

# 大连市住房和城乡建设局文件

大住建发〔2020〕67号

## 关于印发《大连市物业服务企业和项目经理 不良行为记分规则（试行）》的通知

各有关单位：

现将《大连市物业服务企业和项目经理不良行为记分规则（试行）》印发给你们，请遵照执行。

大连市住房和城乡建设局

2020年6月17日



# 大连市物业服务企业和项目经理 不良行为记分规则（试行）

**第一条** 为加强对物业服务企业和项目经理的日常监管，明确不良行为的记分标准，根据国务院《物业管理条例》《辽宁省物业管理条例》《大连市物业管理条例》和相关文件规定，结合我市物业工作实际，制定本记分规则。

**第二条** 本规则适用于本市各级物业行政主管部门对物业服务企业和项目经理不良行为信息的记录和记分。

**第三条** 物业服务企业和项目经理的不良行为信息依据管理服务效果和违规、违约行为的严重程度进行记分，记分类型分为-41分、-20分、-10分、-5分四种类型。

**第四条** 有下列情形之一的，作为较严重不良信息，对物业服务企业给予-41分记分处理并列入物业服务企业重点关注对象；其中第（三）项至第（八）项情形之一的，对项目经理给予-41分记分处理：

（一）未按照物业招投标管理相关规定通过招标投标方式承接前期物业服务项目的。

（二）在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标或者采用串标、行贿评标专家等不正当手段谋取中标的。

(三) 采用行贿业主委员会主任、委员或者相关利害关系人及通过其他不正当手段接管物业服务项目、签订物业服务合同的。

(四) 将一个物业管理区域内全部物业服务管理委托给他人或者其他公司的。

(五) 物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域的。

(六) 挪用、骗取、套用或侵占住宅专项维修资金的。

(七) 经有关部门认定，未按照相关政策规定和合同约定履行房屋安全监管义务，致物业管理区域内发生重大安全事故的。

(八) 因物业服务企业过错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。

(九) 拒不接受属地物业行政主管部门的监督指导，同一事项连续收到两次整改通知书仍不整改的。

**第五条** 有下列情形之一的，对物业服务企业给予-20分记分处理，除第(四)、(五)款外，对项目经理给予-20分记分处理；

(一) 擅自改建、重建建筑物及其附属设施的。

(二) 擅自减少物业服务内容、降低物业服务标准或者调整物业服务收费方案的。

(三) 擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和

共用设施设备用途的。

(四) 未按照《辽宁省物业管理条例》《大连市物业管理条例》《物业承接查验办法》有关规定, 承接未经承接查验或者不符合查验要求的物业服务项目(非国有土地建设的项目除外)的。

(五) 物业服务期间, 未按照企业退出项目规定程序擅自退出物业服务项目的。

(六) 在基本信用信息和业绩信用信息申报时存在虚报、瞒报、拒报相关信息或者提供伪造、篡改资料情况的。

(七) 在全国文明城市创建等省级以上检查、评比活动中被扣分的。

(八) 所服务的物业服务项目中, 存在物业服务质量考评不合格的。

(九) 妨碍、阻挠物业服务质量考评开展的, 或者拒不配合物业第三方评估机构评估活动、拒不提供相关资料、提供虚假资料的。

(十) 贿赂物业服务质量考评单位或者第三方评估单位的。

(十一) 因未遵守相关法律法规规定, 被行政执法、公安、消防、市场监督管理、水务、环保、税务、卫生、规划、人防等相关行政主管部门给予行政处罚, 或者在其他信用平台上被记录不良信息的。

**第六条** 有下列情形之一的,对物业服务企业和项目经理给予-10分记分处理:

(一)擅自管理应当属于业主共同管理事项,或者公共收益未单独分类列账独立核算、擅自处分或未按照要求及时公示的。

(二)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。

(三)未按照物业相关政策规定推行物业服务标准的。

(四)未按照物业相关政策规定按时办理合同备案、承接查验备案等备案手续的。

(五)未按照《辽宁省物业管理条例》《大连市物业管理条例》等规定向有关机关和部门报告物业管理区域内的违法违规行为,或者拒不协助配合查处活动的。

(六)未按照《关于加强房屋专项维修资金交存工作的通知》(大国土房屋发[2018]251号)文件规定配合开发建设单位在业主办理入住手续时查验《辽宁省住宅专项维修资金专用收据(业主使用)》,给予未提供收据的业主办理房屋入住手续的。

(七)无正当理由减免业主委员会主任、委员及其他利害关系人物业服务费、停车费等相关物业费用,或者以其他方式贿赂上述人员的。

(八)在业主大会会议筹备、召开等阶段阻挠筹备组、业主

委员会依法开展工作，或者拒不提供相关材料的。

（九）对业主、业主委员会委员、物业使用人恶意骚扰、恐吓的。

（十）违规泄露、出卖业主个人信息，或者将业主信息用于与物业服务无关活动的。

（十一）实施酬金制物业计费方式的，未经业主大会授权，擅自挪用或者侵占所服务项目物业服务资金的。

（十二）未按照专项维修资金管理相关规定，及时申请、使用、结算分摊专项维修资金，并配合有关单位对专项维修资金使用情况进行公示的。

（十三）退出物业服务项目时未按照规定办理交接手续和移交资料的。

（十四）无物业服务质量考评不合格项目且所有服务项目质量考评平均分为 60 分（含）-70 分（不含）之间的。

**第七条** 有下列情形之一的，对物业服务企业和项目经理给予-5 分记分处理：

（一）强制性预收物业服务费用超过一年的。

（二）擅自将物业服务费用、停车服务费用、公共事业收费等捆绑收费的。

（三）受专业经营单位委托代收代缴供水、供电、供气、通

信、有线电视等费用时，向业主或者物业使用人收取手续费等额外费用的。

（四）以业主拖欠物业服务费用、不配合管理为由中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，阻碍业主进入物业管理区域以及实施其他损害业主合法权益行为的。

（五）未按照《大连市物业管理条例》第四十九条规定在物业管理区域显著位置长期公示相关信息，或者公示内容失实、公示内容变化未及时更新的。

（六）限制业主自主选择通信运营企业，限制各基础电信企业、铁塔公司使用已建成的物业管理区域及建筑内信息通信基础设施设备的；与个别基础电信企业达成任何形式排他性条款协议，禁止其他基础电信企业进入物业管理区域开展电信业务的；以任何形式向各基础电信企业、铁塔公司索要入场费、入户费等不合理费用的；存在其他违反通信管理有关规定行为的。

（七）限制业主自主选择装饰装修企业的；强制指定吊装公司或装修公司、通过签订服务协议、收取管理费、禁止业主使用电梯运送装修材料等方式支持、纵容他人强制向业主提供吊装、搬运或装饰装修服务，或者未在小区显著位置公示吊装费、电梯运送装修材料使用费相关成本、计价方式及收费标准的。

（八）未按合同约定提供相应服务，经业主、物业使用人投

诉，物业行政主管部门查证属实或者本市各级物业行政主管部门在日常巡查中主动发现，并经物业行政主管部门责令限期整改，逾期仍未改正的。

（九）房屋及共用设施设备的维修、养护和管理，因物业服务企业管理服务不到位造成住宅小区房屋共用部位和设施设备维修完好率不达标的。

（十）未及时将承接查验有关文件、资料记录归档，建立承接查验档案，或者因档案丢失等自身原因拒绝提供给业主查阅、复印的。

（十一）无物业服务质量考评不合格项目且所有服务项目质量考评平均分为70分（含）-80分（不含）之间的。

（十二）违反其他物业管理有关文件规定的行为。