

附件 1

福州市楼宇（办公楼）物业企业星级评价记分明细表

序号	记分类型	记分项目	记分内容和标准	评价说明
1	基本信息	注册信息	按要求填报企业的注册信息得 20 分。	工商注册信息+所管项目基本情况+项目经理信息
2	经营信息	物业服务项目情况	企业承接的楼宇建筑面积 2 万平方米以下得 1 分，每超 2 万平方米得 0.5 分，只累计该企业在本市所服务的物业项目建筑面积。满分 15 分。	根据物业服务合同和备案证明材料或行政主管部门开具的证明材料
3		企业经营情况	按企业注册时间为准，2 年内得 1 分，每增加 2 年得 1 分，满分 7 分。	根据企业营业执照上的注册信息。
4			ISO 管理体系认证，每个体系认证得 1 分，满分 3 分。	根据企业体系认证证书，且证书在有效期内。（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系）
5	服务质量	服务质量情况	根据福州市物业服务企业日常巡查、垃圾分类情况及业主满意度分值换算。满分 45 分	县（市）区物业行政主管部门 20 分，街道 10 分，业主 15 分
6	良好信息	表彰	获得福州市街镇表彰得 1 分，县（市）区行政主管部门表彰得 2 分，市级行政主管部门表彰的得 3 分，省级以上行政主管部门表彰的得 4 分，满分 10 分。	根据表彰文件
7	不良信息	违法违规	挪用专项维修资金的，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。
8			被认定为涉黑涉恶行为的，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。
9			（前期）物业服务合同期满前，无正当理由单方面提前解除物业服务合同，擅自退出物业管理区域的，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。

10	不良 信息	违法违规	物业服务合同终止，原物业服务企业拒不移交物业管理用房、预收或者拖欠的物业服务费及其账目以及其他物业管理所需相关资料的，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。
11			原物业服务企业拒不退出该物业管理区域的，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。
12			未按规定办理（前期）物业服务合同备案手续的，一次扣1分。	根据物业服务合同备案证明材料。
13			聘用列入黑名单的人员担任总经理、项目负责人或者领导岗位的，一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
14			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，直接列入黑名单。	根据处罚决定书或者文件认定。
15			投标人及其利害关系人故意捏造事实、伪造证明或者以非法手段取得证明材料进行招投标投诉，一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
16			将企业挂靠给其他公司（个人），一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
17			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，一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
18			未按规定履行物业承接查验义务的，一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
19			未按要求提供或者移交物业管理区域核定证明、房屋及建筑物面积清册、业主名册等筹建业主大会及业主委员会工作所需资料的，一次扣1分。	根据处罚决定书或者文件认定。
20			未按规定在物业管理区域内醒目位置公示服务内容、服务事项、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、公共部位经营收益情况、公共水电分摊情况、电梯维修保养检验费用等有关事项的，一次扣0.5分。	根据处罚决定书或者文件认定。
21			每月未将供水、供电部门收取的公共水费与电费清单及分摊情况在物业管理区域内醒目位置公示的，一次扣0.5分。	根据处罚决定书或者文件认定。
22			物业服务收费实行酬金制的，未每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，未每季度公布物业服务资金的收支情况的，一次扣0.5分。	根据处罚决定书或者文件认定。
23			未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的，一次扣0.5分。	根据处罚决定书或者文件认定。

24	不良 信息	违法违规	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，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
25			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，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
26			擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
27			侵占物业管理区域内的公共场地、共用部位、共用设施设备的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
28			损坏物业管理区域内的公共场地、共用部位、共用设施设备的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
29			物业管理区域内公共收益的经营管理费用支出超过公共收益的百分之三十的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
30			未每季度在物业管理区域内醒目位置公布一次公共收益收入及使用情况的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
31			因服务成本变化需要调整物业服务费标准的，未经专有部分面积占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
32			未按照物业服务合同、国家和本省有关物业服务的规范提供物业服务的，经业主投诉，并查证属实的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
33			未定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修，并将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等在物业管理区域内醒目位置予以公示的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
34			未做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
35			未落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
36			未定期书面提醒业主加强玻璃幕墙日常维护和安全防范的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
37	未维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。		

38	不良 信息	违法违规	未实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
39			未听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
40			未按照法律、法规和合同约定对二次供水设施设备进行清洗、消毒，水质检测符合要求的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
41			未对电梯运行进行日常巡查，并记录电梯日常使用状况的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
42			未按规定对电梯进行年度安全检验的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
43			未按照规定开展消防安全排查整治的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
44			未按照法律、法规规定和物业服务合同的约定做好安全防范工作，对业主或者物业使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门，导致业主人身、财产安全受到损害的，一次扣 1.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
45			违反法律法规规定或者物业服务合同约定，经主管部门责令整改，未整改到位的，或者拒不履行和解协议和法院生效判决的，一次扣 1.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
46			经人民法院、仲裁机构等有权机关生效的判决书或裁决书确认企业违约应当承担责任的，一次扣 1.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
47		其他不 良行为	在政府组织的活动中，报送有关资料、报表过程中弄虚作假或隐瞒真实情况的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
48			在政府组织的活动中，未及时向主管部门报送有关资料、报表的，一次扣 1 分。	
49			申报或办理相关业务（手续）过程中弄虚作假或隐瞒真实情况的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
50			企业受到各级相关部门批评通报或者处罚的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
51			不良现象被媒体曝光，经查证属实且逾期未整改的，一次扣 1 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
52			因企业原因被投诉举报且逾期未整改的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
53	经查证属实的企业不良行为逾期未整改的，一次扣 1 分。		根据处罚决定书或者文件认定。	

54	不良 信息	其他不 良行为	存在安全隐患逾期未整改的，一次扣 2 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
55			阻碍成立业主大会、业主委员会的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
56			未经双方约定，擅自收取或提高相关费用的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
57			未按照协议约定及时退还装修保证金及其它应退还费用的，一次扣 0.5 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
58			被各级物业及其他主管部门行政处罚、公开通报等拒不执行、整改的，加倍扣分。	根据处罚决定书或者文件认定。
59			法律、法规禁止的其他活动，一次扣 4 分。	根据处罚决定书或者文件认定。
60			未主动申报不良信息，对刻意隐瞒不良信息的，按照分值双倍扣分。	根据处罚决定书或者文件认定。