

二、共用 部位、设 施设备管 理	14. 对违反（临时）管理规约的行为，未及时进行劝阻、制止、报告的；	2分/ 次
	15. 无物业承接查验协议及方案、交接记录及其他相关文件的；	5分/ 次
	16. 未按规定向物业所在地县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）办理备案的；	5分/ 次
	17. 未建立定期沟通报告制度，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主监督的；	1分/ 次
	18. 未按规定公示物业服务相关信息（企业及其项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；电梯、水、电、气、暖等设施日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况；业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；物业服务区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；其他需要公示的信息）的；	10分 /次
	19. 未按照有关规定使用住宅专项维修资金；共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，未按规定程序立即组织应急维修，并做好全过程公示和材料备查的；	10分 /次
	20. 阻挠业主大会、业主委员会（物业管理委员会）成立或组建的；	10分 /次
	21. 采取停止或变相限制供电、供水、供热、供燃气或者在开启门禁、乘用电梯等方面采取限制措施等方式催交物业费的；	3分/ 次
	22. 未设立物业服务中心，或服务人员不及时受理、处理业主投诉的；	1分/ 次
	23. 泄露业主的商业秘密或个人隐私的；	2分/ 次
	24. 配合各级人民政府、街道办事处、居（村）民委员会和各相关部门依法开展有关工作不积极的；	1分/ 次
	25. 年度业主满意度调查满意率低于 85%的。	2分/ 次
	1. 主出入口未设置物业平面示意图，或管理区域内路标、交通标识、引导指示牌标识、组团及幢、单元（门）、户门标识不规范的；	1分/ 次
	2. 房屋共用部位使用不符合建筑设计要求的；	5分/ 次
	3. 未按合同约定定期巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，或未及时维修养护并做好记录的；	2分/ 次
	4. 无正当理由不配合符合条件的业主或其委托的建设单位安装自用电动汽车充电基础设施的；	3分/ 次

	5. 设施设备运行、维护、保养、检查等管理制度不健全，或未按照合同约定制定和实施年、季、月度设施设备维护、保养计划并记录完整的；	2分/次
	6. 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等未按照规定张贴于醒目位置的；	2分/次
	7. 设备机房有渗漏、积水、杂物堆放等现象，设备表面积尘、锈蚀，机房仪器仪表运行不正常、设备管线标识不清晰的；	2分/次
	8. 受托管理的二次供水未定期检测水质，确保符合卫生标准的；	3分/次
	9. 水箱盖未设置密封条、防蚊网并上锁，或水箱周边存在污染源，定期清洗、消毒、检查记录不完整的；	2分/次
	10. 受托管理供电设备的，变配电室安全警示牌、检修检验和安全防护用具配置不齐全，或未严格执行停、送电操作制度的；	3分/次
	11. 电子监控设施图像未按规定时间（不低于30天）保存信息备查的；	2分/次
	12. 电梯准用（合格）证、年检证明、紧急电话和乘客注意事项未张贴轿厢醒目位置的；	3分/次
	13. 电梯维修保养合同不规范，或维保单位的条件不符合相关规定的；	3分/次
	14. 安全疏散通道标识和示意图设置不合理、醒目的；	2分/次
	15. 未配置避雷设施位置平面图，或避雷设施未定期检查、维护、测试并做好记录的；	3分/次
	16. 雨水井、化粪池未定期巡检、疏通与清掏，存在堵塞、外溢现象的；	2分/次
三、秩序维护	1. 未按照物业服务合同约定并结合服务现场的实际需求，制定符合项目特点的秩序维护方案的；	1分/次
	2. 秩序维护人员配置不合理，或擅自脱岗，未按照规定频次和路线巡查的；	1分/次
	3. 安全监控室、主出入口及关键岗位未实行24小时值班的；	2分/次
	4. 对可能危及人身安全的地点和设施设备，未设置明显警示标识和防范措施的；	2分/次
	5. 安防系统无法正常使用的；	3分/次
四、环境管理服务	1. 未按照物业服务合同约定并结合服务现场的实际需求，制定符合项目特点的环境管理方案的；	1分/次

五、
其他

2. 未按照合同约定执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准的；	1分/ 次
3. 物业服务区域内道路、绿地、停车场、文体活动区域等共用场地纸屑、烟头等废弃物未及时清理，或楼道、大堂、步梯、电梯、过道等公共区域不整洁的；	1分/ 次
4. 公共场地（道路）积雪、积水未及时清理的；	2分/ 次
5. 垃圾厢房或垃圾堆放点杂乱无序的；	1分/ 次
6. 未制定防治鼠害、虫害计划并实施的；	1分/ 次
7. 未按合同约定落实绿化养护责任的，造成乔木、灌木等植物折损，公共绿地践踏、毁损、占用等现象。	2分/ 次
存在其它物业服务市场不规范行为的。	1~3 分/ 次

说明：物业服务企业优良市场行为获得国家级、省级、市级、县级、街道办事处（乡镇人民政府）表彰（扬）奖励的，分别按5分、4分、3分、2分、1分/每次予以加分，总分最高分为100分。同一优良行为符合多项加分标准的，按最高值加分。

附件 2

河南省物业服务企业物业安全管理评分标准

项目	标准内容	分值
一、基础服务	<p>基准分值 100 分，日常监管发现下列不良行为的按对应分值扣分。</p> <p>1. 经司法机关或行政机关确认由物业服务企业负主要责任或全部责任发生的重大安全责任事故，或一年内累计发生两起及以上较大安全责任事故，或发生性质恶劣、危害严重、社会影响大的安全责任事故的；</p> <p>2. 物业服务企业擅自承接未经查验或者承接不符合条件的物业项目的；</p> <p>3. 在抢险救灾、疫情防控、抵抗自然灾害等公共突发事件应对期间组织不力、拒不配合政府部门工作的；</p> <p>4. 对业主装饰装修活动未履行登记、告知、巡查、劝阻、制止、报告等义务的；</p> <p>5. 发生安全紧急事故，未采取应急措施、及时向有关行政管理部门报告、协助做好救助工作的；</p> <p>6. 未制定防汛、低温雨雪冰冻灾害等极端天气安全防范应急预案并定期组织演练的；</p> <p>7. 对建筑物、构筑物或其他设施及其搁置物、悬挂物等可能产生脱落、坠落的危险区域，未采取合理的安全保障措施的；未在物业服务区域显著位置设置禁止高空抛物警示标识的；</p> <p>8. 安全防范重点部位和重要区域未设置禁止标识、安全提示或警示标志的；未按照规定划定消防车通道、高空作业登高面标识线的；</p> <p>9. 特殊工种作业人员未按规定持证上岗的；中控室操作员未按规定持证上岗的；</p>	<p>一票否决</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p> <p>10 分/次</p>
二、消防安全	<p>1. 未制定消防管理方案、应急预案并定期组织演练的；</p>	<p>10 分/次</p>

	2. 消防主机故障较多；消防管道压力不符合要求，消防水泵不能正常启动。消防配套设施配置不全、损坏、缺失，功能丧失，无法正常启用的；	10分/次
	3. 消防疏散逃生通道存在堵塞、锁闭情况未及时组织清理畅通的；消防通道和公共区域堆放杂物的；	10分/次
	4. 对占用堵塞消防通道等违法行为未履行巡查、发现、劝阻、制止和报告责任的；	10分/次
	5. 灭火器存在检验过期或失效现象的；安防监控系统工作不正常的；电动自行车集中停放充电区域、设备房等重要部位配置的灭火器材不符合使用要求的；	10分/次
	6. 受托管理的供配电线路、用电设备存在线路、设备老化、电线裸露等情况的；	10分/次
	7. 服务区域存在电动自行车违规停放、飞线充电、上楼充电等违法行为，未履行巡查、发现、劝阻、制止和报告责任的；	10分/次
	1. 未制定设备设施管理方案、应急预案并定期演练的；	5分/次
	2. 受托管理的用电设施设备无漏电保护器，无接地线或接地不良的；高压配电室操作器具未进行安全鉴定的；	10分/次
	3. 电梯未定期进行年检，出现故障未及时处理，带病运行的；	10分/次
	4. 电梯井、电缆井等井道存在随意堆放杂物易燃物现象的；	10分/次
三、设施设备安全	5. 服务区域存在私接临时电源线路，公共电源插座周边存在随意堆放易燃、可燃物现象，电源开关、插座等存在带病使用等用电不规范现象的；	10分/次
	6. 物业高空作业无安全防范措施，存在不佩戴安全帽、无围挡、违章指挥等违法违规行为的；	10分/次
	7. 雨、污水等井盖缺失、破损或安装不牢的；	5分/次
	8. 物业作业现场未落实管理责任和监督责任的；	5分/次
	9. 不配合燃气管理部门进行安全检查和宣传的；	3分/次
四、	存在其他物业安全管理不良行为的。	3~10分

其他

/次

说明：物业服务企业优良安全管理行为获得国家级、省级、市级、县级、街道办事处（乡镇人民政府）表彰（扬）奖励的，分别按 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分/每次予以加分，总分最高分为 100 分。同一优良行为符合多项加分标准的，按最高值加分。

附件 3

河南省物业服务企业“红色物业”创建评分标准

项目	标准内容	分值	评分标准
一、组织建设规范有序（24 分）	1. 企业党组织健全，党组织成员职责清晰明确，隶属关系清晰合理，按期换届、程序规范；	5	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 1 分
	2. 企业在管项目党建工作覆盖率不低于 80%；	5	
	3. 企业党组织深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，经常性开展党性教育，教育引导广大党员群众切实增强“四个意识”，坚定“四个自信”，自觉做到“两个维护”；	2	
	4. 认真贯彻落实党的路线方针政策，确保正确的政治方向，团结凝聚职工群众，推动企业健康发展；	2	
	5. 积极组建工会、共青团、妇联等群团组织，在党组织的领导下按照各自章程有效开展工作；	2	
	6. 企业党组织认真落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等组织生活制度，各项活动严肃认真，记录规范；	2	
	7. 企业党组织和党员积极参与属地党组织争先创优活动；	2	
	8. 企业党组织有固定的活动场所，活动场所有设施、有标识、有党旗、有书报、有制度；	2	
	9. 党组织活动经费纳入企业管理费用，党组织活动经费有保障。	2	
二、党员队伍作用明显（18 分）	1. 党组织书记由企业主要负责人或领导班子成员担任，思想政治素质硬、工作能力强、工作作风好，熟悉党务工作；	3	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 1 分
	2. 党组织书记认真履行职责，接受上级党组织考评和党员群众评议，党组织和党员群众评价较高；	3	
	3. 深入开展党员示范岗、责任区、承诺践诺等活动，党员统一佩戴党员徽章开展工作，亮身份、树形象、做表率；	3	

	<p>4. 在疫情防控、抢险救灾等突发重大事件中，党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥良好；</p> <p>5. 党员管理规范，定期排查、接转党员组织关系，流动党员“一方隶属、双重管理”落实到位；</p> <p>6. 发展党员程序规范，注重加强入党积极分子队伍建设；</p> <p>7. 响应街道社区党组织号召，组建志愿者队伍，物业企业党员全部加入志愿服务队，在志愿服务活动中示范带头作用明显。</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	
<p>三、运行机制规范有效（24分）</p>	<p>1. 企业管理制度健全，岗位职责明确，工作程序规范，运行专业高效；</p> <p>2. 党组织参与企业重大事项决策，充分发挥政治引领作用，促进党建与企业经营管理融合发展；</p> <p>3. 积极协助街道社区党组织开展党的工作，传递党的声音、收集社情民意、调解矛盾纠纷、促进和谐稳定；</p> <p>4. 实行“双向进入、交叉任职”，聘请社区“两委”成员兼任物业服务质量监督员，推荐物业项目负责人兼任街道“大工委”或社区“大党委”成员；</p> <p>5. 与街道、社区、业主建立多方联动服务机制，定期沟通物业工作情况，积极参加联席会议，主动配合街道社区、业主委员会（物业管理委员会）和相关部门共同解决物业服务矛盾和问题；</p> <p>6. 党建品牌富有特色，党建工作机制鲜明有效，工作方法可复制、可推广性强；</p> <p>7. 业主投诉受理、处置和反馈制度健全，设立24小时服务热线，及时有效处置业主诉求，问题处理满意度90%以上；</p> <p>8. 党建工作档案资料齐全，分类成册，管理完善。</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>	<p>完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣1分</p>
<p>四、服务质量显著提升（20分）</p>	<p>1. 建立完善的服务质量控制体系，将“红色物业”有关要求纳入其中，不断提高物业服务质量和水平；</p>	<p>3</p>	<p>完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣1分</p>

五、社会形象信誉良好（14分）	2. 与街道、社区党组织联合定期开展各类党建主题教育活动，党建引领作用明显；	3	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣1分
	3. 深入开展社会主义核心价值观和党史学习教育，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进小区、进楼栋、进家庭，打造精神文明小区；	3	
	4. 在街道社区党组织的领导下，组织党员及志愿者积极参与社区网格服务，定期开展文明创建、义务劳动、维修维护、结对帮扶等活动；	2	
	5. 重大节假日组织开展各类红色文化活动，丰富业主生活，增进邻里友谊，建设和谐小区；	2	
	6. 引导业主成立书法、绘画、读书等各类兴趣小组，推荐党员业主担任负责人，定期开展活动，组织规范有序，群众反响良好；	2	
	7. 定期走访慰问老党员、退伍军人、贫困、残疾等特殊业主群体，提供个性化服务；	2	
	8. 定期走访业主，根据业主意见改进提升服务内容，提供多元化、个性化的便民服务。	3	
	1. 遵守劳动保障法律法规，规范劳动用工，当年无重大劳动保障违法行为；	3	
	2. 诚信经营、依法纳税，信用良好，当年未被列入经营异常记录和严重违法失信企业名单；	3	
	3. 积极参与社会慈善公益活动，具有良好的社会形象；	2	
	4. 党建工作成效明显，品牌形象及服务口碑好，当年无负面舆情；	3	
	5. 物业服务质价相符，业主整体满意度不低于95%。	3	

说明：物业服务企业优良红色物业创建行为获得国家级、省级、市级、县级、街道办事处（乡镇人民政府）表彰（扬）奖励的，分别按 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分/每次予以加分，总分最高不得超过 100 分。同一优良行为符合多项加分标准的，按最高值加分。

附件 4

河南省物业服务企业智慧物业建设评分标准

项目	标准内容	分值	评分标准
一、企业架构（10分）	1. 具有清晰的智慧物业中长期战略规划，并纳入企业战略发展体系；	2	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 0.5 分
	2. 配备有独立的智慧物业组织体系，职责清晰明确，且拥有较高的认知度、推动力和工作执行力；	2	
	3. 具备完整的产品设计、建设、运维组织团队及配套人才体系；	2	
	4. 在智慧物业立项、需求、实施、上线、评估等全周期建设过程方面具有标准规范和管理体系；	2	
	5. 在智慧物业应用方面，有完整的培训体系、应用评估和考核体系。	2	
二、基础建设（10分）	1. 企业结合各类信息系统需求完成自有机房或数据中心建设，或完成对云产品的上云建设；	4	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 1 分
	2. 适应两家及以上运营商提供通信与信息服务的需求，保证通讯业务在物业管理区域内的接入、开通和使用；	3	
	3. 网络设计核心设备具备冗余技术及完整网络拓扑结构，充分考虑业务开展需求，业务处理能力具备冗余空间，业务开展具备可拓展性。	3	
三、信息安全（10分）	1. 企业配备有信息安全组织和专业人才，配有专业的智慧物业安全员，持有信息安全相关证书；	3	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 1 分
	2. 企业制定有相关的信息安全策略、标准、流程，建立完整的信息安全管理体系，取得行业的相关认证；	4	
	3. 具有完整的物理安全、网络安全、主机安全、系统安全和数据安全等信息安全技术体系和相应的数据灾备方案。	3	

四、管理支撑（14分）	1. 基础办公类系统：包括 OA、人力系统、移动考勤、在线学习、档案系统、固定资产等模块；	4	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺一项扣 1 分
	2. 财务类相关系统：包括预算管理、合同管理、资金管理、电子发票、收费管理、库存管理、费用控制、能耗管理等模块；	4	
	3. 品质工单系统：包括综合客服、工单、安全巡更、品质核查、承接查验、环境、应急等管理模块；	3	
	4. 搭建有统一的智慧服务平台，实现各类系统有效融通及数据自动流转汇总，实现对业务管理的全方位支撑。	3	
五、智慧小区（36分）	1. 环境系统：包括背景音乐、信息发布大屏、环境监测、垃圾分类、蚊控系统、喷灌系统、雾森系统、无线 WIFI，智能充电等模块；休闲区、水系等场景化管理；	6	企业在管小区数量少于（含）2 个时，每 1 个在管小区符合要求得 6 分，部分符合的得 3 分；在管小区数量多于（不含）2 个时，每 1 个在管小区符合要求得 4 分，部分符合的得 2 分。累计不得超过该项最高分值
	2. 公共设施设备系统：包括供配电、给排水、电梯、消防、中央空调等系统，实现智能运维；	6	
	3. 智慧安防系统：包括周界防越、巡更、消防控制、视频监控、紧急求助等模块；实现充电棚温度异常告警、高空抛（坠）物、人员入侵等 AI 场景联动等智能化集成应用；	6	
	4. 智能出行系统：包括车行道闸、车位引导、人行道闸、门禁、可视对讲、梯控（须具备电动自行车识别功能）、访客系统等模块；实现场景联动、行为分析等智能化集成应用；	6	
	5. 智慧生活服务：包括邻里互动（业主论坛）、公益活动、租赁买卖、读书活动等相关模块；	6	

	6. 智慧增值服务：包括线上商城购物、服务预订、信息推送等相关模块；	6	
六、业主服务（10分）	1. 企业建有统一的业主服务平台，具有智能导航、智能知识库、智能外呼、舆情监控、小区公告、在线管家、投诉建议、报事报修、生活缴费、物品放行、满意度调查等功能。	10	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺1项扣1分
	1. 企业具有一定的自主研发或创新能力，具有软件著作权、专利创新等成果；	4	近三年每取得1项得1分，最高不超过给定分值
七、成果应用（10分）	2. 通过各类智慧物业体系系统的建设，实现企业在经营创收、规模拓展、客户服务、品质提升、管理效率、节能减排、风险控制等方面具有显著的成效，并有数据支撑；	3	完全缺失的该项不得分，部分缺失的每缺1项扣1分
	3. 企业在党建、养老、托幼、环境监测、建筑节能等方面具有智慧创新应用。	3	

说明：物业服务企业优良智慧物业建设行为获得国家级、省级、市级、县级、街道办事处（乡镇人民政府）表彰（扬）奖励的，分别按5分、4分、3分、2分、1分/每次予以加分，总分最高不得超过100分。同一优良行为获得多次表彰（扬）奖励的，按最高值加分。

附件 5

河南省物业服务企业履行社会责任评分标准

项目	标准内容	分值
基准分 50 分，存在下列优良行为的，按对应分值加分。		
一、 民生 实事	在民生实事及物业服务活动中有突出表现和贡献，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明材料；	按照认定部门或媒体级别，国家级、省级、市级、县级、乡级分别得 8、6、4、2、1 分，可累计计分，最高得 8 分
二、 公共 事件	主动承担抢险救灾、疫情防控等公共突发事件配合责任，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明材料；	按照认定部门或媒体级别，国家级、省级、市级、县级、乡级分别得 8、6、4、2、1 分，可累计计分，最高得 8 分
三、 稳岗 就业	积极招录农村劳动力、高校毕业生、退役军人、就业困难人员等，推动员工职业技能提升、稳岗就业，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明材料；	按照认定部门或媒体级别，国家级、省级、市级、县级、乡级分别得 8、6、4、2、1 分，可累计计分，最高得 8 分
四、 绿色 环保	倡导绿色物业管理服务，采用新技术、新方法推动物业服务区域内节能减排、垃圾分类、环境提升、污染防治，积极配合业主安装	1 分/项，最高得 5 分

	<p>新能源车充电桩，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明资料；</p>	
<p>五、 社会 公益</p>	<p>积极组织或参与社会公益活动、志愿者服务、社会捐赠，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明资料；</p>	<p>按照认定部门或媒体级别，国家级、省级、市级、县级、乡级分别得 5、4、3、2、1 分，可累计计分，最高得 5 分</p>
<p>六、 扶老 托幼</p>	<p>在管项目积极开展居家社区养老、托幼、家政等服务，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明资料；</p>	<p>1 分/项，最高得 3 分</p>
<p>七、 服务 覆盖</p>	<p>助力物业服务全覆盖，主动承接、帮扶老旧小区、异地搬迁安置小区等物业服务，经行业主管部门认定、被官方媒体报道或提供有效证明资料；</p>	<p>1 分/个，最高得 3 分</p>
<p>八、 法规 标准</p>	<p>参与政策法规、规范性文件起草的；作为主要起草成员或参编国家、行业、地方标准、团体标准的，经行业主管部门认定或提供有效证明资料；</p>	<p>1 分/项，最高得 5 分</p>

九、其他履行社会责任优良行为。

1分/项，最高得5分

说明：同一优良行为符合多项加分标准的，按最高值加分，总分最高不得超过100分。