

ICS 03.100.01

CCS A20

SREA

四川省房地产业协会标准

T/SREA 001—2023

物业服务企业诚信评价标准

Integrity Evaluation Standard of Property Service Enterprises

2023-04-18 发布

2023-05-01 实施

四川省房地产业协会 发布



**四川省房地产业协会**  
**关于发布《物业服务企业诚信评价标准》等**  
**两项团体标准的通知**

川房协〔2023〕40号

各有关单位：

根据《四川省房地产业协会团体标准管理办法（试行）》，现批准《物业服务企业诚信评价标准》《房地产估价机构诚信评价标准》为团体标准，编号分别为 T/SREA 001—2023，T/SREA 002—2023，自 2023 年 5 月 1 日起实施。

四川省房地产业协会  
2023 年 4 月 18 日



# 前 言

本标准按照《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》GB/T 1.1—2020的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由四川省房地产业协会提出并归口。

本标准起草单位：四川金通企业征信有限公司、成都欧菲物业服务有限公司、大普信用评级股份有限公司、成都三泰联合物业管理师事务所、四川保利物业服务有限公司、中电建五兴物业管理有限公司、四川明炬律师事务所。

本标准主要起草人（排名不分先后）：郑海涛、蒲亦乐、陈曦、戴嘉、赵维波、陈红、燕乐、伍三明、吴子瑜、吴德、刘旭奔、唐飞、黄婷婷、赵晓辉、李昕、徐子杉、刘毅。

本标准首次发布。



# 目 次

1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	2
5 参与主体 .....	2
6 评价原则 .....	3
7 评价程序 .....	3
8 评价方法 .....	4
9 评价等级 .....	4
10 评价周期与有效期限 .....	5
11 监测修复 .....	5
12 评价指标 .....	6
13 诚信服务承诺制度 .....	10
附录 A（规范性附录）物业服务企业诚信评价指标体系 ..	11



# 物业服务企业诚信评价标准

## 1 范围

本标准规定了物业服务企业诚信评价的术语和定义、评价原则、评价程序、评价等级和评价指标。

本标准适用于四川省内物业服务相关组织、单位开展的物业服务企业诚信评价活动。四川省内物业服务企业开展诚信体系建设或自我评价工作可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

本标准制定引用以下标准和技术：

GB/T 31950-2023	企业诚信管理体系 要求
GB/T 23794-2023	企业信用评价指标
GB/T CCA9002-2009	企业信用评价规范
GB/T 22116-2008	企业信用等级表示方法
JGJ/T 30-2015	房地产业基本术语标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 诚信 **trustworthiness**

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

### 3.2 物业服务企业诚信评价 **integrity evaluation of property service enterprises**

对物业服务企业在经营和管理过程中执行国家相关法律、法规、标准及政策，遵守正常市场交易规则，履行社会责任，信守社会承诺及经济偿还意愿、能力和表现进行综合分析和评价的活动。

## 4 总则

为优化物业服务行业营商环境、更好地促进物业服务企业自律、提高物业服务企业诚信经营能力，在企业自愿的基础上，依据有关法律、法规和行规行约，以及日常管理中积累的企业诚信经营信息，紧密结合行业特点，对物业服务企业开展诚信评价活动。

## 5 参与主体

物业服务企业诚信评价参与主体应至少包括：评价工作组织单位（评价单位）和被评价对象。

被评价对象即被评物业服务企业，具体是指依法设立、在评价区域内从事物业服务活动的企业。其中有分支机构或分公司的，统一纳入设立该分支机构或分公司的企业评价；

评价区域外的物业服务企业在评价区域设立分支机构或分公司的，以分支机构或分公司为单位实施评价。

## 6 评价原则

### 6.1 公开、公平、公正

物业服务企业诚信评价工作应做到评价过程公开透明，公平对待被评价对象，评价程序公正客观。

### 6.2 独立性

评价单位应完全独立于被评价对象，不受外来因素影响与任何单位或个人的干涉。

### 6.3 时效性

诚信评价结果作为一种信息，是在一定时间、一定地点、一定条件下，经过综合评价而形成的，只能在一定时期内有效。

### 6.4 保密性

评价单位应严格保守其所获取的被评价对象的保密信息。

## 7 评价程序

物业服务企业诚信评价应采用以下程序：

- a) 评价单位发布开展诚信评价工作方案；

- b) 评价单位自主或委托第三方评价机构实施评价工作；
- c) 评价单位在公开渠道公示、公布评价结果。

## 8 评价方法

评价实施按照指标体系对应每一项评价指标进行评分。当出现评价结果空缺或评价程序有违本标准规定的情况时，该评价视为无效评价。

评分结果满分为100分，当计入加分项后超出100分的按100分计，不超出100分的按计入加分项后的分值计。

被评对象的诚信等级由评价得分转化确定。

## 9 评价等级

参照现行国家标准《企业信用等级表示方法》GB/T22116-2008，物业服务企业诚信等级分为三等（A、B、C）五级（AAA、AA、A、B、C）；评价结果满分为100分，依据企业评价综合得分确定企业诚信等级。

- a) AAA级诚信企业：企业评价得分在90分（含）以上；
  - b) AA级诚信企业：企业评价得分满80分，不足90分；
  - c) A级诚信企业：企业评价得分满70分，不足80分；
  - d) B级诚信企业：企业评价得分满60分，不足70分；
  - e) C级诚信企业：企业评价得分不足60分。
- A等表明企业诚信较好，B等表明企业诚信一般，C等表

明企业诚信存在较多问题。其中：AAA级：诚信很好。AA级：诚信良好。A级：诚信较好。B级：诚信一般。C级：诚信差。

## 10 有效期限

诚信评价等级有效期为两年，有效期届满，企业诚信等级自动失效。

如期间发生诚信等级调整，以新的诚信评价等级调整之日起重新计算有效期。

## 11 监测修复

### 11.1 跟踪监测

评价单位自主或委托第三方评价机构对有效期内的诚信等级企业进行诚信状况监测。

监测内容为诚信等级企业及其评价关联公司的失信行为、负面影响、社会舆情等。评价单位将视监测情节轻重对其诚信等级维持、调整或摘牌。

### 11.2 信用修复

因违法违规、失信行为被司法机关、行政部门等单位处罚的企业在纠正失信行为、整改合格、完成信用修复后，可提出重评申请，评价单位在核实相关情况终止相关扣分项的评价，重新评定并发布其信用等级。

## 12 评价指标

### 12.1 指标建立的目的

建立公正、平等、合理、适用、统一的评价指标；  
为企业诚信自查提供依据；  
为开展诚信评价的组织提供指标依据；  
为第三方组织监督管理提供依据和支撑。

### 12.2 指标建立的原则

指标内容包括了法律层面、社会层面、行业层面、企业层面以及客户层面对物业服务企业诚信评价的要求；同时也体现了物业服务企业诚信评价的内在要求。

各项指标具有实用性和可行性，相关要素便于理解、采集与计算。

### 12.3 指标构成

本标准以国家标准《企业信用评价指标》GB/T 23794-2023 为依据，从基础诚信、服务诚信、内控诚信和社会诚信四个维度设置一级指标，每个一级指标又包括若干项二级指标，并合理设置“加分项”“一票否决项”，建立物业服务企业诚信评价的指标体系。

具体指标说明与评价规则参见附录A。

### 12.4 基础诚信指标

客观信用能力作为一级指标，涵盖下列二级指标：

- a) 经营质量：指企业从事物业服务经营活动的经验基础、规模增长、财务质量等情况。

重点评价企业经营年限、规模增长、利润增长、资产收益,以反映企业自身建设与成长的情况以及发展潜力。

- b) 信用情况:指企业在诚信服务等信用信息上的重视程度和管理情况。

重点评价企业在四川省物业服务行业信用信息管理平台的信用得分情况、企业管理体系认证以及公开信用承诺情况。

## 12.5 服务诚信指标

服务诚信指标以物业服务行业相关法律法规、规章与规范性文件为基础,覆盖物业服务全流程的各个阶段,涵盖下列二级指标:

- a) 信息公开情况:指企业在物业服务阶段依照服务管理模式的信息公开情况。

重点评价企业在物业服务阶段的基础信息、人员配置信息、收费信息、收支信息、公共收益信息和物业服务用房信息对业主和社会的公开公示情况。

- b) 物业服务诚信:指物业服务企业在物业服务阶段履行相关要求和规定的情况。

重点评价企业在共有部分、公共设备、环境维护、秩序维护、客户服务、报告义务、安全生产、档案管理等方面的情况,是否遵守相关规定、合法合规、无欺诈、诚信等情况。

- c) 服务合规情况:指企业从事物业服务经营活动的过程中实际履约与合规情况。

重点评价企业在合同履约、区域经营、承接查验等情况的合法合规执行情况以及企业的失信惩戒情况，从而反映企业的合法诚信经营状况。

## 12.6 内控诚信指标

内控诚信指标作为一级指标，涵盖下列二级指标：

- a) 人员管理：指企业从事物业服务经营活动时人员素质、员工管理、行业专家的情况。  
重点评价企业人员的执业资格、职业素养、员工保障、行业专家等情况，以反映企业内部人员的基本情况。
- b) 技术运用：指企业从事经营和管理活动时对新技术的运用。  
重点评价企业物业服务活动中对节能减排技术的运用，以及对信用信息技术的合规合法使用情况。
- c) 财务质量：指企业对财务信息质量的重视以及财务报告的审计情况。  
重点评价企业财务报告是否审计以及财务审计信息质量。

## 12.7 社会诚信指标

社会诚信情况指标作为一级指标，涵盖下列二级指标：

- a) 公共信用信息：指企业在公共机构或部门所记录诚信情况。  
重点评价企业在公共信用记录方面的不良信用情况。
- b) 纳税信用：指企业的税收贡献和信用情况。

重点评价企业对社会的纳税贡献率以及在税务部门的纳税信用等级情况。

- c) 社会公益：指企业在社会整体中的信用与口碑状况。重点评价企业参与社会公益、慈善事业的情况。
- d) 社会荣誉：指企业及企业所服务项目获得的荣誉情况。重点评价企业自身荣誉和企业所服务项目荣誉两项指标。

## 12.8 加分项指标

依据当期国家政策方向变化与鼓励企业发展的意愿，设置合理加分项指标，分别为：

- a) 党组织建设：指企业成立中国共产党党组织的情况。重点评价企业是否成立党组织以及党建联建或社区治理工作的参与情况。
- b) 社会责任：指企业参与有着一定社会公益性质的物业项目情况。重点评价企业是否正在为保障性住房和老旧项目提供物业服务。
- c) 标准制定：指企业参与起草标准的情况。重点评价企业是否作为主要起草单位或主编单位编写国家、行业、地方、团体标准。
- d) 风险管理：指企业通过保险措施完善风险管理、提高财务保障的情况。重点评价企业是否具有有效的物业管理责任险或其他商业险保障。

加分项指标可在每轮评价周期之间进行灵活修改与调整，但应符合如下原则：

- a) 加分项指标基本设置原则应与基础评价部分一致，符合本文件“6 评价原则”部分的基本要求；
- b) 加分项指标内容应依据“鼓励而非强迫”的原则，不得为被评对象的非本职工作设置不合理的门槛或排斥效应；
- c) 加分项赋分应遵循审慎原则，其分值不得对企业基础评价部分产生重大不合理的影响；加分项累计设置分数不得超过企业基础评价部分的 5%。

#### 12.9 一票否决项指标

为了保证评价工作的示范效应与评价结果的可靠性，本标准设置部分指标的“一票否决项”，对一个评价期限内不符合要求的企业不予评价。一票否决项具体内容参见附录 A。

### 13 诚信服务承诺制度

物业服务企业应建立有诚信服务承诺制度，并向社会公示。物业服务企业应自觉接受诚信服务监督检查。

附 录 A  
(规范性附录)  
物业服务企业诚信评价指标体系

表 A.1 物业服务企业诚信评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
1. 企业基础诚信 (20分)	1.1 经营质量 (12分)	1.1.1 经营年限	3	评价企业的持续经营能力。	企业自成立之日起,满5年及以上,得3分;满3年,得2分;满2年,得1分;不满2年,得0分。
		1.1.2 规模增长	3	评价企业服务面积持续增长能力。	企业近2年签约物业服务面积增长率达到以下情况的: 年均增长率5%及以上,得3分; 年均增长率3%及以上,未达到5%的,得2分; 年均增长率2%及以上,未达到3%的,得1分; 不符合,得0分。
		1.1.3 利润增长	3	评价企业经营利润持续增长能力。	企业近2年利润增长率达到以下情况的: 年均增长率5%及以上,得3分; 年均增长率3%及以上,未达到5%的,得2分; 年均增长率2%及以上,未达到3%的,得1分; 不符合,得0分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
1. 企业基础诚信 (20分)	1.1 经营质量 (12分)	1.1.4 资产收益	3	评价企业运用自有资本的效率。	企业近2年净资产收益率达到以下情况的： 年均2.5%及以上，得3分； 年均2%及以上，未达到2.5%的，得2分； 年均1.5%及以上，未达到2%的，得1分； 不符合，得0分。
	1.2 信用情况 (8分)	1.2.1 信用信息	2.5	评价企业在四川省物业服务行业信用信息管理平台的信用信息情况。	在四川省物业服务行业信用信息管理平台中，企业信用分达90分以上（含90分），得2.5分；达80分以上（含80分），未达到90分的，得1.5分；信用分80分以下，0分。
		1.2.2 诚信承诺	2.5	评价企业对客户的服务诚信承诺情况。	在经营服务场所公示对客户的诚信服务承诺书。 符合，得2.5分；不符合，0分。
		1.2.3 体系认证	3	评价企业的系统化、规范化管理的能力。	企业每获得一个管理体系认证，得1分，得分最多不超过3分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.1 信息公开 (10分)	2.1.1 基础信息	3	评价企业基础信息公示情况。	在物业服务区域显著位置公示以下内容： (1) 物业服务企业的营业执照； (2) 投诉电话； (3) 项目主要工作人员的公示信息； (4) 物业服务企业的其他信用信息； (5) 物业服务的内容和质量要求； (6) 合同履行情况。 每满足一项，得0.5分，最多得3分。
		2.1.2 收费诚信	3	评价企业物业服务收费的透明度和公平合理性。	物业服务收费项目、标准和方式应在物业服务区域显著位置公示，不得擅自设置收费项目和提高收费标准。 企业存在以下行为的，扣减相应分值： (1) 一般收费项目、标准和方式未在显著位置公示的，扣1分； (2) 有特约服务收费项目，未公示特约服务内容及收费标准的，扣1分； (3) 超出公示收费标准之外收取费用的，扣2分； 以上累计扣满3分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.1 信息公开 (10分)	2.1.3 收支公开	2	评价企业相关收费、支出的公开。	<p>物业服务人应当向业主大会、业主委员会或业主报告、公示物业共有部分开展经营活动的成本、收益情况和建筑及其附属设施的维修资金使用情况，实施酬金制收费的，应公布物业服务资金收支情况，每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。</p> <p>以上报告、公示、公布事项及时、完整，得2分；不及时，得1分；未公开或不完整，得0分。</p>
		2.1.4 物业服务用房	2	评价物业服务用房的使用情况。	<p>不得擅自变更物业服务用房用途，物业服务用房使用情况应当每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。</p> <p>符合，得2分；不符合，0分。</p>
	2.2 物业服务 (22分)	2.2.1 共有收益	2	评价业主共有部分的使用情况。	<p>(1) 不得擅自利用物业共有部分开展经营活动；</p> <p>(2) 不挪用、不侵占、不隐瞒业主共有部分收益。</p> <p>每满足一项得1分，最高得2分。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.2 物业服务 (22分)	2.2.2 共用维护	4	评价共用设施设备的使用及共用部位的维护情况。	<p>(1) 依照法规、规范和物业服务合同约定落实共用设施设备的日常运行、维护和管理，且记录完整；</p> <p>(2) 具有相应技术服务能力或相应资质的消防、电梯等设施设备维修保养单位及维修保养人员名称、姓名、联系方式持续公开；消防、电梯等设施设备安全技术档案完整；</p> <p>(3) 供水二次加压调节水箱清洗记录及水质检测报告持续公开；</p> <p>(4) 依照法规、规范和物业服务合同约定落实建筑外墙、楼梯间、门厅、排水沟、天台等共用部位的日常维护，且记录完整。</p> <p>以上每满足一项得1分，最高得4分。以上物业服务内容中存在两个及以上不符合事项，则为0分。</p>
		2.2.3 环境维护	2	评价企业物业服务区域环境的维护情况。	<p>(1) 依照法规、规范和物业服务合同约定落实物业服务区域内环境卫生维护管理，且记录完整；</p> <p>(2) 依照法规、规范和物业服务合同约定落实物业服务区域内的园林绿化维护管理，且记</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.2 物业服务 (22分)	2.2.3 环境维护	2	评价企业物业服务区域环境的维护情况。	录完整。 以上每满足一项得1分，最高得2分。以上服务内容中存在两个及以上不符合事项，则为0分。
		2.2.4 秩序维护	2	评价企业物业服务区域秩序的维护情况。	(1) 依照法规、规范和物业服务合同约定落实物业服务区域内秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项； (2) 建立规范的物业公共秩序维护管理操作规程，且各项工作记录完整。 以上每满足一项得1分，最高得2分。
		2.2.5 客户服务	4	评价物业企业对客户服务情况。	(1) 设有物业客服服务中心或物业服务平台，配备专职服务人员，负责接待并及时处理、回复、回访业主或物业使用人的报事、报修、意见建议及投诉等，且记录完整； (2) 业主投诉反馈及处理机制流畅、高效，过程有留痕，处理有结果； (3) 物业管理区域内如发生客户集体投诉、维权的，企业须对事件进行妥善处理； (4) 依照法规、规范及物业服务合同约定，落实物业服务区域内物业服务事项报告、告知、

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.2 物业服务 (22分)	2.2.5 客户服务	4	评价物业服务企业对客户服务情况。	温馨提示、安全防范宣传等，且记录完整； (5) 定期开展客户满意度调查，且满意率在95%以上； (6) 依照物业服务合同约定开展社区文化活动，且记录完整。 以上每满足一项得1分，最高得4分。以上服务内容中存在两个及以上不符合事项，则为0分。
		2.2.6 报告义务	1	评价在物业管理区域内发生违规行为时，企业履行职责的情况。	对物业管理区域内有关违反治安、环保、装饰装修和使用管理等方面的行为，物业服务企业应当采取告知、劝阻、制止义务，制止无效，应及时向有关行政管理部门报告。 履行告知、劝阻、制止、报告义务，得1分；不符合，得0分。
		2.2.7 安全生产	5	评价企业安全生产管理情况。	(1) 按照法规、规范和物业服务合同约定，设置安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员；建立健全安全生产管理制度、操作规程和应急预案； (2) 落实全员安全生产责任制； (3) 定期开展员工安全生产教育培训，且记

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.2 物业服务 (22分)	2.2.7 安全生产	5	评价企业安全生产管理情况。	<p>录完整；</p> <p>(4) 定期开展风险识别和隐患排查治理，并采取有效措施实施风险分级管控，对排查出的隐患进行及时处理，且记录完整；</p> <p>(5) 定期开展应急预案演练，且记录完整；</p> <p>(6) 存在危险的区域、部位等位置应设置警示标志，并定期维护；</p> <p>(7) 发生生产安全事故，应依照相关规定及时向有关部门报告。</p> <p>以上事项每满足一项得1分，最高得5分；以上安全生产管理内容中存在两个及以上不符合事项，则为0分。</p>
		2.2.8 档案资料	2	评价企业档案资料的完整性。	<p>物业服务人应当建立、保存下列物业档案和资料：</p> <p>(1) 物业竣工验收、承接查验资料；</p> <p>(2) 共有部分经营管理档案；</p> <p>(3) 共有部分管理、运行、维修、养护记录；</p> <p>(4) 供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；</p> <p>(5) 业主名册；</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.2 物业服务 (22分)	2.2.8 档案资料	2	评价企业档案资料的完整性。	(6) 对业主装饰装修的管理资料； (7) 供水、供电、垃圾清运等书面协议； (8) 物业收费财务凭证； (9) 安全风险隐患排查以及处置记录、应急预案以及演练档案； (10) 物业服务活动相关的其他资料。 以上内容每缺少一项扣 0.5 分，2 分扣完为止。
	2.3 服务合规 (8分)	2.3.1 合同诚信	2	评价企业合同诚信情况。	(1) 物业服务企业与被服务方签订规范的物业服务合同，并按规定办理备案； (2) 定期公布物业服务合同履行情况。 以上内容每符合一项，得 1 分。最多得 2 分。
		2.3.2 区域经营	1	评价企业物业服务的区域经营性情况。	一个物业服务区域由一个物业服务人提供物业服务。 符合，得 1 分；不符合，0 分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.3 服务合规 (8分)	2.3.3 承接查验	1	评价企业物业服务承接查验手续情况。	(1) 承接物业服务时, 按规定办理承接查验和资料移交手续, 签订承接查验协议; (2) 查验资料齐全, 管理规范。 每符合一项, 得0.5分。最多得1分。
		2.3.4 失信惩戒	4	对企业在物业服务中是否存在违法违规等失信行为进行核查, 从而考察企业物业服务的质量和合规性。	企业在物业服务过程中存有下列违法违规行为的: (1) 发生生产安全事故, 经司法机关或行政机关认定由物业服务企业负全部责任或主要责任; (2) 擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等; (3) 违法将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人; (4) 合同期内擅自撤离物业服务区域, 终止服务; (5) 依法应当退出物业服务区域, 但拒不退出; (6) 退出物业服务区域拒不移交或者损坏、隐匿、销毁有关财物资料等;

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
2. 企业服务诚信 (40分)	2.3 服务合规 (8分)	2.3.4 失信惩戒	4	对企业在物业服务中是否存在违法违规等失信行为进行核查,从而考察企业物业服务的质量和合规性。	<p>(7) 相关行政管理部门或者街道办事处(乡、镇人民政府)依法监督检查中,对发现的问题要求企业整改,企业未按期完成整改受到通报、处罚的,或者因物业服务存在违规等问题被相关行政管理部门或者街道办事处(乡、镇人民政府)行政处罚、约谈的;</p> <p>(8) 被物业管理行业协会通报批评或约谈;以上事项每存在一项,扣1分,4分扣完为止。</p>
3. 企业内控诚信 (18分)	3.1 人员管理 (10分)	3.1.1 人员素质	2	评价企业物业服务专业人员持证情况。	<p>按法规要求相关专业岗位应取得职业资格证书的,相关专业岗位人员应取得职业资格证书,持证上岗,并按规定按期参加继续教育,保持证书有效。</p> <p>符合,得2分;不符合,得0分。</p>
		3.1.2 职业素养	2	评价企业物业服务人员的职业素养情况。	<p>物业服务人员应着装统一,佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。</p> <p>有一项不满足扣0.5分,最多扣2分。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
3. 企业 内控诚 信 (18分)	3.1 人员管 理 (10分)	3.1.3 人才培养	1	评价企业对员工的成长支持和技能培训情况。	企业每年定期或不定期对员工进行相关技能培训。 符合，得1分；不符合，得0分。
		3.1.4 劳动合同	1	评价企业的劳动合同信用，是否按劳动合同法保障员工权益。	企业近两年与员工因劳动合同纠纷造成不良社会影响的，扣1分。
		3.1.5 缴纳社保	2	评价企业是否按规定按时足额为员工缴纳社会保险。	企业当年根据本企业劳动合同按时足额缴纳社会保险，得2分； 非全员参保缴纳社会保险，得1分； 缴纳社会保险人数为0，得0分。
		3.1.6 行业专家	2	评价企业的专业深度及专业贡献度。	评价年度内拥有管理部门或物业管理行业协会所聘用的物业服务行业专家。 拥有国家级专家，得2分； 省级专家，得1分； 市级专家，得0.5分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
3. 企业 内控诚信 (18分)	3.2 技术运用 (6分)	3.2.1 信息技术	2	评价企业物业服务智慧化管理水平。	实行智慧化管理，积极应用计算机、智能化设备等现代化管理手段开展物业服务，提高管理效率。 符合，得2分；不符合，得0分。
		3.2.2 节能减排	2	评价企业节能减排实施的有效情况。	采取有效措施实施节能减排，效果明显。 符合，得2分；不符合，得0分。
		3.2.3 信息保护	2	评价企业对业主信息的保护情况以及对业主信息采集的合法性。	(1) 不泄露业主信息； (2) 不强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备。 每符合一项，得1分。最多得2分。
	3.3 财务质量 (2分)	3.3.1 报表审计	2	通过评价企业财务报告审计情况及审计意见类型，考察财务信息质量。	企业近两年财务报表已审计，出具无保留的标准审计意见，得2分； 财务报表已审计，出具非标准审计意见，得1分； 财务报表未审计，得0分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
4. 企业社会诚信 (22分)	4.1 企业公共信用 (11分)	4.1.1 公共信用记录	6	评价企业在公共机构或部门的信用记录情况。	企业存有下列不良记录的： (1) 生效的司法文书，每项扣1分； (2) 行政处罚决定文书，每项扣1分； (3) 法律法规或者党中央、国务院政策文件规定可作为失信行为认定依据的其他文书，每项扣1分。 以上事项扣分满6分为止。
		4.1.2 第三方征信	5	评价企业在第三方征信机构的征信或信用画像情况。	(1) 企业提供第三方企业征信机构（需人民银行备案）出具的企业征信或信用报告，得3分； (2) 报告结论无重大不良，得2分；有重大不良的，不得分。 本项目得分为上述两部分加总。
	4.2 纳税信用 (4分)	4.2.1 税收贡献率	2	评价企业占用单位资产所做出的税收贡献（税收贡献率=纳税额/资产规模）。	企业在评价年度内的平均税收贡献率，存在以下情况的： 税收贡献率大于3%（含3%），得2分； 税收贡献率在2%—3%（含2%），得1分； 税收贡献率在1%—2%（含1%），得0.5分； 税收贡献率小于1%，得0分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
4. 企业社会诚信 (22分)	4.2 纳税信用 (4分)	4.2.2 税务评价	2	评价企业在税务部门的信用情况,从而反映了企业是否依法诚信纳税。	企业最近1年在税务机关的纳税信用级别,其中: A级企业,得2分; B级企业,得1分; M级、C级、D级企业,得0.5分。
	4.3 社会公益 (2分)	4.3.1 公益慈善	2	评价企业参与公益、慈善事业情况。	(1)企业近两年公益慈善工作获得县区级以上行政部门表彰,得1分; (2)企业提供近两年捐款救助证明,得1分。最多得2分。
	4.4 社会荣誉 (5分)	4.4.1 企业荣誉	3	评价企业所获的社会荣誉。	企业近两年获得省部级以上行政主管部门或全国性物业管理行业协会表彰、授牌,得3分; 企业近两年获得地级以上人民政府、行政主管部门或省市级物业管理行业协会表彰、授牌,得2分。
		4.4.2 项目荣誉	2	企业项目所获荣誉是社会对企业经营的一种肯定,可以从侧面反映企业的信用情况。	企业所服务项目近两年获得省部级以上行政主管部门或全国性物业管理行业协会表彰、授牌,得2分; 企业所服务项目近两年获得地级以上人民政府、行政主管部门或省市级物业管理行业协会表彰、授牌,得1分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
5. 加分项 (5分)	5.1 党组织建设 (2分)		2	企业成立党组织，并积极参加社区物业党建联建及社区治理工作。	企业成立党组织，加1分； 企业近两年参加社区及以上物业党建联建或社区治理工作，加1分。
	5.2 社会责任 (1分)		1	正在为保障性住房小区或2000年12月31日前(含)交付使用的老旧项目提供物业服务的。	符合，加1分；否则，不加分。
	5.3 标准制定 (1分)		1	企业作为主要起草单位或主编单位编写国家、行业、地方、团体标准。	企业作为主要起草单位或主编单位编写国家标准、行业标准，加1分； 企业作为主要起草单位或主编单位编写地方、团体标准，加0.5分。
	5.4 风险管理 (1分)		1	评价企业通过保险措施完善风险管理、提高财务保障的情况。	企业具有有效的物业管理责任险或其他商业险保障的，加1分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评价标准
6.一票否决项				(1) 企业法定代表人、控制人、主要股东、主要管理人员当前因执行被评企业经营管理工作被列入失信被执行人的；	
				(2) 企业法定代表人、控制人、主要股东或合伙人因执行被评企业经营管理工作涉嫌违法犯罪、被依法追究刑事责任的；	
				(3) 企业在“国家企业信用信息公示系统”中显示非正常登记注册/非正常经营状态的（因经营地点变更导致地址异常者除外）；	
				(4) 企业及主要控股子公司当前被列入严重违法失信名单的；	
				(5) 被有关部门或机关认定，采取不正当手段恶性竞争严重损害行业或同行声誉、利益的，比如与物业服务招标人或者其他物业服务投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；	
				(6) 近两年发生偷、逃、抗税的行为，存在重大税收违法案件信息的；	
				(7) 因物业服务企业过错引发重大群体上访或越级上访事件，严重影响社会稳定，造成严重不良后果的；	
				(8) 近两年因物业服务企业主要责任原因发生生产安全一般事故及以上事故的；	
				(9) 经司法机关或行政机关确认挪用、骗取、套用住宅专项维修资金的；	
				(10) 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和公用设施用途的。	