (受聘机构 \_\_\_\_\_):

经查，你所任职的项目(地址 \_\_\_\_\_)存在  
\_\_\_\_\_情形。根据《成都市物业服务机构及  
项目负责人信用信息管理办法》的有关规定和《成都市物业服务项目负责人信息量化标准》第\_\_\_\_\_条第\_\_\_\_\_款的规定，对你给予记\_\_\_\_\_分的处理。

若你在收到本告知单之日起的\_\_\_\_天内整改到位，可根据《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》第二十四条的规定，在成都市智慧物业平台中向相关部门申请修复信用分；若你对上述处理和记分有异议，可在信用信息公示期内向不良信用信息采集单位申请核查。

单 位：

年 月 日

附件 5

# 成都市物业服务机构不良行为信息异议申请表

|        |            |              |  |
|--------|------------|--------------|--|
| 机构名称   |            | 社会统一信用<br>代码 |  |
| 联系地址   |            |              |  |
| 联系人    |            |              |  |
| 联系电话   |            |              |  |
|        |            |              |  |
| 异议申请简述 | 机构名称 (盖章): |              |  |
| 附件目录   |            |              |  |

附件 6

## 成都市物业服务项目负责人不良行为信息 异议申请表

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| 项目负责人姓名  |                       |
| 身份证号码    |                       |
| 联系电话     |                       |
| 物业项目名称   |                       |
| 物业项目地址   | 区、街道                  |
| 所属物业服务机构 |                       |
| 异议申请简述   | 项目负责人签名：<br>机构名称（盖章）： |
| 附件目录     |                       |

附件 7

## 异议处理情况告知单

(物业服务机构名称/项目负责人姓名) \_\_\_\_\_:

你公司/你于 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日提出的  
“ \_\_\_\_\_ ”不良行为信息异议申请/异议申  
请复查事项已通过核准,现已对提出的第条第款记分项进行了修正。请于  
年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日后,登陆成都市物业服务行业信用信息系统进行查询。

单 位 ( 盖 章 )

经 办 人 ( 签 名 ):

年 月 日

## 附件 8

# 异议申请驳回告知单

(物业服务机构名称/项目负责人姓名) \_\_\_\_\_:

你公司/你于 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日提出的  
“\_\_\_\_\_”不良行为信息异议申请/异议申请  
复查事项经我单位审核,认定第条第款的记分项客观属实,对你公司/你  
提出的异议申请/异议申请复查不予采纳。

单 位 ( 盖 章 )

经 办 人 ( 签 名 ):

年 月 日

附件 9

## 成都市物业服务机构不良行为信息修复表

信用修复表编号：

|              |  |      |        |
|--------------|--|------|--------|
| 申请修复<br>机构名称 | (系统生成)   | 机构类型 | (系统生成) |
| 机构统一社会信用代码   | (系统生成)   |      |        |
| 修复联系人<br>姓名  | 联系电话   | 身份证号 |        |
| 修复具体事<br>项   | (系统生成)   |      |        |
| 信用修复<br>申请资料 | <p>此栏由机构自主上传：</p> <p>1、《信用修复申请报告》(盖鲜章 DPF 版)，报告内容包括：基本情况简述、整改完成情况描述；</p> <p>2、整改完成相关佐证材料 (盖鲜章 DPF 版)；</p> <p>3、不良行为信息修复承诺书 (盖鲜章 DPF 版)</p> |      |        |
| 审核单位<br>修复意见 | <input type="checkbox"/> 申请修复机构已整改完成，同意修复。<br><input type="checkbox"/> 申请修复机构整改不合格，不予修复。(审核单位填写不予修复具体原因)                                   |      |        |
| 处理结果         | <input type="checkbox"/> 修复申请经审核通过，同意修复。<br><input type="checkbox"/> 修复申请经审核不通过，不予修复。  |      |        |
| 备注           | <p>如对处理意见有疑问，请咨询市住建局/区(市)县住建局，电话：<br/>           XXXXXX</p>  |      |        |

## 附件 10

# 成都市物业服务机构不良行为信息信用修复承诺书

成都市住房和城乡建设局：

我单位\_\_\_\_\_，统一社会信用代码：\_\_\_\_\_，法定代表人姓名：\_\_\_\_\_，身份证号后 4 位：\_\_\_\_\_，于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，违反了《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》条款。我单位在不良行为发生后，认真学习相关政策法规，积极了解相关信用体系建设政策文件，主动修正和整改不良行为。现提请对该条不良行为信息进行信用修复。

我单位郑重承诺：

- 一、所提供资料均合法、真实、准确和有效；
- 二、已按照住建行政主管部门要求，及时、全面进行整改；
- 三、将严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，依法守信从事物业服务活动；
- 四、自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任；
- 五、若未遵守本承诺内容，将依照有关法律、法规和政策规定接受处理，并依法承担相应责任。
- 六、本《不良行为信息信用修复承诺书》同意向社会公开。

法人代表人：（签字）

单位名称：（盖章）

年 月 日

## 附件 11

# 成都市物业服务项目负责人不良行为信息修复表

信用修复表编号：

|             |   |      |             |        |  |
|-------------|---|------|-------------|--------|--|
| 项目负责人所在机构名称 | (系统生成)  |      | 机构类型        | (系统生成) |  |
| 机构统一社会信用代码  | (系统生成)  |      | 项目负责人服务项目名称 |        |  |
| 项目负责人姓名     |   | 联系电话 |             | 身份证号   |  |
| 修复具体事项      | (系统生成)  |      |             |        |  |
| 信用修复申请资料    | <p>此栏由项目负责人所在机构上传：</p> <p>1、《信用修复申请报告》(盖鲜章 DPF 版)，报告内容包括：基本情况简述、整改完成情况描述；</p> <p>2、整改完成相关佐证材料(盖鲜章 DPF 版)；</p> <p>3、不良行为信息修复承诺书(盖鲜章 DPF 版)</p> |      |             |        |  |
| 审核单位修复意见    | <p><input type="checkbox"/> 申请修复机构已整改完成，同意修复。</p> <p><input type="checkbox"/> 申请修复机构整改不合格，不予修复。(审核单位填写不予修复具体原因)</p>                           |      |             |        |  |
| 处理结果        | <p><input type="checkbox"/> 修复申请经审核通过，同意修复。</p> <p><input type="checkbox"/> 修复申请经审核不通过，不予修复。</p>  |      |             |        |  |
| 备注          | <p>如对处理意见有疑问，请咨询市住建局/区(市)县住建局，电话：<br/><b>XXXXXX</b></p>   |      |             |        |  |

附件 12

# 成都市物业服务项目负责人不良行为信息信用 修复承诺书

成都市住房和城乡建设局：

项目负责人：\_\_\_\_\_，身份证号后 4 位：\_\_\_\_\_，受聘单位\_\_\_\_\_，于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，违反了《成都市物业服务机构及项目负责人信用信息管理办法》条款。我在不良行为发生后，认真学习相关政策法规，积极了解相关信用体系建设政策文件，主动修正和整改不良行为。现提请对该条不良行为信息进行信用修复。

我郑重承诺：

- 一、所提供资料均合法、真实、准确和有效；
- 二、已按照住建行政主管部门要求，及时、全面进行整改；
- 三、将严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，依法守信从事物业服务活动；
- 四、自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任；
- 五、若未遵守本承诺内容，将依照有关法律、法规和政策规定接受处理，并依法承担相应责任。
- 六、本《不良行为信息信用修复承诺书》同意向社会公开。

项目负责人：（签字）

年 月 日

附件 13

物业服务机构及其项目负责人信用信息情况公示栏  
(模板)

| _____ (机构名)<br>20XX 年__月至__月<br>平均信用分值和信用等级 |      | 项目负责人<br>20XX 年__月至__月<br>平均信用分值和信用等级 |      |
|---|------|---------------------------------------|------|
| 信用分值  | 信用等级 | 信用分值                                  | 信用等级 |
|   |      |                                       |      |