

郑州市住房保障和房地产管理局郑东新区服务中心文件

郑房东〔2020〕26号

郑州市物业服务企业信用红黑名单 管理办法（试行）

第一条 为规范物业服务企业经营行为，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展，根据《物业管理条例》等法律法规，结合我市物业服务行业实际，特制定本办法。

第二条 在本市从事物业服务活动的物业服务企业信用红黑名单评定管理适用本办法。

第三条 本办法所称守信红名单是指因诚实守信行为而受到县（市）级以上人民政府或物业管理部门表彰、奖励和扶持，且所服务项目无有效不良信用信息记录的物业服务企业名单。

第四条 本办法所称失信黑名单是指存在违反国家法律法规、物业服务合同等行为，并经市物业管理主管部门、各街道办事处（乡镇）或市直相关单位调查认定的物业服务企业名单。

第五条 物业服务企业有下列行为之一的，列入守信红名单管理：

（一）工作业绩突出，受到县（市）级以上人民政府或物业管理主管部门通报表彰、奖励和扶持的；

（二）重要工作创新或突出特色工作被县（市）级以上人民政府或物业管理主管部门通报表扬或在县（市）级以上新闻媒体专题推介的；

（三）严格遵守法律法规或履行物业服务合同约定，受到业主集体书面表扬（占单个项目业主总户数 20%以上），经市物业管理主管部门查证属实，物业服务质量好、业主满意度高的（占单个项目业主总户数 90%以上）；

（四）具有其他突出诚实守信行为的。

第六条 物业服务企业有下列行为之一的，列入失信黑名单管理：

（一）未按要求及时办理物业服务企业和物业服务项目备案登记手续，经责令限期整改，拒不整改或整改不到位的；

（二）拒不参加企业信用评价管理，拒不上报企业信用信息的；

（三）弄虚作假、伪造更改企业信用信息参加企业信用评价管理的；

（四）在物业服务项目招投标中提供虚假证件、资料，参与串标、陪标、排斥他人合法投标的；

（五）不按法律法规规定及物业服务合同承诺收费、服务的，严重违反物业服务合同的；

(六) 中标物业服务项目后不落实投标承诺，弃管或将项目整体转包的；

(七) 不按法律法规规定进行前期物业承接查验并办理相关手续的；

(八) 物业服务项目发生安全事故，经调查认定物业服务企业存在违法违规行为，未履行或未正确全面履行物业服务合同约定职责，负有主体责任的；

(九) 物业服务项目业主投诉较多（占单个项目业主总户数 10% 以上），经市物业管理主管部门查证属实，物业服务质量差、业主满意度低的（占单个项目业主总户数 50% 以下）；

(十) 因物业服务企业主要或全部责任，物业服务项目存在问题被新闻媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；

(十一) 因物业服务企业主要或全部责任，物业服务项目存在问题被市物业管理主管部门、各街道（乡镇）或市直相关单位责令限期整改，拒不整改或一年内累计被公开通报三次以上（含）、处罚的；

(十二) 因物业服务企业主要或全部责任，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；

(十三) 虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取物业专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；

(十四) 物业服务项目合同未到期，未提前告知并与业主委员会（非住宅项目管理方、房地产开发企业）协商一致，突然撤离或停

止物业服务的；

(十五) 不服从市物业管理主管部门、各街道（乡镇）和市直相关单位监管的；

(十六) 不遵守行业自律管理有关约定，造成较大行业负面影响的；

(十七) 经认定的其他严重不良行为。

第七条 郑州市物业服务企业信用红黑名单认定后，市物业管理主管部门将通过一定形式向社会发布，并及时通报市社会信用管理、政府采购管理、项目招投标管理、企业工商注册登记、物价收费审批、人民银行、人民法院等部门和各街道办事处（乡镇）。

第八条 市物业管理主管部门根据实际情况每年一次自行在房管局官网或县（市）级以上新闻媒体发布全市物业服务企业守信红名单和失信黑名单，并及时向相关单位通报。

第九条 物业服务企业守信红名单和失信黑名单自发布之日起一年内有效。

第十条 列入守信红名单物业服务企业在发布有效期内出现下列情况之一的，将作撤出处理，并及时公示：

（一）被市物业管理部门、各街道办事处（乡镇）和市直相关单位通报、处罚或责令限期整改的；

（二）物业服务项目业主投诉较多（占单个项目业主总户数 5% 以上），经市物业管理主管部门查证属实，物业服务质量和业主满意度

下滑的（占单个项目业主总户数 75%以下）。

第十一条 列入失信黑名单物业服务企业在发布有效期内 纠正其失信行为后，向市物业管理主管部门提出书面申请，经查 证属实的，将作撤出处理，并及时公示。

第十二条 物业服务企业被纳入守信红名单管理后，处于有 效期且有效期超过半年以上的，当年度信用等级直接评定为优秀。

物业服务企业被纳入失信黑名单管理后，处于有效期且有效期超过半年以上的，当年度信用等级直接评定为不合格。

第十三条

本办法由市物业管理主管部门负责解释，自发布之日起实施

