

常熟市住房和城乡建设局文件

常住建规〔2019〕3号

关于印发《常熟市物业服务企业信用管理办法》和《常熟市物业服务企业项目经理信用管理办法》的通知

各镇人民政府，街道办事处，各物业服务企业：

为进一步完善我市物业服务行业的诚信体系建设，引导物业服务企业诚信自律、依法经营，构建诚实守信的市场环境，不断提高我市物业管理服务水平，促进我市物业服务市场诚信、规范、健康有序发展，根据《江苏省物业管理条例》《苏州市物业服务企业信用管理办法（试行）》等规定，我局制定了《常熟市物业服务企业信用管理办法》和《常熟市物业服务企业项目经理信用管理办法》，现印

发给你们，请结合实际抓好贯彻执行。

常熟市住房和城乡建设局

2019年12月31日



抄送：市资规局、城管局、发改委（物价局）、公安局、应急管理局、市场监管局、生态局、水务局、税务局，人民法院，供电公司，中法水务公司，信用办，物业管理协会，苏州市住建局。

常熟市住房和城乡建设局办公室

2019年12月31日印发

常熟市物业服务企业信用管理办法

为进一步完善我市物业服务行业的诚信体系建设，引导物业服务企业诚信自律、依法经营，构建诚实守信的市场环境，不断提高我市物业管理服务水平，促进我市物业服务市场诚信、规范、健康有序发展，根据《江苏省物业管理条例》《苏州市物业服务企业信用管理办法（试行）》等规定，结合我市实际，特制定本办法。

一、适用范围

在我市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业。

二、评分内容

信用评分的主要内容为企业管理项目情况、良好行为记录（包括主要业绩、奖励表彰）、不良行为记录（包括违法违规行、服务质量问题）等。

三、评分办法

物业服务企业信用评分实行动态管理，量化考核，即时记分，年度评定，并向社会公布。在我市未取得信用等级物业服务企业，应在参加前期物业管理投标报名前申请核定暂定信用等级。当年度新设立及未有在管（已交付非单一产权）物业项目的物业服务企业，信用等级最高为（暂定）B级。

（一）信用评分实行量化考核，年度企业信用得分=基础得分+加分项目积分-减分项目积分。

（二）信用基础分：100分。

（三）信用等级。物业服务企业信用等级由高到低设A、B、C、D四个等级。物业服务企业信用得分在110分（含）以上的为A级，85分（含）至110分的为B级，60分（含）至85分的为C级，60

分以下的为 D 级。

（四）记分周期：从每年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。记分周期期满，重新记分。原分值记录作为历史数据保存在信用信息档案中。

（五）信息采集

1. 不良行为减分项目（内容见附件）采集：市住房和城乡建设局（以下简称市住建局）日常检查、专项督查及考评；属地政府检查、考核、调处情况；相关主管部门作出的行政处罚或通报；业主委员会反映、业主投诉、媒体曝光等经核查后确认有效的信息；市物业管理协会自律信息及其他。减分项目信息应当由生效的法律文件、查证属实的材料或其他具有法律效力的材料印证。减分项目信息汇总至市住建局，经公示无异议后记入档案。

2. 良好行为加分项目（内容见附件）采集：企业要及时自行向市住建局申报，提供相应的证明材料，经市住建局审核、公示无异议后记入档案。

3. 信用信息提供单位和申报单位应对所提供和申报信用信息的真实性、完整性、及时性负责。发现已提供和申报的信用信息变更、失效或不实的，应及时修改信用信息。

四、异议申请

信用记分信息将通过相关网站进行公示。物业服务企业应及时查看公示信息。物业服务企业可在公示之日起 5 个工作日内提出书面异议申请，并提供具有法律效力的证明材料，市住建局对申请情况进行调查，并在 7 个工作日内作出书面答复。物业服务企业未在规定时间内提出异议申请的，视作认同信用加（减）分记录。

五、结果运用

物业服务企业信用等级将作为企业评先评优、前期物业管理招投标等的重要依据，也可作为业主（代表）大会选聘物业服务企业的参考依据。企业当年度出现直接降级行为的，即时适用下列奖惩。

（一）建立守信激励和失信惩戒机制

1. A级：评先评优时在同等条件下优先。

2. B级：可参与行业各类评先评优活动。

3. C级：限制前期物业管理投标资格，取消参与行业各类评先评优活动资格。

4. D级：取消前期物业管理投标资格，取消参与行业各类评先评优活动资格。下一年度信用等级评定不予评为A级。

（二）与前期物业管理招投标相挂钩

1. 公开（邀请）招标选聘物业服务企业的，物业服务企业信用等级应与前期物业管理招投标诚信（附加）分相挂钩。

2. 信用等级为A级企业可享受投标优先入围资格。

3. 经批准采用邀请招标方式选聘物业服务企业的，开发建设单位应当邀请信用等级为B级（含）以上的物业服务企业。

4. 经批准采用协议招标方式选聘物业服务企业的，开发建设单位应当协议选聘信用等级为C级（含）以上的物业服务企业。

5. 信用等级为C级的物业服务企业，取消地上规划建筑面积5万平方米以上项目的投标资格。

（三）物业服务企业的信用评分结果，将报送至市信用办，同时提请上级主管部门记入相应信用信息管理系统。

六、本办法自2020年2月1日起实施。原《常熟市物业服务企业信用档案管理办法（暂行）》同时废止。

- 附件：
1. 常熟市物业服务企业信用评分标准
 2. 常熟市物业服务企业信用信息异议申请表

附件 1:

常熟市物业服务企业信用评分标准

一、不良行为减分项目

(一) 直接降级行为

1. 物业服务企业有下列情况之一的，信用等级直接降为 D 级，并每发生 1 项减 50 分。

序号	内 容	主要信息来源
1.1.1	将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人	住建局
1.1.2	参与物业管理招投标有陪标、串标、弄虚作假、贿赂评委、阻扰他人投标或强迫他人退出投标等违规行为	住建局
1.1.3	违规强行接管项目造成严重后果	公安局、属地政府
1.1.4	以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务查证属实	公安局
1.1.5	发生安全生产事故且法定代表人被判刑	法院
1.1.6	列入严重失信责任主体	市场监管局

2. 物业服务企业有下列情况之一的，在评定的信用等级基础上下降 1 个等次。

序号	内 容	主要信息来源
1.2.1	发生安全生产事故并受到行政处罚	应急管理局
1.2.2	发生安全生产事故且企业从业人员被判刑	法院
1.2.3	受到三个及以上主管部门或综合执法局行政处罚	相关主管部门、属地政府
1.2.4	企业工作人员在提供物业服务时因涉黑、涉恶等违法行为被判刑	法院
1.2.5	擅自退出物业管理区域或被解聘后拒不撤出物业管理区域	住建局、属地政府
1.2.6	因企业责任造成项目被停电停水、电梯被封停等严重影响业主生活	供电供水部门、市场监管局、属地政府
1.2.7	电梯、消防等设施设备未委托有资质的专业机构进行维修和养护	市场监管局、消防救援大队等；属地政府

(二) 市场不良行为

序号	内 容	最高 分值	减分细则	主要信息来源
2.1	受到相关主管部门或综合执法局行政处罚	40	发生1次行政处罚的减10分	相关主管部门、属地政府
2.2	被属地政府、相关主管部门通报批评	20	发生1次通报批评的减5分	属地政府、相关主管部门
2.3	企业工作人员在提供物业服务时因涉黑、涉恶等违法行为	20	发生1次减10分	公安局
2.4	违规强行接管项目	20	发生1次减10分	属地政府
2.5	因未履行物业服务合同内容，影响文明城市、卫生城市创建等工作	20	不积极配合发生1次减5分，造成不良影响的 发生1次减10分	属地政府、城管局、相关 主管部门
2.6	前期物业管理阶段（不含已成立业主委员会或物业管理委员会或综合 治理委员会）退出物业项目	20	单个项目（包括分期交付）交付2年（含）之 内的减10分，交付2 至5年（含）的减5分	住建局、属地政府
2.7	因企业原因导致项目设施设备损坏 且未修复或未承担相应责任	20	发生1次减10分	属地政府
2.8	电梯、消防等委托信用等级差（或 D级）的专业机构进行维保	20	每个项目发生1次减5 分	市场监管局、消防救援大 队
2.9	公司及员工在物业管理活动中弄虚 作假	20	发生1次减5分	相关主管部门、属地政府
2.10	参加过信用等级评定的企业未按规 定及时参加年度企业信用等级申报	20		住建局
2.11	履行生活垃圾分类投放管理责任人 制度不到位	10	发生1次减2分	属地政府、城管局
2.12	受到物业行业主管部门或属地政府 约谈或拒绝参加约谈	10	受到约谈1次减5分， 拒绝参加的减10分	住建局、属地政府
2.13	违反物业管理协会行业自律约定	10	发生1次减5分	物业管理协会

2.14	无故欠交公共水电费等	10	欠交公共水电费等经催交仍拖欠1个月(含)以上的减5分,2个月(含)以上的减10分	供电供水等部门
2.15	物业用房经营因物业服务企业原因引发纠纷矛盾未妥善处理	10	发生1次减5分	属地政府
2.16	擅自停水停电	10	发生1次减5分	供水供电部门
2.17	未按规定配备持证电梯安全管理人员进行电梯使用管理	10	发生1次减2分	市场监管局
2.18	未及时按规定填报常熟市物业服务企业和项目经理信用管理系统、苏州市物业行业监管系统等、未及时上报相关数据和信息或者上报虚假信息	10	未及时填报每一系统减2分,未及时上报数据和信息的发生1次减1分,发现1次虚假信息的减2分	住建局
2.19	物业服务合同签订之日起三十日内未备案	10	发生1次减2分	住建局、属地政府
2.20	未履行维修资金使用申报义务	10	发生1次减2分	属地政府
2.21	无故阻挠水、电、气等公共服务企业进入物业管理项目巡查和维修公共设施	10	发生1次减2分	供水、供电、供气等部门
2.22	未按规定实施房屋装修登记制度,未将房屋装修改造中的禁止行为和注意事项告知房屋使用安全责任人和房屋使用人	10	发生1次减2分	住建局
2.23	房屋装修改造现场巡查未及时发现、劝阻危害房屋使用安全的行为,对劝阻无效或者安全危害已发生的情况未及时上报主管部门	20	发生1次减5分	住建局

(三) 管理服务质量不良行为

序号	内 容	最高 分值	减分细则	主要信息来源
3.1	项目物业管理年度考核为D级	40	发生1个项目减20分	属地政府
3.2	项目物业管理年度考核为C级	30	发生1个项目减10分	属地政府
3.3	业主(使用人)、业委会连续2次及以上有效投诉未处理或未整改	20	发生1次减2分	属地政府
3.4	物业服务企业未按承诺整改到位或未履行承诺	20	发生1次减5分	相关主管部门、属地政府
3.5	使用超期未检、经检验检测判为不合格且限期未整改或复检不合格电梯	20	发生1次减5分	市场监管局
3.6	因企业原因,项目建设、房屋及其共用设施设备档案资料不全	10	发生1次减2分	相关主管部门、属地政府

(四) 服务收费不良行为

序号	内 容	最高 分值	减分细则	主要信息来源
4.1	乱收费或擅自提高收费标准	20	发生1次减10分	发改委、市场监管局、属地政府
4.2	汽车停放费、经营设施收益、代收代交费(公共水电费)等违规或违约使用	20	违规或违约使用发生1次减10分	法院、属地政府、相关主管部门
4.3	未实行物业服务收费明码标价,服务内容和标准、收费项目和标准等未在物业管理区域公示	10	发生1次减2分	发改委、市场监管局、属地政府
4.4	汽车停放费、经营设施收益、代收代交费(公共水电费)等未单独列账、定期公示	10	未单独列账减5分,每一项未公示发生1次减2分	发改委、市场监管局、属地政府、
4.5	未按照物业服务合同约定定期公示物业服务费用收支情况	10	发生1次减2分	发改委、市场监管局、属地政府
4.6	收取物业服务费用等未及时开具发票	10	发生1次减2分	税务部门、属地政府

4.7	将不合理的条件作为房屋过户前开具物业费结算清单的前提的行为	10	发生1次减2分	属地政府、住建局
-----	-------------------------------	----	---------	----------

(五) 项目经理不良行为

序号	内容	最高分值	减分细则	主要信息来源
5.1	聘用不符合项目经理资格条件的人员从事项目经理工作	10	发生1人减2分	住建局
5.2	聘用上一年度信用等级为D级的项目经理	10	人数不超(含)2人减5分, 超过2人减10分	住建局
5.3	项目经理信用等级当年度被评定为D级	10	人数不超(含)2人减5分, 超过2人减10分	住建局
5.4	项目经理未执行登记和变更制度	10	发生1次减2分	住建局、属地政府
5.5	更换项目经理未按规定进行公告	10	发生1次减2分	属地政府
5.6	未按照业主共同决定及时更换项目经理	10	发生1次减2分	属地政府
5.7	企业法定代表人、项目经理未按照合同约定交纳物业服务费	10	发生1人减2分	属地政府、物业服务企业
5.8	员工未按合同约定交纳物业费, 企业未采取有效督促措施	10	发生1人减2分	物业服务企业

(六) 相关文件明确的减分项目

说明: 以上减分项目按就高原则减分, 同一事件不重复计分。

二、良好行为加分项目

项目	内 容	最高 分值	加分细则
(一) 企业规模	1.1 我市在管已交付非单一产权项目（含准物业服务项目，以本年度12月31日为准）	12	企业在管项目规模10万平方米（含）至50万平方米的加1分，50万平方米（含）至100万平方米的加4分，以后每增加50万平方米加2分
	1.2 承接失管3个月（含）以上住宅小区且已管理1年（含）以上且属地政府年度考核认定为A级	6	1个小区加1分，2个小区且超过5万平方米加3分，3个小区且超过10万平方米加5分，4个小区且超过15万平方米加6分
(二) 经营业绩	2.1 上一年度纳税额（人民币）	6	纳税额10万元（含）至50万元的加1分，50万元（含）至200万元的加2分，以后每增加200万元加1分
(三) 示范（优秀） 项目创建	3.1 在国家行业主管部门（物业管理协会，下同）组织的物业服务示范（优秀，下同）项目评比中获得荣誉称号	20	每个项目（专指我市项目）加10分（项目复评或交付满5年参评的加12分）
	3.2 在省级行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	16	每个项目（专指我市项目）加8分（项目复评或交付满5年参评的加10分）
	3.3 在苏州市行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	10	每个项目（专指我市项目）加5分（项目复评或交付满5年参评的加6分）
	3.4 在我市行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	9	每个项目加3分
	3.5 在我市属地政府组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	6	每个项目加2分
	3.6 管理项目被属地政府、相关主管部门通报表扬	6	发生1次加2分

(四) 综合实力	4.1 中国物业管理协会综合实力测评百强（前100名）企业（包括持有该企业100%股份的企业）或省房地产协会（物业管理协会）前50强企业	5	中物协前10名加5分，前50名加3分，前100名加2分或省前50强加2分
	4.2 被苏州市行业主管部门评为A、B级信用等级	3	A级加3分，B级加1分
	4.3 获得常熟市物业服务先进企业荣誉称号	3	先进企业加3分
	4.4 获得市级政府以上（含市级）对物业服务企业的表彰、评优	3	发生1次加3分
(五) 专题活动	5.1 企业在我市管理的项目先进物业服务经验被行业主管部门及以上推广或召开现场会	4	发生1次加2分
	5.2 积极支持行业主管部门重点工作，并主动承担试点工作	3	发生1次加1.5分
	5.3 在各级物业行业主管部门或物业管理协会组织的物业技能（知识）比赛中获得奖励	3	一等奖加3分，二等奖加2分，三等奖加1分（设置奖项为名次的，前3名分别分3、2、1分，第4名以后加0.5分）
	5.4 员工在各级物业行业主管部门或物业管理协会组织的物业技能（知识）比赛中获得奖励	3	1个员工加1分
(六) 其它内容	6.1 通过ISO9000质量管理、环境认证、职业健康等体系认证	1.5	有效期内每个加0.5分
	6.2 成立党组织，获得荣誉表彰	4	成立党组织的加1分，成立联合党组织的加0.5分；被基层党委评为优秀党组织的加2分，被市级及以上部门评为优秀党组织的加3分
	6.3 员工获得市委市政府及以上的荣誉表彰	2	发生1次加0.5分
	6.4 企业上报信息被行业主管部门录用	2	录用1份加0.5分
	6.5 电梯、消防等委托信用等级优秀（或A级）的专业机构进行维保	5	每个项目发生1次加0.5分
	6.6 项目经理信用等级被评为A级	10	1个项目经理加1分

	6.7 相关文件中明确的其他加分项目		根据文件规定实施
--	--------------------	--	----------

说明：1. 以上加分项目按就高原则加分，同一事件不重复计分。

2. 苏州市级（含）以上示范项目加分生效三年（自生效之日起计），物业服务企业不再管理示范项目的次年不再加分，其余加分均当年度生效。

3. 符合 1.2 情形的加分生效最多为两年（自生效之日起计）。

4. 除 4.1，4.2，6.1 情形的，其余均指企业发生在我市的良好行为。

附件 2:

常熟市物业服务企业信用信息异议申请表

企业名称:

统一社会信用代码:

法定代表人姓名:

身份证号码:

联系地址:

联系人:

联系电话:

异议申请简述:

企业名称 (盖章):

法定代表人签字或签章:

日期:

附: 证明材料

常熟市物业服务企业项目经理 信用管理办法

为规范我市物业服务企业项目经理的服务行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，促进物业服务水平的提高，根据《江苏省物业管理条例》等规定，结合我市实际，特制定本办法。

一、适用范围

在我市行政区域内受聘于物业服务企业从事物业服务，并担任物业服务项目（指非单一产权项目）负责人的专业管理人员（以下统称为项目经理）。

二、管理制度

（一）准入制度。项目经理应具备高中（同等）及以上学历，从事物业管理3年（含）以上。积极参加业务知识培训和继续教育，不断提高服务水平。

（二）责任制度。物业服务企业应当按照物业服务合同约定指派项目经理，一个项目应当有一名驻场项目经理，物业服务合同另有约定的除外。一名项目经理最多在管2个5万平方米以下的住宅项目或2个2.5万平方米以下的非住宅项目。

（三）登记制度。物业服务企业承接物业服务项目并签订物业服务合同30日内，项目经理应填写《常熟市物业服务企业项目经理信用信息登记表》，并通过聘用企业到市住房和城乡建设局（以下简称市住建局）建立信用档案。

（四）变更制度。项目经理服务的物业项目发生变化的，应通过聘用企业在变更之日起 30 日内向市住建局办理变更登记手续。非特殊原因，前期物业服务合同超过 2 年的，中标项目经理管理项目时间至少不低于 2 年（按项目首次通过商品住宅交付使用备案之日起计算，下同），不含前期介入时间。中标项目经理管理项目超过 2 年可办理变更手续。

1. 脱管变更。在管项目经理参与物业管理投标，管理项目规模超过规定的，应先办理项目脱管变更手续。在管项目经理办理项目脱管手续，应由物业服务企业在所管项目明显位置进行公告，书面告知开发建设单位或业主委员会（含物业管理委员会、综合治理委员会，下同）及所在地社区居（村）委会后办理脱管变更手续，接管项目经理应具备相应资格条件，并向开发建设单位或业主委员会及所在地社区居（村）委会履行告知手续。

2. 特殊变更。因开发建设单位对项目经理管理不满意或者物业服务企业业务工作需要更换项目经理的，该项目经理从项目交付之日起 2 年内不得作为拟任项目经理参与前期物业管理投标。开发建设单位未按前期物业服务合同约定交付项目且从合同签订之日起满 4 年的，物业服务企业书面告知开发建设单位并征得其同意后可办理项目经理脱管变更手续。变更后接手管理的项目经理参照中标项目经理管理。

3. 离职变更。项目经理离开原聘用物业服务企业的，物业服务企业应及时办理相关脱管手续，并配备新的项目经理接管。原物业

服务企业未及时为项目经理办理脱管手续的，项目经理可通过新聘用企业办理相关手续。项目经理在原单位工作时限超过 2 年的，办理离职变更手续起 3 个月后可作为新聘用企业拟任项目经理参与前期物业管理投标；在原单位工作时限不足 2 年的，办理离职变更手续起 6 个月后可作为新聘用企业拟任项目经理参与前期物业管理投标；聘用项目经理的原、新物业服务企业主要股东为同一单位（人）或有隶属利害关系的，项目经理办理离职变更手续起 12 个月后可作为拟任项目经理参与前期物业管理投标。

三、评分内容

信用评分内容包括项目经理基本情况、良好行为记录（包括主要业绩、奖励表彰）、不良行为记录（包括违法违规行、服务质量问题）等。

四、评分办法

项目经理信用评分实行动态管理，量化考核，即时计分，年度评定，并向社会公布。

（一）信用评分实行量化考核，年度项目经理信用得分=基础得分+加分项目积分-减分项目积分。

（二）信用基础分：100 分。

（三）信用等级。项目经理信用等级由高到低设 A、B、C、D 四个等级。项目经理信用得分在 110 分（含）以上的为 A 级；85 分（含）至 110 分的为 B 级；60 分（含）至 85 分的为 C 级；60 分以下的为 D 级。

（四）记分周期：从每年的1月1日起至12月31日止。记分周期期满，重新记分。原分值记录作为历史数据保存在信用信息档案中。

（五）信息采集

1. 不良行为减分项目（内容见附件）采集：市住建局日常检查、专项督查及考评；属地政府检查、考核、调处情况；相关职能部门作出的行政处罚或通报；业主委员会反映、业主投诉、媒体曝光等经核查后确认有效的信息；市物业管理协会自律信息及其他。减分项目信息应当由生效的法律文件、查证属实的材料或其他具有法律效力的材料印证。减分项目信息汇总至市住建局，经公示无异议后记入档案。

2. 良好行为加分项目（内容见附件）采集：项目经理通过聘用物业服务企业向市住建局申报，提供相应的证明材料，经市住建局审核、公示无异议后记入档案。

3. 信用信息提供单位和申报单位应对所提供和申报信用信息的真实性、完整性、及时性负责。发现已提供和申报的信用信息变更、失效或不实的，应及时修改信用信息。

五、异议申请

信用记分信息将通过相关网站进行公示。物业服务企业、项目经理应及时查看公示信息。项目经理可在公示之日起5个工作日内通过聘用企业提出书面异议申请，并提供具有法律效力的证明材料，市住建局对申请情况进行调查，并在7个工作日内作出书面答复。

项目经理未在规定时间内提出异议申请的，视作认同信用加（减）分记录。

六、结果运用

1. 项目经理信用等级应与前期物业管理招投标诚信（附加）分相挂钩。

2. 项目经理信用等级评为 D 级的，物业服务企业不得聘用其担任项目经理，两年内不得将其作为拟任项目经理参加物业管理投标。三年内两次信用等级评为 D 级的，三年内不得将其作为拟任项目经理参加物业管理投标。

七、本办法自 2020 年 2 月 1 日起实施。原《常熟市物业服务企业项目经理信用档案管理办法（暂行）》同时废止。

- 附件：
1. 常熟市物业服务企业项目经理信用信息登记表
 2. 常熟市物业服务企业项目经理信用记分细则
 3. 常熟市物业服务项目经理信用信息异议申请表

附件 1:

常熟市物业服务企业项目经理信用信息登记表

填表日期: 年 月 日

姓 名		性 别		照 片 (2 寸彩照)
出生年月		文化程度		
专 业		职 称		
联系电话				
身 份 证 号 码				
是否持有全国物业管理师资格 证书			证书编号	
持有其它项目经理 证书类别			证书编号	
何时开始从事物业服务工作			年 月	
从事物业项目经理年限			年	
工作单位			目前服务项目	
工作简历				
曾获荣誉				

说明:“登记表”应通过常熟市物业服务企业项目经理信用管理系统填报。

附件 2:

常熟市物业服务企业项目经理信用记分细则

一、不良行为减分项目

(一) 项目经理有下列情形之一的, 信用等级直接降为 D 级, 并每发生 1 项减 50 分。

序号	内 容	主要信息来源
1.1	管理项目年度物业管理考核为 D 级	属地政府
1.2	因管理主要责任造成项目发生重大安全事故	相关主管部门、属地政府
1.3	遇重特大突发事件不服从政府管理部门应急处置工作统一领导、指挥和协调或逃离岗位, 造成严重后果	相关主管部门、属地政府
1.4	当年被追究刑事责任	法院
1.5	有行贿、介绍贿赂、挪用资金等经济问题	公安局、物业服务企业
1.6	管理项目受到三个及以上主管部门或综合执法局行政处罚	相关主管部门、属地政府

(二) 项目经理有下列情形的, 进行相应减分。

序号	内 容	最高 分值	减分细则	主要信息来源
2.1	管理项目年度物业管理考核为 C 级	减 20 分		属地政府
2.2	项目在物业管理活动中弄虚作假	减 20 分	发生 1 次减 5 分	属地政府、相关主管部门、住建局
2.3	管理项目被通报批评	减 20 分		属地政府、相关主管部门
2.4	乱收费或擅自提高收费标准	减 20 分		发改委
2.5	对业主、使用人的有效投诉处理不当引起群访事件, 又不配合、不服从属地政府、主管部门调查指导	减 20 分		属地政府、住建局

2.6	业主（使用人）、业委会连续2次及以上有效投诉未处理或未整改	减20分	发生1次减5分	属地政府
2.7	不配合属地政府筹建、换届业主大会和业主委员会	减20分		属地政府
2.8	发生重大突发性事件未履行及时上报责任	减20分		属地政府、相关主管部门
2.9	项目员工有不良行为造成较大影响且未妥善处理	减20分	发生1次减10分	公安局、属地政府
2.10	物业用房经营因项目经理原因引发矛盾纠纷未妥善处理	减20分		属地政府
2.11	当年被行政拘留	减20分		公安局
2.12	未履行维修资金使用申报义务	减10分		属地政府、住建局
2.13	受到物业行业主管部门或属地政府约谈或拒绝参加约谈	减10分	受到约谈1次减5分，拒绝参加的减10分	住建局、属地政府
2.14	区域内发生安全事故等突发事件时，未及时采取应急措施而造成较大损失	减10分		属地政府
2.15	未履行物业服务合同安全防范义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害	减10分		属地政府、法院、人民调解机构
2.16	无故不参加业务培训和继续教育	减10分	发生1次减5分	住建局、物业管理协会
2.17	项目员工因物业工作原因被追究刑事责任	减10分		法院、公安局
2.18	因企业原因，电梯被封停、被停电停水等影响业主生活	减10分		供电供水部门、市场监管局、属地政府
2.19	未按物业服务合同约定交纳物业服务费	减10分		属地政府、物业服务企业
2.20	不配合相关主管部门调查取证或作伪证	减10分		相关主管部门
2.21	项目员工有主动向业主推荐搬运等行为	减10分		属地政府、住建局

2.22	未实行物业服务收费明码标价，服务内容和标准、收费项目和标准等未在物业管理区域公示	减10分	每1项未公示 减5分	属地政府、发改委
2.23	汽车停放费、经营设施收益、代收代交费（公共水电费）等未定期公示	减10分	每1项未公示 减5分	发改委、属地政府
2.24	未按照物业服务合同约定定期公示物业服务费用收支情况	减5分		发改委、属地政府
2.25	收取物业服务费用等未及时开具发票	减5分		税务部门、属地政府
2.26	公共水电费分摊不规范而导致业主投诉未妥善处理	减5分		发改委、属地政府
2.27	因企业原因，项目建设、房屋及其共用设施设备档案资料不全	减5分		相关主管部门、属地政府
2.28	区域内容易危及人身安全的地方未设置警示标志和采取相应防范措施	减5分		属地政府
2.29	履行生活垃圾分类投放管理责任人制度不到位	减10分	发生1次减5分	属地政府、城管局
2.30	参加培训考试未通过，经复考仍未通过	减5分		物业管理协会、住建局
2.31	未公示值班电话（报修电话、投诉电话）	减5分		属地政府
2.32	对投诉信访事项不按要求上报处理答复意见或弄虚作假	减5分		属地政府、住建局
2.33	未按规定实施房屋装修登记制度，未将房屋装修改造中的禁止行为和注意事项告知房屋使用安全责任人和房屋使用人	减5分		住建局
2.34	房屋装修改造现场巡查未及时发现、劝阻危害房屋使用安全的行为，对劝阻无效或者安全隐患已发生的情况未及时上报主管部门	减10分	发生1次减5分	住建局
2.35	相关文件中明确的其他减分项目			

说明：以上减分项目按就高原则减分，同一事件不重复计分。

二、良好行为加分项目

序号	内 容	分值
1	管理项目被国家行业主管部门（物业管理协会，下同）组织的物业服务示范（优秀，下同）项目评比中获得荣誉称号	加15分
2	管理项目被省级行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	加10分
3	管理项目被苏州市行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	加8分
4	管理项目被我市行业主管部门组织的物业服务示范项目评比中获得荣誉称号	加5分
5	管理项目被我市属地政府组织的物业服务优秀项目评比中获得荣誉称号	加3分
6	管理项目被属地政府、相关主管部门通报表扬	加2分
7	项目经理在物业行业主管部门或物业管理协会组织的物业技能（知识）比赛中获奖	加2分
8	项目经理持有物业管理上岗证并按规定继续教育	加2分
9	项目经理持有物业管理项目经理证书或物业管理师证书并按规定继续教育	加5分
10	项目先进物业服务经验被行业主管部门及以上推广或召开现场会	加2分
11	项目积极支持行业主管部门重点工作，并承担试点工作	加2分
12	具备大专学历	加1分
13	具备本科及以上学历	加2分
14	具备研究生及以上学历	加3分
15	管理的项目建筑面积在10万平方米以下，属地政府考核认定为A级	加1分
16	管理的项目建筑面积在10万（含）平方米以上，属地政府考核认定为A级	加2分
17	管理的项目建筑面积在20万（含）平方米以上，属地政府考核认定为A级	加3分
18	管理的项目建筑面积在30万（含）平方米以上，属地政府考核认定为A级	加4分
19	在“CN”或“ISSN”刊号的专业期刊，或由省级以上专业主管部门或学术机构主办定期（每年不少于4期）出版的专业刊物发表论文	加2分
20	具备初级职称	加1分
21	具备中级职称	加2分
22	具备高级职称	加3分
23	相关文件中明确的其他加分项目	

说明：1. 以上加分项目按就高原则加分，同一事件不重复计分。

2. 苏州市级（含）以上优秀项目加分生效三年（自生效之日起计），项目经理不再管理优秀项目的次年不再加分；其余加分均当年度生效。

附件 3:

常熟市物业服务项目经理信用信息异议申请表

项目经理姓名:

身份证号码:

联系电话:

物业项目名称:

物业项目地址: 镇(街道) 社区居委会 路 号

所属物业服务企业:

异议申请简述:

企业名称(盖章):

项目经理(签字):

日期:

附: 证明材料