

兴县住房和城乡建设管理局文件

兴住建字〔2025〕29号

兴县住房和城乡建设管理局 关于印发《兴县物业服务行业“红黑榜” 制度（试行）》的通知

各有关单位、乡镇（社区）、物业企业：

为建立健全我县物业服务行业守信激励、失信惩戒机制，依法加强物业服务企业信用管理，根据吕梁市人民政府《关于印发吕梁市守信联合激励和失信联合惩戒名单管理暂行办法的通知》（吕政办发〔2019〕74号），山西省住建厅《房地产企业信用评价管理办法》（晋建房规字〔2022〕156号），《关于对全市“黑名单”企业开展失信惩戒工作的通知》（吕发改信用发〔2024〕271号）等规定，结合我县实际，制定

《兴县物业服务行业“红黑榜”制度（试行）》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

（主动公开）

兴县住房和城乡建设管理局

2025年5月22日

兴县物业服务行业“红黑榜”制度（试行）

为进一步加强全县物业服务企业的监管，推进物业行业信用体系建设，规范物业管理服务秩序，提升全县住宅小区物业服务水平，结合我县实际，制定《兴县物业服务行业“红黑榜”制度（试行）》。

一、适用范围

全县实行市场化物业管理的住宅项目（商业办公项目可参照执行）。

二、评定主体

兴县住房和城乡建设管理局（以下简称县住建局）负责对全县住宅项目物业服务企业“红黑榜”的评定和监督管理工作。

乡（镇）人民政府负责所辖区物业服务企业服务项目的党建引领、基础内容、日常服务、投诉处理、满意度等信息的采集、评定工作。

三、评定原则

“红黑榜”的评定原则应遵循依法、客观、及时、公正、公开的原则。

四、评定办法

（一）县住建局要组织开展全县物业服务企业“红黑榜”评定工作，属地社区汇总辖区内的物业服务企业开展评价季度得分的平均分；属地乡镇对社区评定结果进行认定；

(二) 县住建局根据属地乡镇评定分数、以及其他评分项形成最终得分, 根据评分等级, 核定“红黑榜”企业名单;

(三) 所辖区内物业服务企业有多个管理项目的, 社区评价年度得分为所有管理项目社区年度评价的平均分;

(四) 属地乡镇(社区)按照兴县住宅小区乡镇(社区)评价细则(附件1)进行评定; 县住建局按照兴县住宅小区物业服务企业评分汇总表(附件2)进行评定。

(五) 属地乡镇(社区)按照季度评分确定后, 应在属地进行公示, 公示无异议后函件形式告知县住建局;

五、评定等级

县住建局按照汇总最终得分, 对物业服务企业进行评级: 具体评级为得分120分及以上, 评级为AAA级; 得分105-119分, 评价为AA级; 得分90-100分, 评价为A级; 得分75-89分, 评价为B级; 得分60-74分, 评价为C级; 得分60分以下, 评价为D级。

六、“红黑榜”认定标准

(一) 物业服务项目满足以下条件之一的, 可列入物业服务企业“红榜”名单:

1. 根据“红黑榜”评分标准评定等级为AA级及以上的物业服务企业, 且一年内未发生违法违规、违反物业行业规定行为的, 同时未被其他行业列入惩戒对象或“黑名单”的;
2. 在文明城市创建等各类创建活动中表现突出的;
3. 在物业管理方面获国家、省、市各级行政部门表彰的;
4. 在承担各项突发、重大任务过程中表现突出的;

5. 符合我县物业党建工作相关要求的，如社区、物业企业“交叉任职”、与所在社区开展党建联建活动、成立“党组织”企业、打造“红色物业”等，被县评为试点项目的物业服务企业；

6. 年度物业服务企业信用等级评定为 A 级的；

7. 经县住建局认定的其他突出表现的。

（二）物业服务项目满足以下条件之一的，可列入物业服务企业“黑榜”名单：

1. 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；

2. 弄虚作假、伪造更改物业企业名称、项目负责人、特种设备人员等信息参加房地产企业信用评价的；

3. 物业服务企业拒不参加年度物业服务企业信用等级评价或者年度物业企业信用等级评价为 D 级的；

4. 拒不配合县住建局、其他相关部门或乡镇（社区）监管或拒不配合房地产市场“双随机 一公开”执法检查的；

5. 物业服务项目投诉较多（一个年度内投诉超过 5 次的项目），经县住建局核实属于物业服务企业全部责任或主要责任的；

6. 未按要求及时办理物业服务项目合同和项目负责人备案手续，责令限期整改，拒不整改或整改不到位的；

7. 物业服务项目合同未到期，未按规定时间提前告知并与业主委员会或物业管理委员会（非住宅项目管理方、房地产开发企业、产权单位）协商一致，突然撤离或停止物业服

务，造成恶劣影响的；

8. 因物业服务企业全部责任或主要责任，物业服务项目存在问题被物业行业主管部门、其他相关部门或乡镇责令限期整改，拒不整改的；

9. 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；

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

11. 将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人的；

12. 未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的；

13. 物业服务企业退出物业服务项目，没有移交物业资料；

14. 虚报物业维修项目或物业维修项目工程量，套取住宅专项维修资金，侵害业主利益，被投诉经住宅专项维修资金管理部门查证属实的；

15. 经县价格主管部门认定，巧立名目违规收费；

16. 经业主投诉举报或主管部门检查，发现捆绑收费行为属实的；

17. 不遵守物业行业自律管理约定，造成较大行业负面影响的；

18. 根据“红黑榜”评分标准评定等级为 D 级的物业服务企业；

19. 经认定的其他严重不良行为。

七、异议处理

县住建局“红黑榜”名单确定后，及时告知物业服务企业。物业服务企业对“红黑榜”名单有异议的，应在5个工作日内书面向县住建局提出异议，并提供以下资料：

1. 能够提供有效证据证明认定信息失真、失效、不准确、不全面或造假作废的；
2. 已经过全面整改并经原处理部门认定整改完成的；
3. 经其他行政机关确认，可以不予追究责任的；
4. 其他被认定的有效证据。

凡不属于上述情形的，视为异议无效。如果需要更正结果的，县住建局应在7个工作日内完成核查，并将核查结果书面告知申请企业，并同步抄报市住建局。

八、“红黑榜”的应用

“红黑榜”名单在县政务网站进行公告，对进入“红榜”的物业服务企业进行通报表彰；对进入“黑榜”的物业服务企业进行通报批评，取消其当年度评优评先资格，并在年度物业企业信用等级评价中进行结果运用。

九、“红黑榜”修复情形

（一）“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应纳入“黑榜”范围所列情况，经县住建局认定后应将从“红榜”名单中移出。

（二）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。凡自主修复并通过县住建局认定合格的，在认定合格后10个工作日

内从“黑榜”名单中移出并告知物业服务企业。

十、相关参考附件

1. 兴县住宅小区乡镇（社区）评价细则
2. 兴县住宅小区物业服务企业评分汇总表
3. 兴县住宅小区物业服务企业“红榜”名单
4. 兴县住宅小区物业服务企业“黑榜”名单

十一、附则

本制度由兴县住房和城乡建设管理局负责解释，自发布之日起实施，试行两年。

附件 1

兴县住宅小区乡镇、社区评价细则

(____年度)

乡镇:		社区名称:		
物业服务企业:		小区名称:		
项目	标准内容	分值	评分细则	评分
总分		100		
一、党建引领 (10分)	推动物业服务企业或小区成立党组织。	2	已成立党组织的,得2分;正在筹备的,得1分;其余不得分。	
	以物业服务企业管理人员、项目负责人为重点,鼓励引导在岗骨干员工积极向党组织靠拢。	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分。	
	当年新招聘人员中有党员(含预备党员)。	1	符合1分,不符合0分。	
	物业企业与社区“两委”法定程序实现交叉任职。	2	已交叉任职的,2分;正在推动的,1分;其余不得分。	
	联合相关部门、社区、企业、协会等,积极参与或开展党建联建、“红色物业”等工作 and 活动,推动物业党建工作高质、特色发展,不断增强社会影响力。	3	符合3分,基本符合2分,不符合0分。	
二、基础内容 (20分)	有办公场所、公示24小时服务电话;企业有效证件齐全并上墙公示。	2	完全符合2分,缺1项扣1分。	
	制度建设情况。建立各项规章制度和岗位职责,包括不限于经理、客服、保安、保洁、工程、绿化、财务、安全生产管理、有限空间作业、高空工作、装饰装修管理等。	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分。	
	应急预案建设情况,包括不限于安全生产、火灾、水、电、气、热、电梯、弱电、防洪、大风、暴雪、严寒、房屋倒塌等。应急物资准备充足。	2	应急预案齐全完善2分,基本齐全1分,不符合0分。应急物资准备充足1分。	
	组织业主、相关部门对火灾、电梯等重点按照应急预案进行演练。	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分。	
	小区资料存档情况。小区住户、设施设备维护、设计施工图纸、承接查验等涉及小区资料存档完整。	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分。	

	人员情况。①按照物业服务合同配备相应人员，签订规范的劳动合同；②相应人员按照要求持证上岗；③统一着装，佩戴明显标识；④有年度员工培训计划，并组织员工进行培训；⑤员工服务态度热情，用语规范、礼貌。	5	每符合1项得1分。	
	信息公开情况。按照相关要求，在显著位置公示公开相关内容。	2	每缺1项内容，扣0.2分。	
	备案情况。①物业服务企业及项目负责人备案；②签订或变更服务合同备案；③承接查验备案。	3	缺少1项扣1分。	
三、日常服务 (54分)	配合社区提前做好各项迎检准备工作，检查时期确保人员在岗，积极有序应对。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
	①积极开展物业和公益知识宣传；②参加相关部门召开的物业联席会议和活动。	2	每符合1项得1分。	
	小区整体环境整洁，卫生状况良好，公共部位干净整洁。	4	符合4分，基本符合2分，不符合0分。	
	路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。	3	符合3分，基本符合1分，不符合0分。	
	楼门内外干净整洁，墙面、玻璃干净无破损，楼道灯完好。	3	符合3分，基本符合1分，不符合0分。	
	警示标识。①电梯、燃气、高空坠物、触电、禁停、凹坑、湿滑等各类警示标识齐全。②楼牌号、单元号标识清晰。	2	每符合1项得1分。	
	①秩序维护人员值班、巡逻记录齐全；②值班室卫生整洁，外来人员、车辆登记记录齐全；③消防控制室二十四小时有人按规定要求值班，记录齐全。	3	每符合1项得1分。	
	对共用消防设施、器材和疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高场地按照规定进行维护保养和管理。	4	符合4分，基本符合2分，不符合0分。	
	对公共设施维修养护，主要指对供水、供电、供暖、消防、排水、监控、路灯、门禁等公共设施的维修养护情况。①有维修保养计划；②维修保养记录齐全；③设施位置掌握清晰全面。	3	每符合1项得1分。	
	对公共设备的维护。①电梯按时年检，按规定维保；②二次加压泵房、消防泵房、高压配电室、电梯机房、消防控制室等公共设备房间卫生干净整洁，无积水、制度和操作规范上墙，有挡鼠板、灭火器，巡查、保养、外来人员登记清晰，监控设备完好。③公共水箱每年清洗消毒1次以上，有水质检测报告。	6	每项完全符合2分，基本符合1分，不符合0分。小区不存在此项公共设备的，该项按完全符合得分。	

	①有垃圾分类宣传标语；②有分类生活垃圾箱且箱盖完整；③生活垃圾定点、分类收集；④日常分类收集基本达标；⑤垃圾箱及周边基本保持整洁干净；⑥垃圾箱清运及时。	6	每符合1项得1分。	
	①无绿化破损及毁绿种菜浇地；②无电瓶车私自拉线充电及乱停放；③小区内无饲养家禽、宠物散放；④楼道无杂物堆放、占用和堵塞消防通道情况；⑤小区内无新增违章搭建；⑥无乱停车和占用消防通道乱停车；⑦无乱晾晒、乱涂写、乱张贴情况。以及对各类违法违规情况是否及时劝阻并向街道社区和相关部门报告。	12	每符合1项得2分，共12分。对发现违法违规问题没有及时劝阻和报告的，每发现一次扣1分。	
	装修管理。①评价年度对小区业主装修户数及情况掌握全面。②将业主装饰装修禁止行为、注意事项以及该房屋承重结构图书面告知业主、物业服务人；③房屋装饰装修过程中，对物业服务人加强现场巡查和监督；④发现业主、物业服务人、装饰装修施工人员违反有关法律、法规以及管理规约或者临时管理规约的，及时劝阻、制止并报告街道社区和相关部门。	4	每符合1项得1分。	
四、投诉处理 (6分)	未发生因物业企业主体责任导致重大或集体性上访事件。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
	对于上级批转或接到的物业管理投诉及时给予回复。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
	对乡镇、社区、居民提出的物业管理整改意见，在有效期限内处理到位。	2	符合2分，基本符合1分，不符合0分	
五、满意度 (10分)	对物业工作整体满意率。满意度 $\geq 95\%$ ，得10分；满意度 $\geq 85\%$ ，得8分；满意度 $\geq 75\%$ ，得6分；满意度 $\geq 65\%$ ，得4分；满意度低于60%，不得分。	10	按小区户数抽样20%，按满意度比例得分。	

附件 2

兴县住宅小区物业服务企业评分汇总表

(____年度)

乡镇(社区):

物业服务企业:

序号	评分部门	分值	评价内容	评分标准							得分
总得分		—	——	——							
1	乡镇(社区)	100	乡镇最终评分	社区名称	小区名称	一季度得分	二季度得分	三季度得分	四季度得分	社区汇总年度平均分	
2	物业行政主管部门	3	智慧物业管理服务平台建设情况	服务项目已接入物业主管部门智慧物业管理服务平台的得分。							
3	物业行政主管部门	3	探索“物业服务+生活服务”情况	按照文件要求开展“物业服务+生活服务”得分。							
4	物业行政主管部门/社区	加分项 5分	重大紧急工作配合情况	遇到突发大规模公共事件等重大紧急情况,积极配合开展相关工作的,符合5分,基本符合3分,不符合的0分。							
5	物业行政主管部门	加分项 5分	获表彰情况	获国家级表彰的,加5分;获省级表彰的,加3分;获市级表彰的,加2分;获县级表彰的,得1分。按照最高表彰情况得分。							
6	物业行政主管部门	扣分项 10分	进驻、退出服务区域情况	每有一个管理项目未按照相关程序进驻小区,经主管部门限期督促后到期仍不整改的,扣10分。 每有一个管理项目业主依法依规作出退出小区决定拒不执行,经主管部门限期督促后到期仍不撤出小区的,扣10分。							
7	物业行政主管部门	扣分项 10分	安全生产事件、事故情况	评价年度每发生一起因物业主要责任导致安全生产事故的,扣5分。致人死亡的,扣10分,直接列入黑名单管理。							

附件 3

兴县住宅小区物业服务企业“红榜”名单

(____年度)

序号	物业服务企业名称	年度评价得分	上榜理由

附件 4

兴县住宅小区物业服务企业“黑榜”名单

(____年度)

序号	物业服务企业名称	年度评价得分	上榜理由