

济源市住房和城乡建设局文件

济建〔2026〕8号

济源市住房和城乡建设局 关于建立住宅物业服务企业“红黑榜”的通知

各镇人民政府，各街道办事处，物业管理协会，各物业服务企业：

为进一步促进住宅物业管理与基层社会治理深度融合，推动住宅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》《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，现将建立住宅小区物业服务企业“红黑榜”有关工作通知如下：

一、评定对象及周期

全市行政区域内提供住宅小区物业服务的物业服务企业，每

年度评定一次。

二、明确工作职责

济源市住房和城乡建设局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。

济源市房产服务中心负责全市住宅小区物业服务企业“红黑榜”信息的日常报送、推动评定结果应用等工作。

各街道办事处、镇人民政府负责辖区内物业服务企业所服务的小区所在地“红黑榜”信息采集、初核和相关管理工作。

三、评定原则

(一) 评定基本条件

1. 积极配合物业行政主管部门、街道（镇）、社区相关工作。
2. 严格履行物业服务合同约定内容，加强设施设备维护，做好公共区域安全巡查，保持小区环境卫生干净整洁，每年开展一次业主满意度调查。
3. 严格落实物业管理区域内“劝阻、制止、报告”制度。
4. “12345”政务服务便民热线及其他平台投诉工单处理及时高效，诉求解决率和群众满意率较高。
5. 在防汛防冻、极端恶劣天气等特殊情况下，有效落实各项防范处置措施。
6. 物业费用专款专用，无挪用、克扣、延迟发放物业工作人员工资现象。

(二) 物业服务项目在满足以上基本条件下，符合下列条件之一的，可纳入“红榜”认定范围

1. 党建引领物业管理工作成效好，特色亮点明显的。

2. 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。

3. 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。

4. 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）。

（三）物业服务项目存在下列情况之一的，可列入“黑榜”

1. 不配合物业行政主管部门、街道（镇）、社区相关工作的。

2. 未按照物业服务合同约定提供服务。

3. 对消防安全隐患突出、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，社会影响较大的。

4. “12345”政务服务便民热线及其他各种渠道投诉的工单处理敷衍塞责，居民诉求回应不及时，物业矛盾调处诉求解决率和群众满意率较差，被列为投诉热点小区，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. 物业服务企业非法挪用、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。

9. 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）。

四、评定办法

（一）评分标准。物业服务企业红黑名单是物业服务质量的重要评价指标，根据企业服务的住宅小区评分结果建立，并由市住房和城乡建设局按照规定予以公布。物业服务企业评分采用百分制，总分为 100 分，得分 90 分及以上的，评定为优秀；得分 60 分及以上且不足 90 分的，评定为良好；得分不足 60 分的，评定为不合格。评分活动中，市住房和城乡建设局分值占比为 40%，街道（镇）分值占比为 60%。具体评分细则详见附件。

（二）名单归集、初审。物业服务企业红黑名单评定工作由市住房和城乡建设局与各街道（镇）共同负责。各街道（镇）结合社区提供的小区物业日常管理情况及社会舆情信息，完成辖区内住宅小区物业服务企业“红黑榜”名单考评、归集、初审工作，并于每年最后一个月 10 日前将“红黑榜”名单报送至市住房和城乡建设局房产服务中心。

（三）名单复核、发布。市住房和城乡建设局结合日常监督管理、信访投诉处理等情况，对各街道（镇）上报的“红黑榜”名单进行综合考评后予以核定。“红黑榜”核定后 3 个工作日内，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”有异议的企业，应在 5 个工作日内书面向市住房和城乡建设局房产服务中心提供相应资料，经审核后真实有效的，“红黑榜”相应内容予以调整。最终确定的“红黑榜”

名单，由市住房和城乡建设局房产服务中心进行全市通报。

五、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. 适当减少日常检查、抽查频次。

4. 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. 鼓励招标单位在物业服务招标中作为参考依据。
6. 按照规定可以采取的其他激励措施。

（二）对纳入“黑榜”的物业服务企业，物业行政主管部门和各街道（镇）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，并记入企业信用档案。在物业服务企业信用评价中予以扣分或不予星级评定。

3. “黑榜”企业服务项目所在地的街道（镇）应向业主大会（业主代表大会）提示信用风险，连续两次列入“黑榜”的物业服务企业所在地的街道（镇）支持业主大会（业主代表大会委员会）依法依规决定合同解聘、重新选聘等相关事宜，并监督按规定召开业主大会会议就选聘或续聘物业服务企业事项进行表决。

4. 取消其参加评先评优和表彰奖励的资格。
5. 按照规定可以采取的其他惩戒措施。

（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，该企业当年不得评定为红榜。

附件：1. 济源市物业服务企业服务质量评分表（市住房和城乡建设局）

2. 济源市物业服务企业服务质量评分表（街道、镇）



附件 1

济源市物业服务企业服务质量评分表

(市住房和城乡建设局 满分 100 分)

物业服务企业: _____ 服务项目个数: _____

服务项目名称(小区名称): _____

序号	评价内容	规定 分值	评分标 准	考核 评分
1	物业信访投诉处理情况。物业服务企业因管理不善被投诉查证属实的一次扣 1 分；物业服务企业没有在市住房和城乡建设局限期内及时处理小区有关物业管理类投诉的，1 次扣 5 分。扣完为止。	45	由济源市住房和城乡建设局结合日常工作情况进行评分。	
2	物业服务企业配合情况。没有参加市住房和城乡建设局组织的会议或活动的，1 次扣 2 分，最高扣 10 分；没有配合市住房和城乡建设局的物业管理日常巡查工作的，一次扣 5 分；拒绝接受市住房和城乡建设局行政指导的，一次扣 15 分。扣完为止。	35		
3	党建引领小区治理见成效。成立小区党组织或党群服务中心得 4 分，营造小区党建氛围得 4 分，开展多种形式的党员服务活动得 4 分，设立党群服务点并定期接访群众得 4 分，成立以党员为主体的物业管理委员会或业委会成立党组织得 4 分。	20		
合计		100		
备注：此表用作市住房和城乡建设局评分，占评定分值 40%。				

附件 2

济源市物业服务企业服务质量评分表

(街道、镇 满分 100 分)

物业服务企业：_____ 辖区服务项目个数：_____

服务项目名称(小区名称)：_____

序号	评价内容	规定分值	评分标准	考核评分
1	未按照物业服务合同约定内容和标准提供服务	20	1. 物业共用部位的维修、养护和管理不到位。 2. 物业共用部位的卫生、垃圾的清运、污水管道疏通不及时，日常保洁频次不足。 3. 绿化养护和管理不达标，绿植枯萎、杂草丛生。 4. 车辆停放管理混乱，堵塞小区消防通道。 5. 未按合同约定安排人员值守或安保巡逻频次不达标。 6. 未按照物业服务合同约定对业主装饰装修进行管理。 7. 对业主合理、合法投诉处理不及时导致业主频繁投诉。 8. 收费标准调整未履行法定程序，擅自提高物业费。	
2	未履行信息公示和报告义务	10	1. 物业服务企业未在物业管理区域显著位置如实公布物业项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务内容和标准、收费项目和标准、服务履行情况、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式。 2. 物业服务企业未公示公共水电费分摊情况、业主共有部分经营收益收支情况、维修资金使用情况等信息。 3. 物业服务企业未公示物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况。 4. 公示形式不规范，未在小区显著位置（如公示栏、业主群、小区公众号等）公示，或公示内容模糊不清、弄虚作假，公示期限未达标。	
3	未履行对物业服务区域内违法违规行为的巡查、劝阻、报告义务	20	1. 物业服务企业未及时向有关行政主管部门报告并协助处理物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、物业装饰装修和使用等法律法规的行为。 2. 未履行消防安全管理责任，未对电动自行车停放、充电行为开展日常巡查，未及时制止违规行为，对劝阻无效的未按规定向有关行政管理部门报告。 3. 发生电动自行车停放充电相关安全事故时，物业服务企业未及时采取应急措施，未按规定向有关行政管理部门报告。	

4	侵占业主公共收益问题	15	<p>1.擅自将小区公共部位（如电梯间、楼道、大堂、停车场、绿化带、屋顶、外墙、架空层、避难层等）用于经营活动。</p> <p>2.未明确公共收益范围，未将小区内所有公共部位经营收益纳入核算，如电梯广告、楼道广告、门禁广告、停车场经营、公共区域摊位出租、公共房屋出租等。</p> <p>3.未设立业主公共收益账户，业主公共收益与物业服务企业自有资金混同管理，账目边界模糊。</p> <p>4.公共收益支出无明确依据，未按业主共同决定使用，存在随意列支、虚列支出或缺项漏项等情况。</p> <p>5.公示内容不完整，未列明经营项目、收入金额、支出用途、结余金额等关键信息。</p> <p>6.未按规定周期公示或公示信息长期不更新，导致业主知情权无法保障。</p>	
5	共用设施设备维护不到位问题	15	<p>1.电梯发生故障后，物业服务企业响应迟缓，维修周期长，导致电梯长期停用，影响居民正常出行。</p> <p>2.电梯安全检测不合格，未取得有效安全检验合格证书仍继续运行。</p> <p>3.电梯经专业机构评估存在重大安全隐患，未及时维修，导致安全隐患持续存在。</p> <p>4.消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合标准，未保持公共消防设施的完好有效。</p> <p>5.损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材。</p> <p>6.未定期组织开展防火巡查、检查，未及时消除火灾隐患。</p> <p>7.未保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等违规行为不予制止。</p> <p>8.未制定灭火和应急疏散预案，未定期组织开展消防宣传教育、应急疏散演练，消防控制室值班人员未落实24小时双人持证上岗制度。</p>	
6	其他共用设施设备维护不到位	10	<p>1.步道、井盖、扶手、栏杆等通行类设施维护不到位，导致路面地砖坑洼、井盖缺失、楼道扶手生锈松动、围墙护栏开裂脱落等现象。</p> <p>2.路灯、楼道灯、地下车库灯等公共照明类设施维护不到位，形成夜间安全盲区。</p> <p>3.雨水、污水井、排水管道等排水排污类设施维护不到位，滋生蚊虫异味，污染园区居住环境。</p> <p>4.监控、门禁等智能化设施维护不到位，导致形成大面积监控盲区、门禁卡顿失灵、园区安防失效等问题外来人员随意进出。</p>	

7	其他问题表现形式	10	1. 物业服务合同期满，业主大会已选聘新物业服务企业或决定实行自治管理，原物业服务企业未按合同约定或规定期限退出。 2. 物业服务合同依法解除后，拒绝退出物业服务项目。 3. 以未结清物业费、存在服务纠纷等为由，拖延退出时间，占用物业服务用房、公共设施设备及相关资料。 4. 退出后仍继续收取物业费或其他相关费用。 5. 采取断水断电、停止公共服务等方式阻挠新物业服务企业进场或业主自治管理。 6. 将物业费与水电费、停车费、门禁卡捆绑，以限制或变相限制使用关键服务相威胁，强制业主缴纳物业费。 7. 以缴纳押金、保证金为由，强制业主预缴长期物业费。
合计		100	
社区或小区党支部意见（签字）：			
业主委员会（物业管理委员会）或业主代表意见（签字）：			
考核人员（签字）：			
备注：此表用作各街道（镇）评分表，占评定分值 60%。			

济源市住房和城乡建设局办公室

2026 年 8 月 28 日印发