

平顶山市住房和城乡建设局
平顶山市房产事务中心
关于建立物业服务企业“红黑榜”的
通 知
(征求意见稿)

各县(市、区)住房和城乡建设局、房产事务中心,石龙区建设交通局,高新区城乡建设和生态环境局,新城区保障性住房建设管理中心,市物业管理协会:

为进一步加强全市物业服务企业监管,推进物业行业信用体系建设,规范物业管理服务秩序,提升全市住宅小区物业服务水平,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《河南省物业管理条例》等法律、法规和《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》《河南省物业服务企业信用管理实施办法(试行)》等政策规定,结合我市实际,现就建立物业服务企业“红黑榜”有关工作通知如下:

一、适用范围

全市行政区域内开展住宅小区物业服务活动的物业服务企业。

二、明确工作职责

平顶山市房产事务中心负责全市物业服务企业“红黑榜”政策制定、监督管理、信息的核定和公布。

各县（市、区）物业管理行政主管部门负责辖区住宅小区物业服务企业“红黑榜”信息的采集、初核和日常报送、推动评定结果应用等工作。

街道办事处（乡镇人民政府）协助各县（市、区）物业管理行政主管部门按照职责做好物业服务企业“红黑榜”管理相关工作。

三、“红黑榜”评定标准

（一）物业服务企业信用等级为三星级（含）以上等级，同时满足下列条件之一的，可纳入“红榜”认定范围予以公布：

- 1.以党建引领物业，红色物业工作突出并受到表彰的；
- 2.物业服务严格按照合同约定履行，业主口碑好，经物业管理行政主管部门核实认定的；
- 3.所服务住宅小区获评市级以上物业示范项目的；
- 4.受到省、市物业管理行政主管部门表彰的；
- 5.突发事件应对期间，能在街道、社区等部门指导下，积极应对；在防汛、卫生防疫、恶劣天气小区安全应对等工作中做出突出贡献的；
- 6.获得的其他重大荣誉或表彰。

（二）物业服务企业存在以下行为之一的，将纳入“黑榜”

认定范围予以公布：

- 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；
- 2.在抢险救灾、疫情防控等公共突发事件中组织不力、拒不配合的；
- 3.在物业服务活动中严重侵害群众合法权益的；
- 4.在物业服务活动中存在围标串标，挪用、骗取、套用住宅专项维修资金等违法犯罪行为的；
- 5.以暴力、威胁等方式阻挠行政管理部门实施行政执法活动的；
- 6.物业服务企业将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的；
- 7.未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业服务用房、物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；
- 8.未按要求及时、规范办理物业服务企业和物业服务项目备案登记、承接查验等手续，经责令限期整改，拒不整改或整改不到位的；
- 9.物业服务企业未按照规定办理移交手续、未按约定时间提

前撤出或未在规定时间内退出物业管理区域的；

10.因物业服务企业全部责任或主要责任，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；因物业服务企业全部责任或主要责任，物业服务项目存在的问题被新闻媒体曝光，在社会上造成恶劣影响的；

11.因物业服务企业全部责任或主要责任，物业服务项目存在的问题被物业管理行政主管部门、其他相关部门或街道（乡镇）责令限期整改，拒不整改或半年内累计被公开通报三次以上（含）处罚的；

12.不服从物业管理行政主管部门、其他相关部门或街道（乡镇）监管或拒不配合进行“双随机一公开”等专项检查的；

13.法律、法规、规章、规范性文件等规定或者强制性标准规定的其他不良行为。

四、“红黑榜”信息采集与评定公布

途径一：市房产事务中心通过日常工作监管，依托跨部门信息共享，结合“红色物业”创建、“双随机一公开”监督检查、投诉信访处置、市场行为规范、消防安全管理等工作采集相关信息形成初步“红黑榜”。途径二：各县（市、区）物业管理行政主管部门在开展物业服务企业信用信息采集工作中同步采集本辖区物业服务企业“红黑榜”信息，并对信息真实、全面、有效进行初核，形成初步“红黑榜”。

初步“红黑榜”核定后3个工作日内，按照“谁采集、谁负责”的原则通过书面、电子邮件等方式告知物业服务企业入榜依据等相关情况。对纳入“红黑榜”企业有异议的，应在5个工作日内书面向信息采集部门提供相应资料，经审核认为真实有效的，“红黑榜”相应内容予以调整。

全市物业服务企业“红黑榜”信息原则上每半年通过平顶山市住房和城乡建设局和平顶山市房产事务中心官方网站等向社会公布。

五、“红黑榜”动态管理

鼓励“黑榜”物业服务企业积极整改，主动纠正不良行为、消除不利影响。企业主体依法纠正不良行为、消除不利影响后，按照“谁认定、谁修复”原则，可向该信息的认定部门申请修复，并提交修复申请书等相关材料。经审查符合修复条件的，认定部门应于7日内作出修复决定，报送市房产事务中心核定通过后，及时从“黑榜”中撤出。

对失信情况特别严重、影响后果特别恶劣的“黑榜”物业服务企业，依法依规认定其不得修复，并函告市市场监督管理局联合惩戒。

凡“红榜”物业服务企业不满足“红榜”要求或出现应纳入“黑榜”情形的，市房产事务中心将其及时从“红榜”中清退。

“红榜”公开期限一般为3年。“黑榜”公开期限一般为3

个月至3年，并不得低于相关行政处罚期限，有效期自决定文书生效之日起计算，对于公开期限满但仍未信用修复的物业服务企业，可延长公开期限，但公开期限总计不超过5年。

六、评定结果运用

(一) 对纳入“红榜”的物业服务企业，可采取以下激励措施：

- 1.在物业服务企业信用评价中给予加分奖励；
- 2.在媒体推介、荣誉评选等活动中列为优先选择对象；
- 3.在有关政府采购、招标投标等公共资源交易活动中依法依约采取信用加分等措施；
- 4.鼓励建设单位在进行前期物业招标时给予适当加分，建议业主大会(业主代表大会)选聘或续聘物业服务企业时优先考虑；
- 5.适当减少日常检查、专项检查抽查频次；
- 6.按照规定可以采取的其他激励措施。

(二) 对列入“黑榜”的物业服务企业，各县(市、区)物业管理行政主管部门应采取以下惩戒措施：

- 1.列为重点监管对象，提高抽查比例和频次；
- 2.对其法定代表人或项目负责人进行提醒、约谈、告诫，并在企业信用档案中记录提醒、约谈、告诫的情况；
- 3.在物业服务企业信用评价中予以扣分或不予星级评定；

4. “黑榜”企业认定所涉及项目，督促所在街道办事处（乡镇人民政府）向业主大会（业主代表大会）提示信用风险，提出解除物业服务合同或不再续约的建议，并监督业主大会会议按规定召开就该重大事项表决；

5. “黑榜”企业信用修复前，支持建设单位进行前期物业招标、业主大会（业主代表大会）选聘或续聘物业服务企业时将其排除；

6.取消其参加评先评优和表彰奖励的资格；

7.按照规定可以采取的其他惩戒措施。

附件：物业服务企业“红黑榜”初选名单

附件

物业服务企业“红黑榜”初选名单

序号	物业服务企业名称	物业服务企业负责人	企业注册地	所服务的物业项目名称	上榜理由