

团 体 标 准

T/CPMI XXX—2023

物业服务企业信用评价指标

Credit evaluation indicators for property service enterprises

(征求意见稿)

2023 -XX-XX 发布

2023 -XX-XX 实施

中国物业管理协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 科学性	1
4.2 客观性	1
4.3 实用性	2
5 指标评价	2
附 录 A（规范性附录）物业服务企业信用评价指标及说明	3

前 言

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

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物协标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：

本文件参与起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

引 言

对于物业服务企业的信用评价，除应基于企业信用评价的共性指标外，还应从符合物业服务企业信用特点的专项指标开展评价。本标准在GB/T 23794—2023提出的基本共性指标的基础上，结合物业服务企业自身信用特点，从企业基本信息、良好信用信息、不良信用信息三方面提出物业服务企业信用评价专项指标，旨在为物业服务企业开展信用评价提供技术指导，同时激励物业服务企业提升自身的信用水平，推动行业的可持续发展。

物业服务企业信用评价指标

1 范围

本文件规定了物业服务企业信用评价指标建立的基本原则和指标内容。

本文件适用于物业服务企业开展自我信用评价，可作为企业、行业组织、第三方机构信用评价依据，其他相关评价活动也可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 23794 企业信用评价指标

T/CPMI 013-2022 住宅物业服务收费信息公示规范

3 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 23794 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务企业 *property service enterprise*

依法设立从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

3.2

物业服务企业信用评价 *Credit evaluation of property service enterprises*

对物业服务企业履行社会承诺的意愿、能力和行为进行综合分析和评价的活动。

4 基本原则

4.1 科学性

指标内容包括影响物业服务企业信用的主要因素，能够反映物业服务企业信用状况。

4.2 客观性

指标应公正、有效，结构合理，避免重复和矛盾。

4.3 实用性

各项指标便于理解、采集和使用。

5 指标评价

5.1 物业服务企业信用评价指标在GB/T 23794规定的基本指标基础上，结合物业服务企业特点选取评价指标，两类指标进行综合后，形成的物业服务企业信用评价指标，主要分为企业基本信息、良好信用信息、不良信用信息三方面，侧重对企业素质和经营状况的评价。

5.2 可根据被评对象特征以及所掌握信息资源情况，适当调整指标项，但在调整时应符合本标准的基本原则。

5.3 物业服务企业信用评价指标及说明见附录A。

注：指标的数据获取主要来源于政府部门企业和市场调查等，需经过核实确认。

附 录 A
(规范性附录)

物业服务企业信用评价指标及说明

物业服务企业信用评价指标及说明见表 A.1。

表 A.1 物业服务企业信用评价指标及说明

项目	信用信息指标		评价标准和方法
企业 基本 信息 (52 分)	基础信息 (10分)	基础信息完整(10分)	企业按照要求如实、完整填报信息,得10分;每空一项,减1分。
	党建工作 (6分)	成立党组织(3分)	企业建立健全党组织的,得1分;服务项目建立党组织的,每个得1分,最高2分。
		社区治理(3分)	企业积极参与社区物业党建联建及社区治理工作,经街道(乡、镇)党组织认定的,每个得1分,最高3分。
	人员情况 (5分)	稳岗就业情况(2分)	当年期末人数/当年期初人数,达到95%~100%(含)得1分,100%~110%(含)得1.5分;110%以上得2分。
		员工专业技能水平(3分)	有消防、工程、管理、经济类等中级以上职称或持有物业管理师职业资格证书,比例在5%~15%(不含)得1分,15%~25%(不含)得1.5分,25%~35%(不含)得2分,35%以上得3分。员工持证率=持证员工数/在职员工总数。
	经营状况 (7分)	经营年限(2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,每2年得0.5分,最高2分。
		物业服务规模(3分)	住宅物业服务面积不足50万平方米或非住宅物业服务面积不足10万平方米得1分,每增加住宅服务面积50万平方米或非住宅服务面积10万平方米增加0.5分,最高3分。以实际接管的物业服务合同为准。
		物业服务费收缴率(2分)	物业服务费收缴率 \geq 85%得2分,75%~85%(不含)得1.5分,60%~75%(不含75%)得1分,低于60%不得分。
	管理水平 (19分)	设施设备完好且运行正常(16分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 共用配套设施完好,无随意改变用途; 2. 排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象,汛期做好相应筹备工作; 3. 供水设备运行正常,设施完好、无渗漏、无污染,二次生活用水有严格的保障措施,水质符合卫生标准; 4. 供电设备运行正常,配电室管理符合规定,路灯、楼道灯等公共照明设备完好; 5. 电梯按规定或约定时间运行,安全设施齐全,无安全事故; 6. 供暖设施设备正常运行; 7. 消防器材配置完整,消防设施设备功能正常; 8. 配合房屋安全检查工作,发挥前哨和探头作用,发现

			问题督促产权人或使用人及时消除安全隐患。 以上每项所服务的物业项目均符合要求得2分（不涉及项按符合要求计算），共16分。
		建设智慧物业管理平台(2分)	企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，提升物业智慧管理服务水平得1分；与相关政府部门实现数据共享应用得1分。
		物业服务信息公示（1分）	所服务的物业项目按照《住宅物业服务收费信息公示规范（T/CPMI 013-2022）》进行物业费、有偿服务费、物业费收支情况公示，公示率达到100%得1分，其余情况不得分。
	制度建设 (5分)	ISO9000、ISO14000、ISO45001 认证情况 (2分)	企业通过三体系认证（质量管理体系、环境管理体系、职业健康与安全管理体系认证）中每一项得0.5分，三项全部通过得2分。
		应急管理机制(3分)	建立健全企业内部应急管理制度，包括： 装饰装修安全管理制度； 高空抛物防范制度； 有限空间作业操作制度； 防汛、台风自然灾害应急制度； 消防安全应急管理制度； 白蚁、红火蚁、美国白蛾等生物灾害防控制度； 执行每项制度健全，得0.5分；全部健全得3分。
良好 信用信息 (48分)	业主满意度 (8分)	满意度测评（4分）	业主满意度超过90,得4分；超过80,得3分，超过70,得2分，超过60,得1分,其余情况不得分。
		生活服务（2分）	有开展养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等生活服务，以上项每有1项得1分，最高2分。
		调解组织建设（2分）	配合社区居委会、社会工作服务机构、驻区单位等开展居民矛盾纠纷调解工作，得2分。
	信用延续 (2分)	上一年度信用等级（2分）	AAA级得2分，AA级和A级得1分，B级和C级不得分。 (首次评价，得2分)
	纳税信用 (4分)	纳税情况（4分）	年纳税额20万元以下得1分，20~50（不含）万元得2分，50~100（不含）万得3分，100万以上得4分。以税务报表或者审计报告为准。
	相关方约定 责任的履行 (4分)	合同履行(2分)	企业对供应商、分包商等各种民事合同的履行情况。无被追究违约责任的民事纠纷案件，得2分。
员工满意度(2分)		企业开展员工满意度调查,满意度在95以上得2分,90~95（不含）得1.5分，85~90（不含）得1分，85以下不得分。	

	行业发展 (9分)	参与标准编制工作(3分)	企业作为主要起草单位或者主编单位编写国家、行业、地方标准,以标准正式文件为准,按照3、2、1得分,个人作为主要起草人的,减半得分,可累计得分。标准发布之日在评价周期以内的有效。
		参与课题研究工作(3分)	企业作为承担单位参与国家、行业、地方课题研究工作,以结题正式文件为准,按照3、2、1得分。
		发表文章和科技创新(3分)	企业或企业员工在期刊/报刊上发表物业管理专业文章,每篇得0.5分;取得专利技术,每项得1分;最高3分。
	社会公益活动 (12分)	慈善公益活动(3分)	企业或企业负责人为行业作出突出贡献,受到国家、省、市新闻主流媒体宣传报道的,分别按3、2、1得分,同一报道以级别最高计分,可累计得分,最高不超过3分。或积极参与社会公益事业,捐赠物资每3万元加1分,不足3万元不加分,最高3分。
		参与保障性住房/老旧小区项目物业服务(4分)	正在为2000年12月31日前(含)交付使用的老旧项目或为保障性住房项目提供物业服务的,服务1个-10个项目(含)或面积50万平方米(含)以下的加1分,11个-20个项目(含)或面积100万平方米(含)加2分,21个项目以上或面积在200万平方米(含)以上的加3分。服务的老旧小区加装电梯超过20部得1分,20(含)~10(含)部得0.5分,低于10部不得分。
		解决特殊群体就业情况(3分)	录用应届毕业生、退转复军人、残疾人员合计达到10人的,得1分;每增加10人,得0.5分;最高3分。
		垃圾分类工作覆盖率(2分)	所管理的物业项目中,实施垃圾分类工作的项目占总项目的百分比。比例在85%~90%(不含)得0.5分,90%~95%(不含)得1分,95%~100%(不含)得1.5分,100%得2分。
表彰奖励信息 (9分)	企业、项目、员工获得表彰奖励(9分)	企业、项目、员工获得各级党委、政府以及其他国家机关、群团组织表彰或获得垃圾分类示范项目、生活垃圾分类达人等荣誉的,以正式文件为准,按国家、省、市三级,分别得3、2、1分。可累计得分,最高不超过9分。	

不良 信用 信息	三年内物业管理区域内发生重大责任事故的,并造成重大损失的	一次减40分。
	三年内引发群体上访事件,影响社会稳定和正常社会秩序,造成恶劣后果和影响的	一次减40分。
	三年内因物业服务活动违法或服务行为不规范,被新闻媒体曝光,并在社会上造成恶劣影响的	一次减40分。
	三年内受到住房城乡建设主管部门或其他有关部门行政处罚,逾期不履行处罚决定或对违法行为拒不整改的	一次减40分。
	三年内企业法定代表人、主要负责人因重大违法行为受到刑事处罚的	一次减40分。
	三年内申报信用信息时,故意隐瞒有关情况提供虚假资料,或者以不正当手段影响评价结果客观真实的	一次减40分。
	三年内经法院判决或仲裁机构裁决,认定合同违约等,且拒不履行生效法律文书确定的义务的	一次减40分。
	三年内被司法机关纳入失信被执行人名单的	一次减40分。
	三年内有法律、法规、规章规定的其他严重失信行为的	一次减40分。
	三年内有挪用或侵占专项维修资金、公共收益的;	一次减40分。
	三年内被各级房地产行政主管部门公开通报后拒不整改,或者一年内累计被公开通报三次(含三次)以上的	一次减40分。
	三年内利用虚假资料等不正当手段谋取中标的,或者协助他人围标的	一次减40分。
	被住房城乡建设(房产)主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚决定的	裁量档次为一般的(通常三档评定中为第二档),一次减3分。
		裁量档次为严重的(通常三档评定中为第三档),一次减5分。

经有关行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生一般及以下生产安全事故的	一次减 5 分。
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	一次减 5 分。
物业服务合同终止时，物业服务企业拒不移交物业服务用房和损坏、隐匿、销毁、拒不移交有关资料的	一次减 5 分。
未办理退出交接手续，擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的	一次减 5 分。
被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域的	一次减 5 分。
未按合同约定的服务内容、服务标准等提供服务，业主满意度低于 60；业主投诉多，且未在规定时限内整改的	一次减 3 分。
代收水、电、气、热等费用向业主加收手续费，或者限制为业主水、电、气、热卡充值等的，责令限期改正未落实到位的	一次减 3 分。
未建立应急预案或虽建立预案，但未进行定期演练落实，发生事件后，未做好应急处置工作，未及时报告相关部门的	一次减 3 分。

注：请如实填报各项内容，评价方将进行随机抽查，一经发现不实填报，将根据所填项目分值进行双倍分数扣减。