

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〕25号

郑州市住房保障和房地产管理局郑东新区服务中心 关于印发《郑州市物业服务企业信用 分级评定管理办法》的通知

各科室：

现将《郑州市物业服务企业信用分级评定管理办法》印发给你们，请遵照执行。



郑州市物业服务企业信用分级评定 管理办法

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》、《郑州市物业管理条例》、《物业服务企业资质管理 办法》（建设部令第 164 号）等法律法规，结合本市实际，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分级评定管理适用本办法。

第三条 本办法所称物业服务企业信用分级评定，是指根据物业服务企业信用信息对物业服务企业信用进行综合评定分 级，并依据评定级别实施分级管理。

第四条 本办法所称物业服务企业信用信息，是指物业服务企业在物业管理服务活动中形成的能够反映其信用状况的信息。

第五条 郑州市住房保障和房地产管理局（以下简称市房 管局）负责全市物业服务企业信用信息管理工作。

各县（市、区）物业管理主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息的采集、确认、上报工作。

第六条 物业服务企业信用信息按基本信用信息、良好信用信息、不良信用信息分类。

基本信用信息是指企业身份信息和企业管理项目的历史及动态信息；

良好信用信息是指物业服务企业在从事物业管理服务活动中，遵纪守法、诚信经营、自觉维护市场秩序，受到各级政府和相关部门以及授权的社会组织奖励、表彰及对社会公益事业做出贡献等行为的信 息；

不良信用信息是指企业在从事物业管理服务活动中，违反物业管理等相关法律、法规、规章、规范性文件，违反公平竞争、诚实信用原则，不遵守合同约定，不配合监督管理等行为的信 息。

第七条 市房管局负责建立物业服务企业信用信息日常采集、每月上报、每季发布、年终评定的综合评价体系。

第八条 信用信息采集是指对物业服务企业信用信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映企业信用信息档案的活动。信用信息的采集应当坚持客观、准确、公正、及时的原则。

第九条 信用信息采集渠道包括：物业服务企业自行申报，县（市、区）物业管理主管部门、相关行政管理部门、行业协会提供等。

（一）基本信息：由物业服务企业通过“郑州市物业管理信息系统”提供。基本信息发生变更的，应当在变更后 30 日内在系统内更新。

（二）良好信用信息：由物业服务企业自行申报。物业服务企业应当自业绩信息生成 3 个月内向企业注册地县（市、区）物业管理主管部门提供业绩证明材料，办理信息申报手续。

（三）不良信用信息：由各县（市、区）物业管理主管部门负

责采集，各县（市、区）物业管理主管部门应联合辖区街道办事处，结合投诉纠纷处理、日常检查等工作方式，及时采集、汇总物业服务企业不良信用信息。

各县（市、区）物业管理主管部门对本月辖区内物业服务企业的良好信用信息和不良信用信息确认后，于下月 5 日前汇总上报市房管局。

第十条 市物业管理协会在日常工作中采集到的物业服务企业信用信息，每月 5 日前汇总上报市房管局。

第十一条市房管局对每季度物业服务企业信用信息进行汇总、认定后，记入企业信用档案，并通过市房管局和郑州市物业管理协会网站向社会公布。

第十二条 物业服务企业对其被公布的信息有异议的，自公布 15 日内可以提出更正申请，并提交相关证明资料。市房管局自受理之日起 10 个工作日内做出更正或不予更正的意见。

第十三条 良好信用信息和不良信用信息的加减分有效期限正常为两年，对社会影响大、影响周期长的不良信用信息记分期可延长至三年，记分期限起始时间自信息发布之日起计算；企业基本信息记分期限为永久；良好信用信息、不良信用信息在记分失效后作为信用档案永久记录，供公众查询。

第十四条 物业服务企业信用实行分级评定制度，基础分值为 100 分，按照记分标准予以加减分值，并按以下标准对企业实行信用等级管理：

- (一) 信用记分在 105 分以上的, 信用等级为优秀。
- (二) 信用记分在 85 — 104 分的, 信用等级为良好。
- (三) 信用记分在 70 — 85 分的, 信用等级为合格。
- (四) 信用记分在 70 分以下的, 信用等级为不合格。

第十五条 信用信息加减分按照《郑州市物业服务企业信用信息管理记分标准》执行。

市房管局可以根据我市物业管理服务市场发展及市场秩序情况, 调整并公布记分标准。

第十六条 物业服务企业在日常经营活动中, 出现《郑州市物业服务企业信用信息管理记分标准》中一票否决情形的, 信用等级直接评定为不合格。

第十七条 市房管局每年对物业服务企业信用等级评定一次, 评定结果在郑州房地产网上进行公示, 供社会群众和企业公开查询。

第十八条 物业服务企业综合信用评价结果作为物业服务企业投标、资质管理、日常监管、评优评先等工作的重要参考依据。

第十九条 根据物业服务企业信用等级评定结果实行分级管理:

(一) 优秀级别企业: 所服务的物业项目可参加市级以上物业管理示范小区(大厦)的评选; 可以参加各类创先评优, 在同等条件下优先考虑; 可以承接新的物业管理项目。

(二) 良好级别企业: 所服务的物业项目可参加市级以上物业管理示范小区(大厦)的评选; 可以参加市级以下创先评优; 可以承接新的物业管理项目。

(三) 合格级别企业：可以承接新的物业管理项目，但一年内不得参与各类创先评优活动。

(四) 不合格企业：进入整改期，整改期内重点监管，不得申报资质晋级，不得承接新的物业管理项目，不得参加政府和行业各类评优活动，整改合格的，晋升信用等级；对拒不整改或者两年内整改不合格的，建议资质管理部门依法注销其资质证书。

第二十条建设单位公开招标选聘物业服务企业时，可以参考投标企业的信用等级设定投标条件及业绩加分项。

第二十一条 本办法自印发之日起施行，有效期五年。