

三门峡住房和城乡建设局

三建〔2019〕385号

三门峡市住房和城乡建设局 关于印发《三门峡市物业服务企业星级服务 等级评定管理暂行规定》的通知

各县（市、区）物业管理行政主管部门，各物业服务企业：

现将《三门峡市物业服务企业星级服务等级评定管理暂行规定》发给你们，请遵照执行。

附件：河南省物业服务企业“双随机一公开”监督检查事项清单评分表

三门峡住房和城乡建设局

2019年9月26日

三门峡市物业服务企业星级服务 等级评定管理暂行规定

第一条 为规范我市物业服务企业经营行为，构建诚实守信的市场环境，促进物业管理行业健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等有关规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 凡在我市行政区域内从事物业管理和服务活动的本地和外地物业服务企业均适用本规定。

第三条 本规定所称物业服务企业，是指依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业（以下简称“企业”）。

第四条 企业星级服务等级评定管理应当遵循公开、公平、公正的原则，依法保守国家秘密和商业秘密，保护个人隐私。

第五条 市住房和城乡建设局（以下简称“市住建局”）负责制定企业星级服务等级评定管理相关政策，市住建局物业管理科（以下简称“物业科”）负责组织企业等级评定工作。

各县（市、区）物业管理行政主管部门负责本行政区域内企业等级评定工作。

市物业管理协会负责受理并调解其会员内部纠纷，并将调解结果反馈物业科，参与企业等级评定工作，制定行业自律相关规

定。

第六条 企业星级服务信息主要来源于根据《河南省物业服务企业“双随机一公开”监督检查事项清单》年度检查的信息、相关行政部门提供的信息、12345 平台投诉并经核实的信息、新闻媒体曝光并经核实的信息和企业自行申报的信息，以及市、县（市、区）物业管理行政主管部门日常工作采集相关信息和受理并核实的各类投诉信息。

企业星级服务信息档案应当完整、真实、准确地反映企业信息变动情况。

第七条 物业科和各企业是星级服务信息采集和录入的责任单位。

第八条 企业对星级服务信息内容和认定结果有异议的，应在接到认定结果通知后 3 日内向物业科提出书面申诉。物业科对申诉内容进行核实、处理，并答复企业。

第九条 企业应指定专人负责本企业星级服务信息报送工作。企业星级服务信息发生变更或失效的，应于变更或失效之日起 7 日内，向物业科提报修改后的星级服务信息。

第十条 企业星级服务信息的监督管理实行记分制度。

一、加分项：

1.获得国家行政机关表彰、奖励、荣誉的，经物业科审核后，每项记 20 分；

2.获得省级行政机关表彰、奖励、荣誉的，经物业科审核后，

每项记 12 分；

3.获得媒体表彰或优秀报道，公众信誉好、事迹突出、起到模范表率作用的，每件（次）记 8 分；

4.获得地市级行政机关表彰、奖励、荣誉，经物业科审核后，每项记 5 分；

5.获得县（市、区）级行政机关表彰、奖励、荣誉，经物业科审核后，每项记 2 分；

6.参与扶贫项目的，记 10 分；

7.积极参与政府活动或社会公益活动，做出突出贡献，有良好社会影响的，经物业科核实后，记 5—10 分；

8.获得 5 名（含 5 名）以上业主联名以书面表扬信、赠送锦旗等方式赞誉，经物业科核实后，每件（次）记 2 分。

二、减分项：

1.本年度监督检查清单项目的扣分值；

2.12345 平台反映问题属实，及时整改的，扣 2 分；拒不整改或整改不达标，扣 5—10 分；

3.相关行政部门发现的问题，及时整改的，扣 2 分；拒不整改或整改不达标，扣 5—10 分；

4.新闻媒体曝光问题属实，及时整改的，扣 5 分；拒不整改或整改不达标，扣 10 分；

5.个人反映问题属实，及时整改的，扣 1 分；拒不整改或整改不达标，扣 5 分。

物业科对企业所管项目为单元予以加分或减分，记入企业星级服务信息档案。记分信息通过手机短信、微信平台向企业法定代表人、总经理和项目经理等发布。

第十一条 记分周期从每年1月1日起至12月31日止。记分周期期满，重新记分。原记分记录作为历史数据保存于企业星级服务信息档案。

第十二条 对于记分中未列举的情形，由企业提出申请，经市物业管理协会提议，由物业科根据最相类似的规定提出记分意见，报市住建局认定。

第十三条 物业科在一个记分周期内，根据日常计分情况，对企业进行实时处理。

1.发生任何减分情形的，企业应及时进行改正，消除不良影响。

2.减分情形分值累计超过10分（含10分，下同）的，将向企业提出书面警示，责令其限期整改。

3.减分情形分值累计超过15分的，责令其限期整改，约谈企业的法定代表人、总经理。在本记分周期内，禁止参加各类评优活动。

4.减分情形分值累计超过20分的，禁止企业参加各类评优活动，并记入企业不诚信黑名单。

第十四条 企业、物业管理项目、法定代表人、总经理和项目经理等获得的各类表彰、奖励和荣誉等良好记录，在表彰、奖励和荣誉有效期内，每个记分周期均对企业予以加分，直至有效

期终止。

第十五条 企业星级服务实行等级管理，分为甲级、乙级、丙级三个等级。甲级表示优秀，乙级表示良好，丙级表示一般。

第十六条 市住建局每年1月份组织专家评委对企业上一年度星级服务等级进行评定，对不同等级的企业实行差别化监管。

企业星级服务基本分为100分。分值在120分（含120分）以上为甲级，分值在119~100分为乙级，分值在99~70分为丙级，分值在69分（含69分）以下记入企业不诚信黑名单。

（一）对于等级达到甲级、乙级的企业，实行激励机制，支持企业发展，鼓励其做大做强，支持创优。

1. 甲级企业不作为常态监管对象，在年度监督检查中可予免检，各类评优活动予以优先考虑，企业负责人优先入选物业管理专家库，参加行业重要评比、检查活动；乙级企业作为常态监管对象，适当减少对其日常检查频率，企业负责人可参加行业一般检查活动；丙级企业作为重要监管对象，对其加强监督检查力度。

2. 在省、市示范优秀物业管理项目评比中，按等级顺序推荐参评。

3. 在物业管理项目招投标中按等级给予不同标准的加分，甲级加6分，乙级加2分。

4. 依照有关规定可给予的其他政策扶持和帮助。

（二）对于记入不诚信黑名单的企业，将提交相关部门取消其证照。

第十七条 企业在记分周期内，无物业管理项目的，不予进行星级服务等级评定。

第十八条 企业星级服务记分结果，可以作为物业管理行政主管部门、相关行政主管部门、市物业管理协会制定相关规定、准则，以及建设单位、业主大会（业主委员会）选聘企业的重要依据。

第十九条 每年一月，市住建局对上一年度企业星级服务等级评定结果在报纸、网络等媒体上进行公布。

第二十条 本规定由市住建局负责解释。

第二十一条 本规定自 2019 年 10 月 1 日起实施。

