附 件

济源市住宅小区物业管理项目

“红黑榜”评定实施细则

（征求意见稿）

为进一步促进物业管理与基层社会治理深度融合，推动物业服务高质量发展，保障居民合法权益，满足人民群众美好居住生活需求，根据《中华人民共和国民法典》《河南省物业管理条例》《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》等规定，结合本市实际，决定在全市建立住宅小区物业服务项目“红黑榜”制度。现将有关事项通知如下：

一、评定对象及周期

全市住宅小区物业服务项目，每季度评定一次。

二、评定基本原则

**（一）物业服务项目在满足必要条件情况下，还符合其他条件之一的，可入围红榜**

1.积极配合物业行业主管部门、街道（镇）、社区相关工作（必要条件）；

2.严格履行物业服务合同约定内容（安全防范措施、物业信息公示公开等），现场管理较为规范的（如：设施设备维护管理、公共区域安全工作、环境卫生等），加强日常宣传提示，主动开展与业主互动沟通活动，积极开展服务满意度调查（必要条件）；

3.严格落实禁止行为“劝阻、制止、报告”制度，各项管理制度健全规范、台账资料齐全（必要条件）；

4.季度“12345”政务热线有效工单数量低于月均5条，物业矛盾调处及时高效的（必要条件）；

5.在防汛防冻、极端恶劣天气等特殊情况下，落实各项防范处置措施较好的（必要条件）；

6.党建引领物业管理工作成效好，特色亮点明显的；

7.在各类社会紧急突发事件处置过程中，有序得当，表现突出的；

8.落实违建管控、治安管理、文明城市创建等工作中表现突出的；

9.经物业行业主管部门认定的其他突出表现的（包括媒体正面报道、被有关部门通报表彰）。

**（二）物业服务项目有下列情况之一的，可列入“黑榜”**

1.不配合物业行业主管部门、街道（镇）、社区相关工作的；

2.履行物业服务合同约定不到位、质价不相符，公共区域脏乱差，服务不到位的；

3.对消防安全突出隐患、公共区域安全等问题未及时进行整改或整改不到位，未履行物业服务企业安全生产主体责任发生安全事故的；

4.季度“12345”政务热线有效工单数量月均高于10条，或被列为投诉热点小区，居民诉求回应不及时，或因物业服务管理工作不到位，未能有效化解矛盾，导致群访事件，造成恶劣影响的；

5.在防汛防冻、极端恶劣天气等特殊情况下，各项防范处置措施落实不到位的；

6.落实违建管控、治安管理、文明城市创建等工作中表现不力，未严格落实“劝阻、制止、报告”制度，或被主管部门处罚，被上级部门通报批评的；

7.在各类社会紧急突发事件处置过程中，应急处置不当造成较大影响的；

8.物业服务项目未经流程接管或退管，造成恶劣影响的；

9.物业服务项目非法挪用、侵占业主公共收益；业主装修押金退还不及时，整改不到位或拒不整改的；

10.存在其他违法违规行为的（包括被媒体负面报道、被有关部门通报批评）。

三、评定办法

**（一）名单归集、初审。**各街道（镇）负责辖区内物业服务项目“红黑榜”制度的具体执行工作。根据物业服务日常监督管理情况，结合社区提供的日常管理信息及社会舆情信息，完成小区物业服务项目“红黑榜”名单归集、初审工作，并于每季度最后一个月20日前报送至住房和城乡建设局。

**（二）名单复核、发布。**住房和城乡建设局对各街道（镇）上报的“红黑榜”初选名单进行抽查复核，结合物业服务常态化抽查情况、日常监督管理、信访投诉处理等情况，确定“红黑榜”最终名单后进行全市通报。

四、评定结果运用

**（一）“红榜”项目**

1.列入“红榜”名单的物业服务项目，涉及的物业服务企业和物业项目经理，根据《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》，在省物业信用管理平台上进行加分并全市通报表扬；

2.列入“红榜”名单的物业服务项目，在物业服务项目评优工作中予以优先考虑。

**（二）“黑榜”项目**

1.列入“黑榜”名单的物业服务项目，取消年度各类评优评先资格；

2.列入“黑榜”名单一次的物业服务项目，对涉及的物业服务企业法定代表人或项目负责人进行提醒、约谈、告诫；

3.列入“黑榜”名单两次的物业服务项目，涉及的物业服务企业，根据《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》，在河南省物业信用管理平台上进行不良信用录入；

4.列入“黑榜”名单三次及以上的物业服务项目，由所在街道（镇）指导业主自治组织召开业主大会，对涉及的物业企业按照相关程序予以解聘。

五、有关事项

**（一）坚持公平公正。**住宅小区物业服务项目“红黑榜”制度是我市物业信用体系的组成部分。住房和城乡建设局、街道（镇）以守信联合激励和失信联合惩戒为宗旨，坚持依法有序、科学规范、客观公正，对辖区内物业管理项目实施“红黑榜”评定工作，切实激发物业行业活力，提升物业管理质量。

**（二）建立申诉机制。**被列入“黑榜”的物业服务企业对评定结果有异议的，可在名单公布之日起七日内，向所在街道（镇）提出书面异议申请，并提供相应证据。街道（镇）应当在受理异议申请的五个工作日内及时组织核查。认为异议成立的，应当出具撤销“黑榜”信息的书面决定，并抄报物业管理行政主管部门备案。认为异议不成立的，应当向异议申请人书面出具异议认定决定。

**（三）落实关联责任。**物业服务企业在管多个项目的，有一个在管项目评定为黑榜的，该企业当季其他在管项目均不得评定为红榜。

本通知自发布之日起执行。