

烟台市芝罘区人民政府办公室文件

烟芝政办发〔2022〕6号

烟台市芝罘区人民政府办公室 印发《关于加强芝罘区物业管理的实施意见》的通知

各街道办事处、园区管委，区政府各部门，有关单位：

现将《关于加强芝罘区物业管理的实施意见》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

烟台市芝罘区人民政府办公室

2022年10月26日

（此件公开发布）

关于加强芝罘区物业管理的实施意见

为进一步加强和规范物业管理工作，完善物业服务监管措施，促进和谐社区建设，提高群众生活质量和满意度，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法》以及烟台市有关规定，现结合我区实际，制定本意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，以实施党建引领物业服务管理为核心，构建“党建引领、政府主导、基层主抓、共建共治”的物业管理体制，以提高物业服务质量为目标，着力完善物业管理体系，健全工作机制，优化行业发展环境，按照“属地管理、部门联动、分级负责、业主自治”的原则，充分发挥街道属地管理作用和社区基层管理优势，全面提升我区物业管理和行业发展水平，形成与现代城市相适应的物业行业发展新格局，营造宜居乐居的生活环境。

二、管理体系

健全物业综合管理运行机制，建立“区直部门、街道（园区）、社区”三级物业管理体系。

（一）区住建局作为全区物业主管部门，负责芝罘区行政区

域内物业服务的监管和指导工作。制定全区物业管理相关政策、办法并组织实施；负责住宅专项维修资金归集管理；监督建设单位前期物业服务企业招投标、物业服务用房的配置及资料的移交、物业服务企业的备案登记；组织全区物业服务企业参加物业管理法律法规业务培训、考察学习先进地区的管理经验；组织对物业服务企业服务质量进行考核，促进物业服务企业提高服务水平；依法按照《山东省物业管理条例》要求把好业主委员会备案关；负责物业企业信用信息的归集、入档、评级等工作。

（二）各街道办事处（园区）对本辖区内的物业服务管理工作负属地责任。主要负责属地物业小区业主大会成立和业主委员会换届，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业服务纠纷及 12345 市民热线及各类网络投诉、信访舆情回复等，负责辖区内物业服务区域突发事件处置、安全生产、疫情防控、物业退管及交接等工作；定期召集物业服务管理工作联席会议；组织、指导本辖区业主委员会的首届选举和换届改选工作；对辖区内自行管理的住宅小区进行监督、指导。各街道办事处要配备 2 名以上专职工作人员，具体组织辖区物业服务管理工作，协调处理物业服务管理工作事项，监督指导老旧小区的基本物业服务工作。按照属地管理原则，各街道办事处执法中队对物业管理的依法进行查处。

（三）社区居民委员会配合街道办事处（园区）做好辖区内物业服务管理工作。协助本社区业主依法成立业主大会，参与业

主委员会的首届选举和换届改选工作；指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理；听取小区业主大会、业主委员会作出的决定、决议并提出意见和建议。根据山东省住房和城乡建设厅、山东省民政厅《关于在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会的通知》要求，社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，负责辖区内物业管理活动的正常开展，督促业主委员会、物业服务企业履行职责，协调处理物业管理矛盾纠纷，推进物业管理与社区管理无缝对接；对未成立业主大会的居住区代行业主委员会职责；协助街道办事处（园区）组织成立业主大会、业主委员会。

发展改革、民政、财政、自然资源、市场监督管理、综合行政执法、公安、生态环境等有关部门按照各自职责，做好与物业管理有关的工作。

三、工作措施

（一）标杆引领，对标对表夯基础。区住建局通过有计划地组织专题讲座、观摩学习等方式，培养一批服务明星、示范项目、标兵企业，为区物业服务企业树立服务标杆。引导物业服务企业对标先进找差距，按照《烟台市普通住宅物业服务等级标准》中服务内容的要求及物业服务合同的约定，不断完善内部管理制度建设，抓好从业人员岗前岗中培训、努力提升队伍素质和服务水平，确保物业服务质价相符，提高行业美誉度和影响力。

（二）量化考评，提质增效促提升。按照《芝罘区住宅小区

物业服务企业监督考核办法》，各街道每季度考评辖区物业，每半年将考核结果报区住建局；区住建局每半年牵头组织全区物业服务实地考评，聘请第三方机构进行业主满意度调查，结合街道报送的考核情况，将全区物业企业划分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等次，考核结果作为企业信用评价、红黑榜评定、准入退出的依据。

（三）落地见效，准入退出定标准

1.强化物业企业红黑榜运用。对物业服务质量好、群众满意度高、半年考核“优秀”的物业企业推送红榜，在招投标、评先树优等方面予以激励支持；对群众满意度低、考核不合格的物业服务企业推送黑榜，视情给予约谈警告、加大检查频次、通报批评等处理。当存在以下情况时，实行“一票否决”：

（1）物业服务项目投诉较多，连续两次季度考核不合格；

（2）企业违反《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等规定，情节严重且不及时整改或整改不彻底的；

（3）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；

（4）未按规定程序退出所管理物业服务项目，造成不良影响的；

（5）虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；

（6）未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的；

（7）物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和

有关资料的；

（8）与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的；

（9）拒不参加烟台市物业服务企业信用评价管理的或弄虚作假、伪造更改企业项目、人员等信息参加信用评价管理的；

（10）因物业服务企业全部责任或主要责任，引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的或物业服务项目存在的问题被新闻媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；

（11）物业服务项目存在的问题被物业行业主管部门其他相关部门或街道（乡镇）责令限期整改，拒不整改或一年内累计被公开通报三次（含）以上、处罚的；

被依法纳入严重失信主体名单的物业服务企业，将依规进行信用惩戒，取消物业项目招投标资格，实施行业和市场禁入，被清退的物业服务企业3年内不得在芝罘区承接物业服务项目。

2.提高物业服务行业准入门槛。组建区金牌物业服务企业供应商库，已列入红榜的物业服务企业经备案后作为优质供应商入库；外地优质企业，经街道（园区）推荐，由区住建局、街道（园区）、社区、业主共同认定后进入区金牌物业服务企业供应商库。供应商库实行动态管理，库内的物业企业在季度考核中出现2次基本合格或1次不合格的，取消供应商资格并清退出库。对新建住宅小区，鼓励开发企业通过招投标方式从区金牌物业服务供应商库中选聘符合要求的物业服务企业实施等级化物业服务。对于

非住宅项目、已成立业主委员会小区、已完成改造的老旧小区，鼓励通过招投标方式选聘物业企业。

3.完善物业企业应急接管机制。对物业服务企业被清退、无法正常履行物业服务的小区，由区住建局从金牌物业服务企业供应商库中选定应急接管公司进行过渡性物业应急接管，交办属地街道组织实施。过渡期结束后，由属地街道组织民意测评，已经成立业主委员会的，由业主委员会决定通过招标或者协议方式新聘或续聘；没有成立业主委员会的，由社区居民委员会决定通过招标或者协议方式新聘或续聘。

四、保障机制

（一）建立物业管理执法联动机制。建立物业管理执法联动机制，明确各职能部门的职责分工。对各相关部门、街道办事处（园区）、社区居民委员会及物业服务企业工作情况考核评比，考核结果纳入全区年度考核指标体系，对工作表现突出的部门、单位和个人予以表彰奖励；对推诿扯皮、拖延不办引发上访或者造成严重后果的，严肃追究相关部门单位及工作人员的责任。

（二）实行备案登记制度，加强物业市场监管。根据《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法》《烟台市物业服务企业信用信息管理办法》要求，凡在我区从事物业服务的物业企业，必须参加信用档案与评级管理，经备案登记后，方可开展物业服务工作。未备案登记的，不得在我区从事与物业服务有关的一切活动，一经发现，将按照规定严肃处理。

（三）加强舆论宣传和社区党建工作。充分发挥社区党建作用，街道办事处党组织负责牵头抓好统筹协调，要充分发挥基层党组织和党员干部在业主委员会活动中的带头示范作用，积极通过党建活动规范业主委员会日常工作，提高业主委员会的履职能力和奉献意识。

积极开展以贯彻《物业管理条例》为主题的宣传活动，让广大群众和社会各界了解政策，强化物权意识，努力形成“共建共管、团结和谐”的良好氛围。各有关部门、街道办事处（园区）、社区居民委员会、物业服务企业要通力合作，密切配合，切实抓好宣传教育落实工作，进一步加深群众对物业服务工作的理解和支持。定期开展物业服务优秀住宅小区的评选活动，树立榜样，起到以点带面、典型示范的作用，促进全区物业工作健康发展。

本意见自 2022 年 12 月 10 日起施行，有效期至 2025 年 12 月 9 日，国家、省、市对物业管理工作另有具体规定的，从其规定。

《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》（烟芝政字〔2019〕17 号）同时废止。

附件：1.《物业管理监管职责》

2.《芝罘区物业服务行业双向清单》

3.《芝罘区物业服务“红黄蓝”评价标准》

4.《芝罘区住宅小区物业服务企业监督考核办法》

附件 1

物业管理职能部门监管职责

一、各相关职能部门职责

区委政法委：协调应对和妥善处置涉物业管理领域重大突发事件。

区发展和改革局：负责有关政策解读和指导；负责规范协调供电单位参与物业管理活动的行为，协助处理供电矛盾纠纷；督促供电单位加强电力专营单位的维护管理。

区民政局：配合在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会。

区自然资源局：配合开发商办理物业用房产权登记手续。

区应急管理局：按照区政府统一安排，参与物业服务项目的安全生产事故调查工作；配合行业主管部门开展事故后续应急处置工作。

区市场监督管理局：负责物业服务收费行为的监督检查，依法查处物业收费项目不公示、公共收益资金不公示、收费公示的内容和方式不规范的；物业服务企业超出政府指导价浮动幅度制定价格的、重复收费、强制或者变相强制服务并收费的；在标价之外加价收费或收取未标明费用的；其他价格违法行为。负责物业管理区域内电梯等特种设备的监督管理，对违反特种设备法律法规的行为进行查处。

区综合行政执法局：对违反城镇容貌标准和管理规约安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、户外广告牌等设施的行为依法进行查处；对随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为依法进行查处；对因从事餐饮、娱乐、建设等经营活动造成的油烟、噪声等污染行为依法进行查处。负责对区管供热、供气等各类专业经营单位的监督管理，督促专营单位履行建设维护职责，配合住建部门督促开发单位做好质保期内供热、供气设施的维护管理。

区信访局：负责对发生的到区级以上物业类信访问题，协调相关职能部门做好接谈、处置工作。

区公安分局：加强指导和督促物业服务企业开展安全防范工作；依法查处业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反治安管理行为和构成犯罪的；依法查处治安和刑事案件；加大对饲养动物干扰他人正常生活、恶意堵门等违反治安管理行为查处力度；对电动车占用消防通道，在居住小区楼梯间、楼道、安全出口等公共区域停放电动车等行为督导物业服务企业进行制止，对违法治安管理的或构成犯罪的依法查处。

区生态环境分局：负责对物业管理区域内及周边的排放污染物的工业企业进行现场检查，并在职责监管范围内对相关违法行为进行查处。

区规划管理办公室：负责对物业服务用房的位置、面积进行严格把关。

区消防救援大队、公安分局：按照各自职责对物业服务企业履行消防安全职责情况实施监督管理。

附件 2

芝罘区物业服务行业双向清单

一、正面清单

- 1.符合芝罘区红心物业党建工作规范要求，红色物业建设工作突出的；
- 2.物业服务好，业主口碑好，经物业主管部门核实认定的；
- 3.已纳入烟台市物业企业诚信监管系统，信用等级 A 级以上；
- 4.获得省市区各级党委、政府以及物业主管部门表彰或被市级以上新闻媒体宣传报道的；
- 5.突发事件应对期间，能在街道、社区等部门指导下，积极应对；在防汛、卫生防疫、恶劣天气小区安全应对等工作中做出贡献的；
- 6.创新管理方式并取得良好效果的；
- 7.协调解决小区内重大矛盾的；
- 8.配合相关部门工作且成效明显的；
- 9.12345 市民服务热线年度“三率”综合成绩达 90 分以上；
- 10.其他对住宅小区物业管理有明显促进作用的事项。

二、负面清单

- 1.因物业服务主要责任，发生重大安全生产事故的；

- 2.经认定有严重违反物业相关法律法规及规章制度行为的；
- 3.将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；
- 4.物业服务合同未到期，未按规定时间提前告知，未与业主委员会（建设单位）协商一致，突然撤离或停止物业服务；物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的；
- 5.虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；
- 6.物业服务企业在申请使用住宅专项维修资金维修小区共用部位、共用设施设备时不作为、不积极，被投诉且经办事处或物业主管部门核查属实的；
- 7.未经业主大会同意，擅自改变物业用房用途的；
- 8.与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的；
- 9.不服从物业行业主管部门、其他相关部门、属地街道、社区居民委员会监管或拒不配合进行“双随机、一公开”执法检查及物业服务项目考核的；拒不参加烟台市物业服务企业信用评价管理的或弄虚作假、伪造更改企业项目、人员等信息参加信用评价管理的；
- 10.因物业服务企业全部责任或主要责任，引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的或物业服务项目存在的问题被新闻媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；

11.物业服务项目存在的问题被物业行业主管部门其他相关部门或街道（乡镇）责令限期整改，拒不整改或一年内累计被公开通报三次（含）以上、处罚的；

12.经价格主管部门认定，巧立名目违规收费或采取不正当手段强制收费的；

13.物业服务项目投诉较多（占月总投诉量 10%以上），经物业主管部门核实，属于物业服务企业责任的；

14.疫情防控措施落实不到位，不配合防疫工作，瞒报、漏报、迟报、谎报涉疫信息引发疫情传播风险的；

15.经认定的其他严重不良行为。

附件 3

芝罘区物业服务“红黄蓝”评价标准

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务企业经营活动，构建以信用为核心的市场监管体制，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《山东省物业服务管理条例》《山东省物业服务企业信用信息管理办法》等法规、规定，结合本区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在芝罘区行政区域内对物业服务企业开展物业服务活动的评价和管理。

第三条 物业服务评价管理活动应当遵循诚信、客观、公正、公开、审慎的原则。

第四条 区住房和城乡建设局统筹全区评价对象的评价和管理，负责物业服务信息的归集、认定、评价、动态更新。街道办事处根据《山东省物业管理条例》的相关规定落实属地管理，配合区住房和城乡建设局做好物业服务评价和管理相关工作。

第二章 采集与公开

第五条 物业企业信用信息主要包括：基础信用信息、优良

信用信息、不良信用信息。

（一）基础信用信息。主要包括企业注册信息、项目信息、从业人员信息等反映物业服务企业基本状况的信息。（详见《芝罘区物业服务企业基础信用信息评分标准》附表 1）

（二）优良信用信息。是指物业服务企业在物业管理活动中通过履行合同、规范管理而获得业主满意表扬或获得行政主管部门、社会相关部门表彰肯定的信息。（详见《芝罘区物业服务企业优良信用信息评分标准》附表 2）

（三）不良信用信息。是指物业服务企业的管理、服务、收费行为不规范，受到业主、社会机构投诉或受到政府相关部门处罚的信息。（详见《芝罘区物业服务企业不良信用信息评分标准》附表 3）

第六条 基础信用信息，由物业服务企业通过物业信用系统自行填报。基础信用信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起 30 个工作日内通过物业信用系统填报变更信用信息。

新设立的物业服务企业，应当自签订物业服务合同之日起 30 个工作日内，在物业信用系统及时、完整、准确填报企业的基础信用信息等有关信用信息。

第七条 企业良好信用信息，由物业企业负责申报，并提交相应的佐证材料，区住房和城乡建设局审核确认。

第八条 企业不良信用信息，采用企业主动上报、业主投诉、社会反映、主管部门主动收集等方式获取。

第九条 区住房和城乡建设局记录物业服务企业不良信用信息的，应当告知物业服务企业；物业服务企业对不良信用信息有异议的，应在 15 个工作日内向区住房和城乡建设局提出书面异议申请，并提供相应证据，逾期视为认可。

区住房和城乡建设局应当于收到异议申请之日起 15 个工作日内完成核查，经核查确属失误的，应当及时更正；若确属无误的，维持原结果，核查结果应当反馈到申请企业。

区住房和城乡建设局作出的处罚，直接填报确认。

经调解，在规定期限内已解决的投诉问题，以及业主投诉的非物业服务问题，不计入企业不良信用信息。

第十条 物业服务企业信用信息公布期限如下：

（一）物业服务企业未注销前，依法可以公开的基础信用信息长期公布。

（二）优良信用信息公开期限为 3 年，自信息产生之日起计算。

（三）不良信用信息公示期限为 5 年，自处罚执行完毕或失信行为整改完成之日起计算。企业完成信用修复的，公示期限按有关规定缩短。

（四）法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第三章 信用评级

第十一条 物业服务企业信用得分=基础信息分值+优良信用信息分值-不良信用信息分值。

企业优良信息“规范管理运作”项的加分由物业服务企业自行申报，相关部门结合检查评价结果核实后，予以确认加分。

一个企业有多个项目的，企业的良好信用信息中“规范管理运作”信息信用得分为多个项目得分的平均分。

第十二条 实行物业服务评价等级制度。区住房和城乡建设局根据评价对象的综合得分排名情况进行等级评价，并定期对外公示。物业服务评价等级由低到高分红、黄、蓝。

信用得分在 70 分（含）以上的，等级为“蓝”。

信用得分在 60 分（含）至 70 分，或在 60 分以下且没有不良信用信息的，等级为“黄”。

信用得分在 60 分以下，且有不良信用信息的，等级为“红”。

第十三条 物业服务企业有下列情形之一的，物业服务等级直接评定为“红”：

（一）物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的；

（二）未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的；

（三）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（四）物业服务企业未在物业管理区域显著位置公示有关信息的；

（五）物业服务合同未到期，未按规定时间提前告知，未与业主委员会（建设单位）协商一致，突然撤离或停止物业服务；物业服务合同终止时，未按规定移交物业管理用房和有关资料的；

（六）虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；

（七）未按照《住宅室内装饰装修管理服务协议》约定及时退还装修押金及其他应退还费用的；

（八）物业服务企业违法违规行为被相关行政管理部门处罚的；

（九）不服从物业行业主管部门、其他相关部门、属地街道、社区居民委员会监管或拒不配合进行“双随机、一公开”执法检查及物业服务项目考核的；

（十）经物业主管部门、街道办事处或相关行政管理部门认定的其他不良行为。

第十四条 物业服务企业有下列情形之一的，直接纳入物业领域诚信“黑名单”：

（一）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；

（二）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；

（三）拒不参加或者逾期未参加企业信用信息管理的；

（四）疫情防控措施落实不到位，不配合防疫工作，瞒报、漏报、迟报、谎报涉疫信息引发疫情传播风险的；

（五）物业服务项目投诉较多（占月总投诉量 20%以上），经物业主管部门核实，属于物业服务企业责任的；

（六）物业管理主管部门认定直接纳入诚信“黑名单”的其他情形。

第十五条 物业服务企业对信用得分和等级等有异议的，可向物业管理主管部门书面提出。物业管理主管部门应当在收到书面异议后 15 个工作日内进行核查并书面答复。核查期间，应当对物业服务企业的信用得分和等级结果进行标注，直至异议处理结束。经核查确认有误的，应当及时予以纠正。

第四章 信用评级结果的发布和应用

第十六条 区住房和城乡建设局每半年将辖区内物业服务企业及项目负责人信用情况通报属地街道办事处、社区居民委员会、业主委员会，提示信用风险，在招投标、日常监管、政策扶持等工作中应用信用信息管理结果。

第十七条 对物业服务评价等级为“蓝”的物业服务企业，在同等条件下可以依法采取下列激励措施：

（一）在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑，加大对物业服务机构的扶持力度；

（二）在日常检查、专项检查中减少检查频次；

- (三) 在行业网站、新闻媒体等公示推介;
- (四) 推荐物业服务机构或项目负责人参加相关评优评先活动;
- (五) 优先推荐物业服务机构参与政府购买服务项目、社区公共服务项目;
- (六) 列入芝罘区“金牌物业库”在建设单位前期物业公开招标时给予适当加分;
- (七) 在物业服务管理、维修资金相关业务办理中, 根据实际情况给予绿色通道、简化程序等便利服务措施;
- (八) 依法可以采取的其他激励措施。

第十八条 对物业服务评价等级为“黄”的物业服务企业, 可以依法采取下列措施:

- (一) 对其申报的信用信息材料全面检查;
- (二) 列入行业主要监管对象, 增加对该企业的日常监督检查频次; 约谈督促企业进一步强化诚信意识, 改进服务;
- (三) 限制行业各类奖励评比资格;
- (四) 在物业服务管理、维修资金相关业务办理中, 予以从严审查;

第十九条 对物业服务评价等级为“红”的物业服务企业, 可以依法采取下列措施:

- (一) 重点监管, 列入动态检查重点对象;
- (二) 取消各类评优评先资格;
- (三) 约谈物业服务机构主要负责人及项目负责人;

（四）加大对其承揽物业服务项目的监督检查力度；

（五）在政府采购等公共资源交易活动中，建议政府采购部门限制或取消其参与；

（六）在前期物业管理参加招投标时，向招标方提醒建议，作为报名资格审查优先次序的重要依据。

（七）法律、法规规定的其他监管和惩戒措施。

第二十条 对纳入诚信“黑名单”的物业服务企业，除可采取本办标准二十一条规定的措施外，物业管理主管部门或街道办事处还可以依法采取以下措施：

（一）实施强化监管和较高频率的日常检查，其管理服务的住宅项目进行高比例检查；

（二）会同发改、市场监管、财政、税务、金融、公安等相关行政管理部门，依法对物业服务机构及个人给予联合惩戒；

（三）停止执行惩戒对象享受的优惠政策，或对其关于优惠政策申请不予批准；

（四）实施行业和市场禁入，3年内不得在芝罘区承接新的物业服务项目活动；

（五）与业主大会、业主委员会签订服务合同的在管项目，建议业主委员会考虑采取依法解除合同；

（六）法律、法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

第二十一条 招标人应将物业服务评价等级纳入物业服务机构承接物业服务项目的重要评价指标，可在招标文件中明确投标

物业服务机构在投标当日往前一年的物业服务评价等级不低于“黄”。

- 附表：
- 1.芝罘区物业服务企业基础信用信息评分标准
 - 2.芝罘区物业服务企业优良信用信息评分标准
 - 3.芝罘区物业服务企业不良信用信息评分标准

附表 1

芝罘区物业服务企业基础信用信息评分标准

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)		按市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“红心物业”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。
--	--	-----------------------	---

附表 2

芝罘区物业服务企业优良信用信息评分标准

项 目	序 号	内 容	分 值	依 据	备 注
获得表彰奖励 （15分）	企业或员工获得党委政府综合表彰奖励	国家级表彰奖励。	5分	以正式文件为准	最高不超过10分
		省级表彰奖励。	4分		
		市级表彰奖励。	3分		
		区（市）级表彰奖励。	2分		
		街道级表彰奖励。	1分		
	其他表彰奖励	在烟台市重点工作中表现突出，成绩优异，或在物业服务过程中受到区级及以上党委、政府或市级及以上相关行政管理部门表彰，以及其他可以加分地表彰、奖励。	视表彰内容酌情加分	以正式文件为准	最高不超过5分
管理创新拓展 （8分）	服务管理创新	获得国家、省、市、区（市）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。	3分		最高不超过8分
	标准建设成果	企业通过“三体系”认证。	3分		
	拓展经营市场	跨省、市、区（市）开展物业服务活动。	2分		
	创新服务表现	创新物业服务新模式，建立“互联网+物业”，运用物业APP发展新业态。	2分		
社会责任和影响 （7分）	履行社会责任	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。	3分		最高不超过7分

项 目	序 号	内 容	分 值	依 据	备 注
	承接开展公共服务	在承接老旧住宅管理或应急服务、“互联网+”、安防监控系统接入综治平台、开展养老或家政等创新工作中表现突出的，每项加1分。	3分		
	社区建设和社会活动	积极组织业主、员工开展形式多样文体活动，邻里关系和谐；成立了党、团、工会等组织；安置困难人员就业；参加慈善、精准扶贫活动，卓有成效；积极配合成立业主委员会。每项加1分。	3分		
规范管理运作 (20分)	1	对物业项目管理、服务及收费情况，合同当事人没有提出有效违约投诉。	2分	《普通住宅物业服务等级标准》和《烟台市住宅物业服务质量考评办法》(试行)	满意度90分以上得3分，85分以上得2分
	2	承接查验资料齐全。	1分		
	3	档案建立完善规范。	1分		
	4	收费标准、服务内容、服务标准公示清楚明确。	1分		
	5	安全警示明显有效。	1分		
	6	项目未有私搭乱建。	1分		
	7	设施设备完好无损。	1分		
	8	车辆停放秩序井然。	1分		
	9	消防未有安全隐患。	1分		
	10	电梯维保安全使用。	1分		
	11	车辆充电安全规范。	1分		
	12	装饰装修管控有效。	1分		
	13	项目环境干净整洁。	1分		
	14	花草树木长势良好。	1分		
	15	客户服务、投诉受理、应急处理制度明确。	1分		
	16	突发事件措施有效。	1分		
	17	第三方业主年度满意率在85%以上。	3分		

附表 3

芝罘区物业服务企业不良信用信息评分标准

项目	分类	信用信息	计分标准	备注
直 接 列 入 黑 名 单	违 法 违 规 行 为	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。	不 计 分	列 入 黑 名 单
		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。		
		拒不参加或者逾期未参加企业信用信息管理。		
		疫情防控措施落实不到位，不配合防疫工作，瞒报、漏报、迟报、谎报涉疫信息引发疫情传播风险。		
		物业服务项目投诉较多（占月总投诉量 20%以上），经物业主管部门核实，属于物业服务企业责任的。		
		物业管理主管部门认定直接纳入诚信“黑名单”的其他情形。		
严 重 不 信 信 息	违 法 违 规 行 为	物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的。	不 计 分	直 接 认 定 为 C 级
		未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的。		
		擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益。		
		物业服务企业未在物业管理区域显著位置公示有关信息。		
		物业服务合同未到期，未按规定时间提前告知，未与业主委员会（建设单位）协商一致，突然撤离或停止物业服务；物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的。		

项目	分类	信用信息	计分标准	备注
		虚报物业修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；		
		未按照《住宅室内装饰装修管理服务协议》约定及时退还装修押金及其他应退还费用。		
		物业服务企业违法违规行为被相关行政管理部门处罚。		
		不服从物业行业主管部门、其他相关部门、属地街道、社区居民委员会监管或拒不配合进行“双随机、一公开”执法检查及物业服务项目考核的。		
		经物业主管部门、街道办事处或相关行政管理部门认定的其他不良行为。		
不良 信用 信息	违 法 违 规 类	擅自改变物业服务用房用途。	扣 2 分	
		擅自改变建筑物、构筑物规划用途。	扣 2 分	
		前期物业服务未依法进行招投标或协议选聘。	扣 2 分	
		未依法办理物业服务承接查验手续的。	扣 2 分	
		擅自上调物业服务费用或违规收取物业服务相关费用。	扣 2 分	
		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。	扣 2 分	
		未按约定公示公共收益收支账目且侵占业主公共收益的。	扣 2 分	
		擅自将业主信息用于与物业管理无关的活动。	扣 2 分	
		发现违规建筑或装修未及时告知、劝阻和报告。	扣 2 分	
		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。	扣 2 分	
		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。	扣 2 分	
		未按照国家 and 省的有关规定向住房城乡建设行政主管部门定期报送信用档案信息、统计报表等相关资料。	扣 2 分	
	投 诉 处 理 类	5 人（含 5 人）以上有效投诉。	每一件扣 1 分	
		未及时处理投诉件。	每逾期 1 天扣 1 分	
	违 反 合 同 约 定 类	因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等安全责任事故。	每一起扣 2 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	
		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。	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 4 分	
	其 他 不 良 信 息 类	拒不接受政府部门依法监督检查的，或者因物业服务不到位引发业主大规模集访、多次信访或者因物业服务不到位，被市、区住房城乡建设委约谈的。	每一例扣 1 分。可累计扣分，最多可扣 3 分	
		行业协会按照行业自律办法给予通报批评等处理。	国家、市、区县级协会，分别按 1.5、1.0、	

项目	分类	信用信息	计分标准	备注
			0.5 扣分。可累计扣分，最多可扣 3 分	
		国家及本市规定的其他不良信息。	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	
		区县级（含）以上住房城乡建委认定可记录的其他不良信息。	每一例扣 0.5 分。可累计扣分，最多可扣 2 分	

附件 4

芝罘区住宅小区物业服务企业监督考核办法

为规范物业服务行为，提高物业服务水平，保障业主和企业的合法权益，根据《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务企业信用信息管理办法》《烟台市“红心物业”党建领航工程建设办法（试行）》《关于开展“芝心物业 365”党建领航工程的实施方案》等有关规定，结合我区物业管理工作实际，特制定本考核办法。

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，按照“依法依规、公平公开、量化运用、属地为主”的原则，以规范物业服务为核心，以提升群众满意度为目标，着力解决群众反映强烈的物业服务问题，坚决打通物业管理的堵点、社会关注的焦点、服务居民的痛点，通过

建立常态化的监督考核机制，鼓励和引导物业服务企业依法开展物业服务活动、提升服务品质，实施“规范化运作、人性化管理、亲情化服务”，打造“文明、整洁、安全、有序”的居住工作环境，全面实现物业服务行为标准化、专业化、精细化，努力推动文明城市、和谐芝罘建设。

二、考核对象

芝罘区内从事住宅小区物业服务活动的物业服务企业。

三、考核内容及方式

（一）季度评价。街道（社区）围绕物业党建、日常管理、投诉处理、交办事项等 5 个方面，采用百分制考核，各街道（社区）针对实际情况细化考评标准，采取实地检查、专项评议、定期评价等，每季度一次对物业企业进行打分，每半年梳理汇总一次得分（两个季度的平均值）排名情况报区住建局备案。物业企业在同一街道有多个服务项目的，其平均成绩为企业在该街区的考核成绩。本项得分按 40% 的权重计入总评分。

（二）半年考评。牵头组织区人大代表、政协委员、街道、社区、业主代表、物业专家及第三方评估机构组成考评组，每半年一次，对照《烟台市普通住宅物业服务等级标准》逐项打分，按 50% 的权重计入总评分。对检查发现存在问题的，及时通过下达整改通知单等方式责令限期整改。

（三）第三方评议。由区住建局聘用第三方评议机构，按照不低于每个小区户数 10% 的比例抽取样本，随机访问小区居民对

物业服务情况的满意度，根据测评情况折算第三方评议得分，按10%的权重计入总评分。一家物业企业同时管理多个小区的，以各小区平均分作为物业企业本项内容的总得分。

（四）综合评定。区住建局根据半年考评、第三方评议、街道（社区）评价结果，按照相应的分值权重，汇总物业企业半年和年度综合考评得分。其中，2022年9月按照之前拟定方案完成初步考评，之后每半年按照此办法开展一次。跨街道的物业企业，由区住建局汇总各项目的平均成绩。

四、考核等次确定

（一）考核等次划分。物业服务企业根据考核成绩分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等级。考核成绩在90分（含90分）以上的为优秀企业；考核成绩在80分（含80分）以上为合格企业；考核成绩在60分（含60分）以上的为基本合格企业；考核成绩在60分以下的为不合格企业。

（二）加分事项。

1.2022年以来在上级媒体宣传、承办现场情况，按每次省级以上4分、市级2分、县级1分标准予以加分（同一事项不重复加分），最多不超过4分。

2.2022年以来获得省级以上荣誉加3分、市级加2分、县级加1分。

3.配合街道化解重大矛盾和纠纷，经街道认定并出具证明材料，酌情加0.5—1分。

（三）“一票否决”事项。物业服务企业有下列行为之一的，实行“一票否决”制，企业年度综合评定直接评定为不合格。

- 1.物业服务项目群众投诉较多，连续两次季度考核不合格；
- 2.企业违反《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等规定，情节严重且不及时整改或整改不彻底的；
- 3.将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；
- 4.未按规定程序退出所管理物业服务项目，造成不良影响的；
- 5.虚报物业修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；
- 6.未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的；
- 7.物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的；
- 8.与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的；
- 9.拒不参加烟台市物业服务企业信用评价管理的或弄虚作假、伪造更改企业项目、人员等信息参加信用评价管理的；
- 10.因物业服务企业全部责任或主要责任，引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的或物业服务项目存在的问题被新闻媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；
- 11.物业服务项目存在的问题被物业行业主管部门其他相关部门或街道（乡镇）责令限期整改，拒不整改或一年内累计被公

开通报三次（含）以上、处罚的；

五、考核结果运用

一是正向激励创先争优企业。实行物业企业金银铜牌评定，根据年度综合考评得分情况，总分 90 分以上（含 90 分）的物业企业，评定为金牌物业企业；总分 80 分以上（含 80 分）的物业企业，评定为银牌物业企业；总分 70 分以上（含 70 分）的物业企业，评定为铜牌物业企业；总分 70 分以下的物业企业不予评定。对获评银牌及以上的物业企业，挂物业标识牌，在全区范围内通报，并给予一定的政策支持和信用加分。根据评牌定级情况，对物业服务质量好、群众满意度高、半年考核“优秀”的物业企业推送红榜，给予信用评价加分，对物业企业、项目经理、业务骨干进行通报表扬，并通过各类媒体进行宣传。

二是严管重罚失信后进企业。对投诉问题多、居民群众满意率低、管理服务差的物业企业，落实信用扣分、降级、罚款等处罚措施。对存在的问题，责令限期整改到位，经复查仍未达到标准要求的，立即启动退出程序，由街道（社区）会同业主委员会、协商另行聘请。对群众满意度低、考核不合格的物业服务企业推送黑榜并依法依规进行惩戒，通过媒体进行曝光，并启动退出机制，由社区组织居民委员会（小区业主委员会）召开业主大会，表决通过终止物业服务合同，清退该物业企业，并在三年内不得参与全区住宅小区物业管理招投标。

三是动态调整等级评定标准。通过考评结果，对“质价不符”行

为进行全面梳理，根据物业企业整改情况，实施对相关物业企业收费标准的制约调节机制，对达不到相应服务标准的企业，通过限期整改、约谈警示、召开业主大会等方式，相应降低物业收费标准。

附表：1.芝罘区住宅小区物业服务质量业主满意度评价表
(第三方评议)

2.芝罘区住宅小区物业服务评分表(街道评价)

附表 1

芝罘区住宅小区物业服务质量 业主满意度评价表(第三方评议)

注：请您对以下各项物业服务内容进行评价，评价结果分为五个等级，请在选项对应的序号上打“√”。谢谢！

1.您对本小区物业服务企业提供的“公共环境卫生服务”的评价如何？

您对公共环境卫生服务的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

2.您对本小区物业服务企业提供的“绿化服务”的评价如何？
(绿化服务包括花木、草坪的修剪及养护、盆栽植物的养护、绿化虫害控制等)

您对绿化服务的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

3.您对本小区物业服务企业提供的“秩序及安全管理服务”的评价如何？（小区秩序及安全管理服务包括：人员出入、车辆进出/停放、公共区域秩序、装修管理、治安安全、消防安全等）

您对秩序及安全管理服务的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

4 您对本小区物业服务企业提供的“公共设施设备维护运行”的评价如何？（公共设施设备维护运行包括：电梯、停车场、供电/供水、排水/排污、公共照明、房屋公共部位等）

您对公共设施设备维护运行的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

5.您对本小区物业服务企业提供的“投诉沟通”的评价如何？（投诉沟通服务包括：沟通渠道畅通、投诉回应及时等）

您对投诉沟通的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

6.您对本小区物业服务企业提供的“信息公示服务”的评价如何？（信息公示服务包括：重大事件公告、停水停电、消杀通知等）

您对信息公示服务的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

7.您对小区所开展的“红心物业”工作及特色活动评价如何？（包括红心物业知识宣传、特色活动开展、提供个性化便民服务等）

您对本小区开展“红心物业”工作的评价	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

8.根据您在本小区对物业服务企业所提供服务的真实感受，综合考虑物业各个方面的表现，您对本小区物业的“整体满意度”的评价如何？

您对本小区物业服务的整体满意度	很好	好	一般	不好	很不好	说不清

9.您是否了解小区综合治理工作

A.了解 B.不了解 C.不清楚

10.您认为本小区业委会在规范履职方面存在哪些突出问题？（可多选）

A.侵占公共收益

B.违规选聘、解聘物业服务企业

C.不按规定组织业主委员会换届选举

D.不按规定进行信息公示

E.不清楚

11.您认为本小区在公共安全方面存在哪些突出问题？（可多选）

A.消防隐患问题

B.小区偷盗问题

C.电梯运行问题

D.房屋质量问题

E.高空抛物问题

F.不清楚

12.您认为本小区在公共服务方面存在哪些突出问题？（可多选）

A.停水、停电、停气问题

B.移动、联通、电信等通信问题

C.不清楚

13.您认为本小区在公共管理方面存在哪些突出问题？（可多选）

- A.油烟噪音问题
- B.违法占道问题
- C.不文明养犬问题
- D.违规收费问题
- E.违章搭建问题
- F.违规开办企业
- G.不清楚

附表 2

芝罘区住宅小区物业服务评分表（街道评价）

序号	标准内容	分值	评分细则	得分
1	交办事项完成情况	30	完成率 100%得满分，未如期完成每一项扣 5 分，扣完为止。	
2	12345 热线处置情况	20	无 12345 热线有效投诉得满分，有一项扣 5 分，有效投诉未及时处置的加倍扣分，扣完为止。	
3	省、市、区信访投诉办结情况	10	无信访投诉得满分，有信访投诉分别扣 10 分、5 分、3 分，未及时有效处置的加倍扣分，扣完为止。	
4	日常督导考核情况	20	日常检查中，每发现一处问题扣 1 分，限期 1 天内整改，若复查未整改到位扣 3 分；每有一处被市、区检查通报的分别扣 5 分、3 分，整改不到位双倍扣分。	

5	“红色物业”建设情况	10	物业企业单建党组织，得 3 分。物业企业联建党组织，得 2 分。没有党员的物业企业能够通过党建工作指导员规范开展各项党建活动，得 1 分，未建立党组织且没有党建工作指导员，0 分。物业党组织严格落实“三会一课”、主题党日等组织生活制度，得 1.5 分；落实不规范的相应扣分，未落实不得分。积极认领社区党建服务项目，落实“红色物业”各项要求，得 1.5 分；未开展不得分。 党员职工 3 人以上，得 2 分；党员职工 1-2 人，得 1 分；无党员 0 分。 通过党员示范岗、党员责任区等推动为民服务水平提升的，得 2 分。	
---	------------	----	--	--

烟台市芝罘区人民政府办公室

2022年10月26日印发
