

长治市屯留区住房和城乡建设局文件

屯建发〔2023〕87号

关于印发《长治市屯留区物业行业 “红黑榜”管理办法（试行）》的通知

各物业服务企业：

为进一步加强长治市屯留区物业服务企业监管，规范全区物业管理工作，保障物业服务市场健康有序发展，扎实推进物业行业诚信体系建设。现将《长治市屯留区物业行业“红黑榜”管理办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

长治市屯留区住房和城乡建设局

2023年5月30日



长治市屯留区物业行业“红黑榜”管理办法 (试 行)

一、工作目标

为进一步加强长治市屯留区物业服务企业监管,规范全区物业管理工作,保障物业服务市场健康有序发展,扎实推进物业行业诚信体系建设,实现奖惩联动。结合我区实际,制定本办法。

二、适用范围

本制度适用于长治市屯留区开展住宅小区物业服务活动的物业服务企业。

三、认定条件

(一)物业服务企业满足以下条件之一的,可列入物业服务企业“红榜”名单:

1. 符合屯留区委抓党建促基层治理能力提升工作要求,设立党支部并在所在小区设立党建活动场所;
2. 已录入物业服务企业信用评价体系,信用等级为良好及以上的;
3. 本年度未发生违反物业相关法律法规及规章制度行为和重大信访投诉问题;
4. 在区物业行业主管部门检查考评中成绩优秀的;
5. 在物业管理方面获得国家、省、市、区各级行政部门奖励或表彰的;

6. 未被列入联合惩戒对象或黑名单;
7. 积极配合落实上级主管部门及所属政府部门安排的各项工 作, 并表现突出的;
8. 在各类社会紧急突发事件处理过程中, 做出突出贡献的;
9. 对我区物业行业发展有其他突出贡献的;
10. 年度对物业服务企业进行综合评定, 得分在 80 分以上的。

(二) 物业服务企业达到以下条件之一的, 可列入物业服务企业“黑榜”名单:

1. 有严重违反物业相关法律法规及规章制度行为的;
2. 经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任, 发生重大安全生产事故的;
3. 在区委、区政府的重大安排、涉及广大人民群众利益的公共服务活动中, 物业服务企业拒不配合的;
4. 经行业主管部门、所属街办、社区认定存在其他严重不良行为且不及时整改的;
5. 拒不参加物业服务企业信用评价管理的或未履行向社会做出信用承诺的;
6. 弄虚作假、伪造更改企业、项目、人员等信息参加信用评价管理的;
7. 区物业行业主管部门通过各类渠道接到涉及住宅小区物业方面的有效投诉, 一个月内达到 8 件以上, 且连续两个

月投诉量未下降，整改未见成效的物业服务企业；

8. 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，在社会上造成恶劣影响的；

9. 在区物业行业主管部门、物业服务住宅小区所在街道及社区的日常监督检查中，成绩较差且拒不整改的；

10. 物业服务企业非法挪用、侵占住宅专项维修基金、公共收益的；

11. 将一个物业管理区域内的全部物业管理服务一并委托他人的；

12. 企业及法人存在违法犯罪等行为，被列入各种失信名单或采取法律强制手段的；

13. 企业服务物业区域发生重大安全责任事故的；

14. 企业年度评分不达 60 分的；

15. 不服从物业行业主管部门、其他相关部门或街办的监管或拒不配合执法检查的；

16. 经核实，巧立名目违规收费或采取不正当手段强制收费的；

17. 虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修基金，侵害业主利益，被投诉经查证属实的；

18. 经区物业行业主管部门认定有其他违法违规行为的物业服务企业。

四、评选流程

（一）名单确定。

区物业行业主管部门、物业服务住宅小区所在街办及社区结合日常监督检查及信访投诉纠纷等相关内容,形成物业服务企业“红黑榜”名单,通过政府网站、新闻媒体、公众号等媒介进行公示,公示期 10 天。

(二) 异议处理。

公示期间相关物业服务企业对“红黑榜”有异议的,在 5 个工作日内书面向区物业行业主管部门提出异议,并提供以下材料:

1. 能够提供有效证据证明认定信息失真、失效、不准确、不全面的;
2. 已及时整改并经原处理部门认定合格的;
3. 其他被认定为具有有效证据的。

凡不属于上述情形的,视为异议无效。区物业行业主管部门在 10 个工作日内完成核查,并将核查结果以书面告知物业服务企业。

(三) 信息公布。

屯留区物业行业“红黑榜”在每年 12 月份公开公示,经公示无异议后,“红黑榜”名单记录到区物业行业主管部门档案并在政府网站、新闻媒体等媒介公布。

五、“红黑榜”的移出。

(一) 鼓励“黑榜”名单企业通过积极整改,消除不良社会影响、取得社会认同等方式自主修复失信记录。

凡自主修复并经区物业行业主管部门认定合格的,在认定

合格后5个工作日内从“黑榜”名单中移出并予以公示告知。经区物业行业主管部门认定失信情况特别严重、影响后果特别恶劣的“黑榜”名单物业服务企业，将不得从“黑榜”名单中移出。

（二）“红榜”名单根据物业服务企业日常监管情况实行动态管理。

凡在评定周期内发生本制度第三条第（二）项所列情况，经区物业行业主管部门认定后从“红榜”名单中移出，并予以公示告知。

六、奖惩措施

（一）“红黑榜”名单将每年在新闻媒体、网站平台公开。

对列入“红榜”的物业服务企业进行公开表扬；对列入“黑榜”的物业服务企业进行集中曝光、公开批评。

（二）年度对被列入“红榜”名单的物业服务企业采取以下联合激励措施：

1. 在物业服务企业信用等级评定中给予加分奖励；
2. 党政机关公共物业服务、政府主导的棚户区、老旧小区和城中村改造房建设等涉及到的新建住宅小区物业服务优先承接；
3. 向有物业服务需求的小区业委会、物管会引荐“红榜”中的物业服务企业；
4. 在财政性资金安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象；

5. 按规定可采取的其他激励措施。

(三) 年度对被列入“黑榜”名单的物业服务企业采取以下惩戒措施：

1. 在物业服务信用等级评价中直接评定为 D 级；
2. 区物业行业主管部门联合区市场监督管理部门将其纳入国家企业信用信息公示系统异常经营名录，进入的企业在参与招投标、评优评先等方面将受到限制；
3. 区物业行业主管部门与区发改部门联合将其纳入诚信网/信用中国，其法定代表人将在乘坐飞机、出入境、银行贷款等各方面受到限制；
4. 将其作为重点监管对象，在日常检查、专项检查等工作中增加抽查比例和频次；
5. 对物业服务企业的法人及负责人进行约谈、告诫；
6. 对列入“黑榜”名单的物业服务企业，对经督促后仍无改观的，区物业行业主管部门可向物业服务委托方下发提醒函，建议委托方重新选聘物业服务企业；
7. 按照规定可以采取的其他惩戒措施。

本制度自 2023 年 6 月 1 日起试行，试行期至 2024 年 6 月 1 日。具体实施过程中由长治市屯留区住建局负责解释、修订、补充。