

西安市住房和城乡建设局文件

市建发〔2025〕90号

西安市住房和城乡建设局 关于印发《西安市物业服务企业及 项目负责人信用信息管理办法》的通知

各区县、西咸新区、各开发区住建局，市物业行业管理协会：

为进一步规范物业服务管理活动，促进全市物业服务行业健康有序发展，健全党建引领下的物业行业信用分级分类监管体系，根据《物业管理条例》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》等法规规定，市住建局制定了《西安市物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》，现印发你们，请遵照执行。

- 附件：1. 西安市物业服务企业基础信用信息表
2. 西安市物业服务企业良好行为信用信息加分标准
3. 西安市物业服务企业不良行为信用信息减分标准
4. 西安市物业项目负责人基础信用信息表
5. 西安市物业项目负责人良好行为信用信息加分标准
6. 西安市物业项目负责人不良行为信用信息减分标准

西安市住房和城乡建设局
2025年7月30日



(联系人：韩凯 电话：89831715)

西安市物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范物业服务管理活动，促进全市物业服务行业健康有序发展，健全党建引领下的物业行业信用分级分类监管体系，根据《物业管理条例》《陕西省物业服务管理条例》《西安市物业管理条例》等法规规定，结合西安市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业服务企业及项目负责人信用信息的管理。

在本市注册成立的企业，信用信息管理以企业为单位；外埠物业服务企业在本市设立分支机构从事物业服务的，信用信息管理以分支机构为单位。

本办法所称项目负责人，是指受物业服务企业委派，按照物业服务合同组织实施物业服务活动的项目负责人。

第三条 本办法所称信用信息管理，是指物业管理行政主管部门依据本办法规定，对物业服务企业及项目负责人在本市行政区域内从事物业服务管理活动的行为实行综合打分评价，量化评定信用等级，实施差异化管理的活动。

第四条 市物业管理行政主管部门负责全市物业服务信用信息的监督管理和协调指导工作，建立完善“西安市物业服务管

理信用信息平台”（以下简称信用信息平台），定期向社会公布信用信息评定结果。

区县物业管理行政主管部门负责本辖区内物业服务企业及项目负责人信用信息的认定、录入和日常管理工作。

街道办事处、镇人民政府、居民委员会负责物业服务企业、项目负责人信用信息的采集、核查工作，报所在地区县物业管理行政主管部门确认后，记入物业服务企业信用档案。

第五条 市物业管理行政主管部门应当加强与发改、市场监管、城管执法、应急管理、资源规划、公安、消防救援等部门的互联互通，推动建立“守信联合激励、失信联合惩戒”机制，加强行业诚信管理。

第六条 各级物业管理行业协会应当加强行业自律管理，引导企业诚信经营，规范行业自我管理行为，协助处理物业服务管理信用评价疑难问题。

第七条 信用信息管理应遵循“互联共享、逐级上报、分级管理”原则，信用信息运用应坚持公开、公平、公正、合法和审慎的原则。

第二章 信用信息的内容

第八条 信用信息主要包括基础信息、良好行为信息和不良行为信息。

第九条 基础信息由物业服务企业基础信息及项目负责人

身份信息组成。

（一）物业服务企业基础信息包括：企业名称、企业性质、企业住所、法定代表人、统一社会信用代码、经营范围、业绩信息、从事物业服务经营活动的时间、服务项目、主要管理人员、技术人员、项目负责人及备案情况等信息；

（二）项目负责人的身份信息包括：姓名、性别、职称、所在机构和项目、从业状况、工作履历等信息。

第十条 良好行为信息是指物业服务企业及项目负责人在从事物业服务活动中，自觉遵守有关法律法规、规章规定、政策性规范及国家、行业标准等，认真履行物业服务合同，服务规范，诚信经营，积极维护物业服务市场秩序，业主满意度高、社会认可，受到有关行政机关、法律法规授权的具有公共事务管理职能的组织和行业协会表彰奖励等信息。

第十一条 不良行为信息是指物业服务企业及项目负责人在物业服务活动中违反有关法律法规、规章或强制性标准规定，受到行政机关行政处罚或其他行政处理，以及司法机关出具生效法律文书等行为产生的信息。

第三章 信用信息的采集

第十二条 基础信息由物业服务企业在信用信息平台自行填报，区县物业管理行政主管部门确认。

新设立的物业服务企业应当自颁发营业执照之日起 20 个工

作日内填报企业基础信息、项目负责人（已承接项目）等有关信用信息。外埠企业在西安市行政区域内设立分支机构执业的，也应当按前述时间、内容完成信息填报。

企业基础信息发生变更时，应当自变更之日起 15 个工作日内，书面提出信息变更申请，区县物业管理行政主管部门完成信息变更。

第十三条 良好行为信息由物业服务企业及项目负责人在信用信息平台及时申报并提交相关资料。

区县物业管理行政主管部门应当在物业服务企业及项目负责人申报之日起 10 个工作日内进行核查、确认，并向市物业管理行政主管部门提交信息。

第十四条 不良行为信息采取物业服务企业及项目负责人自主诚信申报、业主投诉、社会反映、行业协会提供、主管部门采集等多种方式获取。

业主投诉、社会反映、行业协会提供的企业不良行为信息，区县物业管理行政主管部门、街道办事处、镇人民政府应当在十个工作日内进行核查，经查证属实的，做扣分处理，并自填报扣分信息之日起五个工作日内，告知该物业服务企业及项目负责人。

不良行为信息记分有效期满，物业服务企业提出申请，经区县物业管理行政主管部门确认已完成整改的，可予以取消。原分值记录作为历史数据保存在物业服务企业及项目负责人信用档案库。

第十五条 街道办事处、镇人民政府应当定期开展物业服务满意度评价工作，将社区党组织评价意见和业主满意度测评情况纳入信用评价范围，并将评价结果抄送所在社区居民委员会和业主委员会在小区内公示，作为业主续聘、解聘、选聘物业服务企业以及行业评优评先的重要参考。

第四章 信用信息的等级

第十六条 物业服务企业信用管理实行记分制度，并适时动态调整。

信用得分=基础信息分+良好行为信息分-不良行为信息分。

第十七条 物业服务企业基础信息分值为 50 分，包含企业相关信息 15 分，项目接管信息 15 分，企业人员信息 15 分及备案相关信息 5 分；项目负责人基础信息分值为 50 分，包含个人身份信息 15 分，所管项目备案信息 15 分，项目人员信息 5 分及满意度评价信息 15 分。

第十八条 物业服务企业信用等级实施星级管理，分为 AAA、AA、A 三个等级。

企业信用综合分为 90 分以上的，评定为 AAA 级物业服务企业；

企业信用综合分为 80—89 分的，评定为 AA 级物业服务企业；

企业信用综合分为 60—79 分的，评定为 A 级物业服务企业。

新注册物业服务企业和新进入本市物业服务市场的外埠企

业在未接管物业服务项目前，不参与星级评定。

第十九条 物业服务企业有下列情形之一的，信用星级下调一级：

（一）企业未实现党的组织和党的工作覆盖的，项目负责人未主动向社区党组织报到的；

（二）企业或其法定代表人被列入失信被执行人名单的；

（三）项目发生安全责任事故，经司法机关或行政机关确认由物业服务企业负全部或主要责任的；

（四）物业服务企业未按合同履行，引发群体信访事件，影响社会稳定的；

（五）经司法机关或行政机关确认物业企业项目挪用、侵占专项维修资金的；

（六）服务合同终止后，物业服务企业不依法退出服务区域，经区县以上物业管理行政主管部门责令限期退出，拒不退出的；

（七）物业服务企业未依法进行招投标，强行进驻物业服务项目开展物业服务，经区县以上物业管理行政主管部门责令改正，拒不改正的；

（八）物业服务企业在从事物业服务活动中，有实施危害社会治安管理秩序行为，依法被处罚的；

（九）物业服务企业在物业服务招投标活动中有围标、串标等严重破坏市场公平竞争秩序行为，依法被处罚的；

（十）物业服务企业将其应当提供的全部物业服务转委托给

第三人，或者将全部物业服务分解后分别转委托给第三人的；

（十一）未经业主授权或者同意，物业服务企业泄露业主个人信息，被司法部门认定的；

（十二）在信用评价中填报虚假信息或提供不实证明资料的；

（十三）物业服务企业在物业服务管理活动中，存在其他违法违规行为的。

第二十条 市物业管理行政主管部门通过官网、公众号等媒体每年向社会公布物业服务企业及项目负责人信用得分、信用等级等信息，接受社会监督。物业服务企业应当在物业服务项目显著位置公示物业服务企业及项目负责人信用等级，接受业主监督。

第二十一条 基础信息长期公开，良好行为信用信息公开期限为三年，不良行为信息最少公开期限为三个月，最长公开期限为一年。法律法规对企业信用信息公开期限另有规定的，从其规定。

信用信息公开期限到期后不再对社会公开，转为企业信用档案长期保存。

第二十二条 单位和个人可以查阅公示类信用信息，打印信用信息、信用星级等情况。

第五章 信用信息的应用

第二十三条 物业服务企业信用评价结果可作为政府采购、

招标投标、选聘企业、评优表彰、定价评估、上市收购、金融授信等活动以及业主续聘、解聘、选聘物业服务企业的重要参考依据。

第二十四条 （AAA、AA 级的激励）物业服务企业信用等级评为 AAA、AA 级的，在同等条件下依法给予以下激励：

- （一）将该企业列为重点扶持发展对象；
- （二）在各类评比表彰、示范项目评选活动中予以重点推荐；
- （三）在政府网站、新闻媒体等进行宣传推介；
- （四）在推荐行业专家工作中予以优先考虑；
- （五）法律法规、规定的其他激励措施。

第二十五条 对信用得分低于 60 分的物业服务企业，加大监管力度，并依法采取以下措施：

- （一）帮助企业查找问题、分析原因、持续改进；
- （二）不能参加物业管理行政主管部门组织的评优评先活动；
- （三）约谈物业服务企业负责人；
- （四）法律法规、政策规定可以采取的其他措施。

第二十六条 对于下调星级的物业服务企业，物业管理行政主管部门应当指导属地街道办事处、镇人民政府开展物业服务满意度调查，并对连续两次满意度测评均低于 50% 的物业服务企业，依法启动解聘、选聘物业服务企业的相关程序。

第二十七条 项目负责人所管项目有不良行为信用信息减分的，一并记入物业服务企业不良行为信用信息。

第六章 信用修复和异议申请

第二十八条 物业服务企业及项目负责人对其信息记录或记分有异议的，可通过信用信息平台，向区县物业管理行政主管部门提出异议申请，并提供相应材料。区县物业管理行政主管部门应当在受理异议申请的三日内完成核查。经核查，认为异议成立的，应当立即提交市物业管理行政主管部门复审。市物业管理行政主管部门五日内完成复审，三日内修正其不良行为信用记录。

第七章 监督管理

第二十九条 市物业管理行政主管部门应当建立物业服务信用信息管理通报制度，定期通报有关情况。

第三十条 物业管理行政主管部门的工作人员在信用信息管理中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，视其情节轻重，追究其责任；涉嫌违法违纪的，移交有关部门依法处理。

第三十一条 开发区管理委员会应当履行《本办法》第四条规定的职责。

第八章 附 则

第三十二条 本办法自公布之日起施行，有效期 5 年。

西安市物业服务企业基础信用信息表

序号	信息分类	信息项目	信息内容	评分内容与标准	评分
1	企业相关信 息 (15 分)	企业名称 (1.5 分)		发现核实一项虚假信息, 此项不计分, 且总分扣 2 分	
		企业住所 (1.5 分)			
		统一社会信用代码 (1.5 分)			
		法定代表人 (1.5 分)			
		服务总面积 (1.5 分)			
		服务业态类型 (1.5 分)			
		在职人数 (1.5 分)			
		登记机关 (1.5 分)			
2	企业接管项 目信息 (15 分)	经营范围 (1.5 分)		物业服务纳税额以税务机关出具的纳税证明或凭证为准; 企业接管项目数及项目内容填报完整得 15 分, 填报接管项目数缺 1 个的扣 2 分, 填报项目内容缺一项的扣 1 分, 总分 15 分扣完为止; 发现核实一项虚假信息, 此项不计分。	
		物业服务纳税额 (1.5 分)			
		项目 1 名称 (1 分)			
		项目地址 (1 分)			
		办公地点 (1 分)			
		车位数量 (1 分)			
		建筑面积 (1 分)			
		服务等级标准 (1 分)			
		物业类型 (1 分)			

序号	信息分类	信息项目	信息内容	评分内容与标准	评分
		业主数量 (1分)			
		建设单位 (1分)			
		委托单位 (1分)			
		项目配备人数 (1分)			
		项目负责人 (1分)			
		合同期限 (1分)			
		收费标准 (1分)			
		联系方式 (1分)			
		项目 2 名称			
					
		项目 3 名称			
					
3	企业人员信息 (15分)	1. 法定代表人姓名		企业有工程、管理、经济等相关专业中级以上职称人员 5 人 (含) 得 5 分, 5 人—10 人 (含) 得 10 分, 10 人—15 人 (含) 得 13 分, 15 人以上得 15 分。以缴纳社会保险的人数为准。发现核实一项虚假信息, 此项不计分, 且总分扣 2 分	
		身份证			
		联系电话			
		2. 企业总经理姓名			
		身份证			
		联系电话			
		3. 项目负责人姓名			
		身份证			
		联系电话			

序号	信息分类	信息项目	信息内容	评分内容与标准	评分
		项目负责人 2 姓名			
					
		项目负责人 3 姓名			
					
		4. 企业其他高管人员			
		(1) 职务			
		姓名			
		身份证			
		联系电话			
		(2) 职务			
4	企业项目备案信息(5分)			发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣 2 分	
		招投标备案号 (2 分)	年 月 日		
		物业服务合同备案号 (1 分)			
		承接查验备案号 (2 分)			
5	企业项目负责人信息(50分)	个人相关信息 (15 分)		发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣 2 分	
		项目人员信息 (5 分)			
		所管项目备案信息 (15 分)			
		项目满意度评价信息 (15 分)			

西安市物业服务企业良好行为信用信息加分标准

计分项目	计分序号	记分内容	分值	评分规则
合同履行 运作规范 (30分)	1	对物业服务事项、服务质量标准、服务相关收费、双方权利义务等，合同当事人没有提出违约投诉。	5分	经核实企业项目填报信息为虚假信息的，该项不得分。
	2	①项目承接查验资料齐全公开承接查验结果的，得1分；②项目进行承接查验备案的，得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	3	①建立保存与业主权益相关项目档案的，得1分；②项目各项管理制度完善的，得1分；③应急防范预案措施规范完善演练经常的，得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	4	①在物业服务区域内显著位置公示服务事项、服务质量等级、服务标准、收费项目及明细、收费标准等事项的，得1分；②公示管理规约、公共收益情况的，得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	5	在物业服务区域内显著位置公布企业信用星级等级。	2分	未公布企业信用星级等级的该项不得分。
	6	①设施设备完好，维护及时无损坏、锈蚀的，得1分；②环境卫生整洁、绿化养护到位的，得1分；③无乱贴乱画乱挂、无垃圾混投、墙地面无污渍的，得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	7	①安全警示标识明显制作规范的，得1分；②无私停乱放，占用公共空间、消防通道等安全隐患的，得1分；③充电设施设备符合安全要求，无私拉乱接等现象的，得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	8	①设有停车场（库）的，有车位平面图，得1分；②公示停车场（库）管理规定、停车收费标准，停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范的，得1分；③车辆进出记录完整，车辆进出道闸设施运行正常，车辆停放井然有序的，得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	9	①有完善的设备安全运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所公示的，得1分；②设施设备标识齐全、规范，责任人明确的，得1分；③有设备台账、运行记录和巡查记录的，得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。

计分项目	计分序号	记分内容	分值	评分规则
	10	①物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的，得1分；②物业服务区域主出入口24小时值班，建立重点区域、重点部位巡查制度，并有巡查记录的，得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息，该条不得分。
	11	①物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助的，得1分；②建立回访制度，有回访记录，年回访率98%以上的，得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	12	在维修资金使用过程中主动采取招投标方式选取施工单位	5分	①维修项目工程造价大于等于100万的，每次得1分。 ②维修项目工程造价大于等于50万小于100万的，每两次得1分。 ③维修项目工程造价小于50万的，每五次得1分。
维修资金使用 (8)	13	在维修资金使用过程中主动采用维修资金使用线上投票表决系统	3分	①维修项目涉及业主大于等于100户的，每两次得1分。 ②维修项目涉及业主小于100户的，每五次得1分。
	14	①企业成立党组织的，得1分；②企业积极参与社区物业党建联建及社区治理工作，经街道办事处（乡镇人民政府）党组织评价为良好的，得2分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
党建引领 (10分)	15	企业招聘党员的。	2分	项目内容为虚假信息的，此项不得分。
	16	企业物业项目均成立有党的组织，开展党的工作。	2分	项目内容为虚假信息的，此项不得分。
	17	在小区党组织引领指导下，社区居委会、业主委员会（物业管理委员会）、企业等3+N议事协调工作机制健全的。	3分	项目内容为虚假信息的，此项不得分。
社会影响 (10分)	18	承接老旧小区或者“三无”项目的（无管理单位、无基础设施、无专项维修资金）。	2分	项目内容为虚假信息的，此项不得分。
	19	聘用就业大学生、下岗职工、进城务工人员、困难户及伤残人员上岗就业的。	2分	项目内容为虚假信息的，此项不得分。
	20	①企业物业项目业主满意度测评满意率不低于85%的，得1分；②物业服务费收费率不低于95%的，得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。

计分项目	计分序号	记分内容	分值	评分规则
附加增分 (25分)	21	企业物业项目开展公益慈善活动,关爱孤寡老人,扶贫济困参与社会救助活动受到表彰的。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	22	企业物业项目积极配合社区参加公共事件处置受到奖励的。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	1	企业近3年获得各级党委、政府以及其他国家机关,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、区县四级,分别得6分、4分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;经核实为虚假信息的,此项不得分。
	2	企业工作人员近3年获得各级党委、政府以及其他国家机关,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、区县四级,分别得4分、3分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;经核实为虚假信息的,此项不得分。
	3	企业参与起草行业法规文件的(以正式文件为准),得4分;企业参与编写行业、地方标准的(以正式文件为准),得4分;企业个人作为主要起草人的,得2分;企业应用科技创新技术,经省、市相关行政主管部门评价的,得2分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;经核实为虚假信息的,此项不得分。
	4	项目、企业荣获国家、省、市、区县表彰的,按国家、省、市、区县,分别得3分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;经核实为虚假信息的,此项不得分。
	5	企业人员入选国家、省、市物业行业专家或在国家、省、市报刊上发表专业文章的,按国家、省、市三级,分别分项得3分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;发现核实虚假信息,此项不得分。
	6	企业或员工先进事迹被国家、省部级新闻媒体宣传报道的,分别分项得5分、3分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;发现核实虚假信息,此项不得分。

备注: 1.表中企业不同项目同一记分内容,不能重复得分加分;

2.表中有关表彰、专家、报刊及媒体宣传所对应层级,主要从知晓范围、社会公信力和影响力方面考虑;评价时应依据事实客观公正,加分内容由企业填报,经属地住建部门确认;

西安市物业服务企业不良行为信用信息减分标准

计分项目	记分序号	记分内容	信息来源	记分分值
一般失信行为信息 (50分)	1	物业服务企业基础信息发生变化后,未按规定变更申报信息的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	2	物业服务项目被行政主管部门给予行政处罚的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	3	物业服务项目未在物业服务区域内显著位置依法公示物业服务内容、服务标准、收费项目及收费标准等事项的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	4	物业服务项目在物业服务活动中发生违规行为,被行政主管部门、街道办事处或者(镇)人民政府查处通报,要求整改,拒不整改或者整改不到位的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	5	经行政主管部门、街道办事处或者(镇)人民政府、社区居民委员会查实,投诉为物业服务问题拒不整改的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	6	物业服务项目擅自改变物业服务用房用途的或者改变建筑物、构筑物规划用途的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	7	物业服务项目侵害业主利益,未进行招投标、前期物业服务合同(物业服务合同)、物业服务项目承接查验备案的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	8	实行酬金制收费的项目,未按约定公布服务资金收支情况的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	9	物业服务项目未公示公共收益收支情况或者未按管理规约约定使用公共收益的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	10	物业服务项目未履行巡查职责及时发现或发现违规装饰装修时,未依约履行发现、劝阻和报告职责的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
	11	物业服务项目未完善安全防范措施,落实服务区域内人防、物防、技防要求,做好安全防范工作的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
	12	突发公共事件时,物业服务项目未采取应急避险措施,并及时向有关行政管理部門报告,协助做好封控、疏散等救助工作的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分

计分项目	记分序号	记分内容	信息来源	记分分值
	13	物业服务企业在从事服务管理活动中，填报虚假信息或提供不实证明资料的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	14	发生危及房屋安全紧急情况，物业服务项目未采取应急避险措施，并及时报告的；	有关行政机关	核实一次扣3分
	15	需立即对共有部位、共用设施设备进行维修，物业服务项目未采取应急措施组织维修的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	16	物业服务企业未提前告知或者办理交接手续，擅自撤离物业服务项目或者停止物业服务的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	17	物业服务企业以物业服务中债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出服务项目的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	18	物业服务项目未履行服务合同约定，落实电梯、消防、安防等管理责任的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	19	经司法机关或行政机关认定，物业服务企业未尽到管理责任，导致业主个人信息泄露的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	20	物业服务企业代收住宅专项维修资金的。	有关行政机关	核实一次扣3分
	21	物业服务企业存在违反法律、法规、规章规定或强制性标准的其他行为的。	有关行政机关	核实一个项目扣3分
企业信用等级下调一级的行为				
序号	企业严重失信行为信息		信息来源	
1	物业服务企业未实现党的组织和党的工作覆盖的。		中央、省文件	

计分项目	记分序号	记分内容	信息来源	记分值
2		物业服务企业或其法定代表人被列入失信被执行人名单的。	人民法院	
3		物业服务项目发生安全事故，经司法或行政机关确认由物业服务企业负全部或主要责任的。	人民法院、有关行政机关	
4		因物业服务项目过错而引发的群体信访事件，造成不良后果的。	有关行政机关	
5		经司法机关或行政机关确认物业服务企业服务项目挪用、侵占专项维修资金的。	人民法院、有关行政机关	
6		物业服务合同终止后，物业服务企业拒不退出，区县物业管理行政主管部门责令限期退出，逾期不退出的。	有关行政机关	
7		未依法进行招投标，物业服务企业强行进驻项目开展服务的，区县物业管理行政主管部门责令退出，拒不退出的。	有关行政机关	
8		企业项目在从事物业服务活动中，有实施危害社会治安管理行为，被依法处罚的。	有关行政机关	
9		物业服务企业在物业服务招投标活动中，有围标、串标等破坏市场公平竞争秩序行为被处罚的。	有关行政机关	
10		将物业服务全部转委托给第三人或者将全部物业服务分解后，分别转委托给第三人。	有关行政机关	
11		物业服务企业在物业服务活动中，存在其他严重违法违规行为。	人民法院、有关行政机关	

备注：1. 企业不良行为记分内容，按不良行为扣分分值除以企业项目数目的得分，进行减分；

2. 区县不良行为信用信息包括本省内行政区域内的信息；

3. 一般不良行为信用信息根据法律法规动态调整。

西安市物业项目负责人基础信用信息表

序号	信息分类	信息项目	信息内容	评分内容与标准	评分
	项目负责人 基础信息(50分)	个人相关信息(15分)		发现核实一项虚假信息，此项不计分，且总分扣2分	
		项目人员信息(5分)			
		所管项目备案信息(15分)			
		项目满意度评价信息(15分)			

西安市物业项目负责人良好行为信用信息加分标准

计分项目	计分序号	记分内容	分值	评分规则
合同履行	1	对物业服务事项、服务质量标准、服务相关收费、双方权利义务等，合同当事人没有提出违约投诉。	5 分	经核实企业项目填报信息为虚假信息的，该项不得分。
	2	①项目承接查验资料齐全公开承接查验结果的，得 1 分；②项目进行承接查验备案的，得 1 分。	2 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	3	①建立保存与业主权益相关项目档案的，得 1 分；②项目各项管理制度完善的，得 1 分；③项目应急预案防范措施规范完善演练经常的，得 1 分。	3 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
运作规范 (30 分)	4	①项目在物业服务区域内显著位置公示服务事项、服务质量等级、服务标准、收费项目及明细、收费标准等事项的，得 1 分；②项目公示管理规约、公共收益情况的，得 1 分。	2 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	5	项目在物业服务区域内显著位置公布企业信用等级。	2 分	未公布企业信用等级该项不得分。
	6	①项目设施设备完好，维护及时无损坏、锈蚀的，得 1 分；②项目环境卫生整洁、绿化养护到位的，得 1 分；③项目无乱贴乱画乱挂、无垃圾混投、墙地面无污渍的，得 1 分。	3 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	7	①项目安全警示标识明显制作规范的，得 1 分；②项目无私停乱放，占用公共空间、消防通道等安全隐患的，得 1 分；③项目充电设施设备符合安全要求，无私拉乱接等现象的，得 1 分。	3 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。
	8	①项目设有停车场（库）的，有车位平面图的，得 1 分；②项目公示停车场（库）管理规定、停车收费标准，停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范的，得 1 分；③项目车辆进出记录完整，车辆进出道闸设施运行正常，车辆停放井然有序的，得 1 分。	3 分	有一条不全或者内容为虚假信息的，该条不得分。

计分项目	计分序号	记分内容	分值	评分规则
社会影响 (10分)	9	①项目有完善的设备安全运行、维修保养、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所公示的,得1分;②项目设施设备标识齐全、规范,责任人明确的,得1分;③项目有设备台账、运行记录和巡查记录的,得1分。	3分	有一条不全或者内容为虚假信息的,该条不得分。
	10	①项目物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的,得1分;②项目物业服务区域主出入口24小时值班,建立重点区域、重点部位巡查制度,并有巡查记录的,得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的,该条不得分。
	11	①项目物业服务区域设有服务接待中心,有固定的办公场所,设置并公示24小时服务电话,受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助的,得1分;②项目建立回访制度,有回访记录,年回访率98%以上的,得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的,该条不得分。
	12	管理老旧小区或者“三无”项目的(无管理单位、无基础设施、无专项维修资金)。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	13	项目聘用就业大学生、下岗职工、进城务工人员、困难户及伤残人员上岗就业的。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	14	①项目业主满意度测评满意率不低于85%的,得1分;②项目物业服务费收费率不低于95%的,得1分。	2分	有一条不全或者内容为虚假信息的,该条不得分。
	15	项目开展公益慈善活动,关爱孤寡老人,扶贫济困参与社会救助活动受到表彰的。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	16	项目积极配合社区参加公共事件处置受到奖励的。	2分	项目内容为虚假信息的,此项不得分。
	17	项目荣获国家、省、市、区县表彰的,按国家、省、市、区县,分别得3分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;经核实为虚假信息的,此项不得分。
	18	个人入选国家、省、市物业行业专家或在国家、省、市报刊上发表专业文章的,按国家、省、市三级,分别分项得3分、2分、1分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;发现核实为虚假信息的,此项不得分。
附加增分(最高11分)	19	个人先进事迹被国家、省部级新闻媒体宣传报道的,分别分项得5分、3分。		同一事项、同一奖项按最高得分计算一次;发现核实为虚假信息的,此项不得分。

附件 6

西安市物业项目负责人不良行为信用信息减分标准

记分序号	记分内容	信息来源	记分值
1	在从事物业服务管理活动中存在过错并承担相关责任的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
2	所管物业服务项目连续两次物业服务满意度均低于 50% 且拒不整改的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
3	引发重大群众上访或越级上访事件，被行政主管部门约谈的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
4	违规使用住宅专项维修资金的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
5	经司法机关或行政机关确认由项目负责人负全部或主要责任所发生重大安全事故的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
6	本人或者服务项目被各级政府机关因物业服务业务相关事项下达行政处罚决定的。	有关行政机关	核实一次扣 3 分
7	本人或者所服务项目对行政主管部门或其他部门下达的整改通知书，拒不整改或整改不到位的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
8	违反物业服务合同约定，降低物业服务标准，被业主投诉、媒体曝光，经查证属实的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
9	对物业管理区域内发生的违法违规行为或损害公共利益的禁止行为，未履行发现、劝阻、报告职责的。	有关行政机关	核实一次扣 2 分
10	其他违法违规行为。	有关行政机关	核实一次扣 2 分

