

平顶山市房产事务服务中心文件

平房〔2021〕108号

平顶山市房产事务服务中心 关于印发《平顶山市物业行业“红黑榜” 管理办法》的通知

各县（市、区）住建局、房产中心、物业主管部门：

现将《平顶山市物业行业“红黑榜”管理办法》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。



2021年12月30日

平顶山市物业行业“红黑榜”管理办法

第一条 为进一步加强全市物业服务企业监管，推进物业行业诚信体系建设，实现奖惩联动，根据《物业管理条例》《河南省物业管理条例》等法律法规和《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《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》《河南省社会信用条例》等政策规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在平顶山市开展物业服务活动的物业服务企业。

第三条 平顶山市房产事务服务中心成立平顶山市物业行业“红黑榜”管理工作领导小组，负责全市物业行业“红黑榜”的管理工作。具体负责全市物业服务企业信用信息和“红黑榜名单”信息的核定和公布。

各县（市、区）物业行业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息和“红黑榜名单”信息的征集、初核、日常报送等工作。

第四条 平顶山市物业服务企业“红黑榜名单”在每季度末通过新闻媒体、网络平台定期向社会公布，公布的名单纳入当年年度物业行业“红黑榜”。

第五条 物业服务企业符合下列情形的，应当纳入物业行业“红榜名单”认定范围。

已纳入“河南省物业管理综合监管平台”，并在一年内未发生违法违规、违反物业行业规定行为，同时未被列入联合惩戒对象或黑榜名单，且近一年内具备以下条件：

1. 以党建引领物业，党组织健全，红色物业工作突出的；

2. 物业服务好，业主口碑好，经物业行业主管部门核实认定的；

3. 所服务小区通过星级评定或市级以上物业示范项目的物业服务企业；

4. 受到省、市行业或主管部门表彰的；

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。

第六条 物业服务企业存在以下行为之一的，应当纳入物业行业“黑榜名单”认定范围。

1. 拒不完成“河南省物业管理综合监管平台”备案的；

2. 未按要求及时办理物业服务项目备案登记手续，经责令限期整改，拒不整改或整改不到位的；

3. 未按《河南省物业管理条例》要求完成物业服务合同报送物业所在地县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门

部门和街道办事处、乡镇人民政府备案的；

4. 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；

5. 在物业项目招投标过程中，恶意竞争，经查属实的；

6. 物业服务企业承接新建小区拒不参加小区物业星级评定的；

7. 经认定，有严重违反物业相关法律法规及规章制度行为的；

8. 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；

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. 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、其他相关部门或街道（乡镇）责令限期整改，拒不整改或一年内累计被公开通报三次以上（含）、处罚的；

12. 不遵守行业自律管理约定，造成较大行业负面影响的；

13. 不服从物业行业主管部门、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”执法检查的；

14. 物业服务项目业主投诉较多，经物业行业主管部门核实，属于物业服务企业责任的；

15. 将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的；

16. 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；

17. 物业服务项目合同未到期，未按规定时间提前告知，未与业主委员会（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的；物业服务企业退出物业服务项目，没有移交物业资料的；

18. 经认定，存在违规收费或采取不正当手段强制收费的；

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

20. 物业服务企业在申请使用维修资金维修小区共用部位、共用设施设备时不作为、不积极，被投诉且经办事处或县（市、区）物业行业主管部门核查属实的；

21. 物业服务企业存在违法、违规行为，且对物业行业主管部门提出的问题整改意见拒不执行或整改不彻底、不到

位的；

22. 严重违反物业服务合同的；

23. 经认定的其他严重不良行为。

第七条 “红黑榜名单”核准管理程序

1. 信息收集上报。各县（市、区）物业行业主管部门根据“12345 市长热线”、“市长信箱”、“河南政务网留言”、有关物业管理网民留言、物业行业主管部门、街道办事处、社区居委会及有关部门日常物业检查及受理投诉处理等情况，采集在本地从事物业经营活动的企业信用信息，并确保收集信息真实、全面、有效，形成初步“红黑榜名单”。各县（市、区）物业行业主管部门加强对物业服务企业日常管理，及时把物业服务企业“红黑榜名单”报送至平顶山市物业行业“红黑榜”管理工作领导小组办公室。

2. 信息核准。平顶山市物业行业“红黑榜”管理工作领导小组办公室对各县（市、区）报送的初步“红黑榜名单”企业的档案信息、信用评分、优良及不良行为、日常执法检查记录等各类信息进行核定。

平顶山市物业行业“红黑榜”管理工作领导小组对上报的红黑榜名单进行核准。

3. 信息告知。初步“黑榜名单”确定后，辖区物业行业主管部门可通过电话等方式告知当事人，5个工作日内无异议的，即视为告知。

4. 信息公示。核准并告知相关企业后的“红榜名单”在平顶山市房产事务服务中心官网进行公示，公示期为5个工作日。

5. 异议处理。有异议者可委托平顶山市物业协会或第三方提供以下资料，经审核认为真实有效的，重新启动信息认定程序。

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已完成全面整改并经原处理部门同意的；

③其他被认定的有效证据。

凡不属于上述情形的，均视为无效异议。

6. 信息公告。“红黑榜名单”在平顶山市房产事务服务中心官网进行公告。

第八条 “黑榜名单”信用修复

鼓励“黑榜名单”主体通过积极整改，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。凡在三个月内自主修复并经县（市、区）物业行业主管部门认定合格的，可经平顶山市物业行业“红黑榜”管理工作领导小组批准后，及时从当年“黑榜名单”中撤出。

对失信情况特别严重、影响后果特别恶劣的“黑榜名单”物业服务企业，依法依规认定其不得修复信用。

第九条 “红榜名单”动态退出

“红榜名单”实行动态管理，被其他部门列入“黑榜名单”或经举报查实有失信行为的联合惩戒对象，从当年“红榜名单”中退出。

第十条 列入“红榜名单”物业服务企业采取以下联合激励措施：

1. 在实施行政许可等活动中给予“绿色通道”“容缺受理”等便利服务措施。

2. 在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象。

3. 在物业服务项目星级评定中，市级优秀示范项目评选等对物业服务企业所管理服务项目给予加分奖励。

4. 在媒体推介、网站平台公开推荐、荣誉评选等活动中列为优先选择对象。

5. 在有关公共资源交易活动中依法依规采取信用加分等措施。

6. 鼓励开发建设单位进行前期物业招投标时给予适当加分，业主委员会选聘物业服务企业时优先考虑。

7. 优先推荐为市物业行业协会副会长以上单位。

8. 在物业行业评优评先中优先评选。

9. 按照规定可以采取的其他激励措施。

第十一条 列入“黑榜名单”物业服务企业采取以下联合惩戒措施：

1. 将其作为重点监管对象，在日常检查、专项检查、监管中，提高抽查比例和频次。

2. 对其法定代表人或驻平负责人进行提醒、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. 取消其参与平顶山市范围内开发建设单位、业主大会开展的物业项目招标活动的投标资格。

4. 依法对其实施市场和行业禁入，依法限制其涉及物业相关手续的办理。

5. 告知相关行政管理部门，建议限制其申请财政性资金项目、财政资金补助、税收优惠等，限制参与基础设施和公用事业特许经营。

6. 告知相关行政主管部门、行业协会等组织机构，取消其参加评先评优和表彰奖励的资格，且不得在市物业行业协会中担任理事以上单位。

7. 存在违法违规情形的，建议综合执法部门依法依规在自由裁量范围内从重处罚。

8. “黑榜名单”认定中涉及的物业服务项目，原有物业服务合同到期的，不得续签。

9. 按照规定可以采取的其他惩戒措施。

第十二条 物业行业“红黑榜”制度是通过树立行业守信、失信典型，推动我市信用物业的重要抓手。各县（市、区）物业行业主管部门要严格按照法律法规相关要求，加大

日常监管力度，履职尽责、依法办事，主动、及时、准确核查物业服务市场主体失信行为。

第十三条 各级物业行业主管部门要加强与自然资源和规划、财政、公安、城管、发改、市场监管、消防、法院、仲裁机构、税务等相关部门以及物业行业协会之间的工作联动和信息共享，保证信息的完整性、准确性、时效性。

第十四条 本办法自 2022 年 1 月 1 日起实行，实行期 5 年。

