白城市物业服务企业“红黑名单”

信用管理制度（征求意见稿）

为有效改善我市物业服务行业的信用环境,监督和纠正物业服务企业的违法失信行为,褒扬诚信、惩戒失信,促进全市物业管理水平的进一步提升，特制定《白城市物业服务企业信用红黑名单认定及发布制度（征求意见稿）》。

一、认定范围

白城市范围内从事物业服务的物业服务企业。

二、落实部门

白城市物业行业主管部门负责“红黑名单”的评定、告知、公示发布和监督管理工作；负责指导白城市行政区域内物业服务行业“红黑名单”的采集、上报工作；负责落实奖惩措施的实施。

各县（市、区）物业行业主管部门办负责本辖区物业行业“红黑名单”采集、上报工作；负责落实奖惩措施的实施。

各街道办事处负责配合各县（市、区）物业行业主管部门做好相关工作；负责落实奖惩措施的实施。

三、认定规则

（一）物业服务企业守信“红名单”。年度内物业服务企业有以下情况之一的，将其列入“红名单”进行管理：

1.物业服务质量评价等级为A级。

2.物业服务质量评价等级为B级以上，且符合白城市“红心物业”党建工作相关要求。

（二）物业服务企业失信“黑名单”。年度内物业服务企业有以下情况之一的，将其列入“黑名单”进行管理：

1.被行政机关或者街道办事处行政处罚三次及以上的。

2.经司法机关或行政机关认定因物业服务企业全部责任或主要责任发生重大安全事故的。

3.物业服务企业未履行法定或者约定义务，单一服务项目投诉量达到20类以上（相同问题投诉多次的，按一类计算），且在合理期限内不进行解决和整改的。

4.物业服务企业未履行法定或者约定义务引发群体性上访事件或者被新闻媒体曝光且经查属实，造成恶劣影响的。

5.物业服务质量评价等级为D级的。

6.拒不纳入白城市物业服务企业信用信息管理体系的。

7.未经业主大会决定或者业主共同决定，改变物业服务用房用途的。

8.未经业主大会决定或者业主共同决定，改变共有部分用途、利用共有部分从事经营活动或者处分共有部分的。

9.物业服务人未按照规定履行承接查验义务的。

10.物业服务人将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的。

11.物业服务人采取停止供电、供水、供热、供燃气以及限制业主进出小区、入户的方式催交物业费的。

12.物业服务人未按照规定将物业服务合同报送备案的。

13.物业项目负责人未按照规定在到岗之日起三日内，到物业项目所在地的居（村）民委员会报到的。

14.物业服务人未按照规定在物业管理区域内显著位置公开相关信息的。

15.物业服务人未按照规定建立、保存物业服务档案和资料的。

16.物业服务人拒不移交有关资料、财物，或者损坏、隐匿、销毁有关资料、财物，或者拒不退出物业管理区域的。

17.物业服务合同终止前，原物业服务人擅自退出物业管理区域，停止物业服务，或者物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人未继续处理物业服务事项的。

18.物业服务人挪用、侵占属于业主共有的经营收益的。

四、发布流程

 （一）名单信息采集上报。各县（市、区）物业行业主管部门负责采集辖区内物业服务企业的信息，主要包括：信用主体名称、社会统一信用代码或身份证号码、“红黑名单”项目、列入名单的缘由、列入名单时间。在信息采集完成后报送白城市物业行业主管部门。

（二）名单认定。白城市物业行业主管部门收到各县（市、区）物业行业主管部门报送的“红黑名单”项目信息后进行存档，在每年的住宅小区物业服务质量评价结果出台后，白城市物业行业主管部门在专家库中抽取三名及以上单数的行业专家对“红黑名单”项目进行评定。

1.“红名单”的认定。白城市物业行业主管部门根据县（市、区）物业行业主管部门提交的材料结合行业专家建议对“红名单”企业进行认定，涉及“红心物业”方面的评定要征求组织部门意见；

2.“黑名单”的认定。白城市物业行业主管部门根据县（市、区）物业行业主管部门提交的材料结合行业专家建议对“黑名单”企业进行认定。

（三）提前告知。对拟纳入失信“黑名单”的物业服务企业，应以书面形式提前告知物业服务企业负责人或法人。白城市物业行业主管部门组织行业专家听取其申辩意见，其提出的事实、理由和证据成立的，应予以采纳。同时，对书面告知、送达及当事企业申辩材料应做好保存归档工作。

（四）名单发布。“红黑名单”每年认定一次，并在吉林省物业管理平台、白城市政务信息平台、城管局门户网站、物业管理中心电子信息平台和县（市、区）、各街道信息平台向社会发布。

（五）有效期限。“红黑名单”有效期限为二年，自名单发布之日起算，期限届满自动失效。

五、奖惩措施

（一）列入“红名单”的物业服务企业。

1.街道办事处在日常检查和专项检查中减少检查频次；

2.各级物业行业主管部门应当在各类创先评优活动中予以优先推荐，在执行国家和地方相关优惠扶持政策方面予以优先考虑。

3.各县（市、区）物业行业主管部门，各街道办事处可根据辖区物业管理工作实际，另行制定对“红名单”企业的奖励办法。

（二）列入“黑名单”的物业服务企业。

1.被列入“黑名单”的物业服务企业在二年内限制参加前期物业招投标、业主大会选聘物业服务企业和政府采购项目。

2.被列入“黑名单”的物业服务企业二年内限制参加各类表彰奖励等活动。

3.街道办事处对列入“黑名单”的物业服务企业应当加强监督管理，增加检查频次，督促限期整改，对拒不整改的物业服务企业，业主大会、业主委员会可以依法共同决定解聘物业服务企业。

六、工作要求

（一）完善制度，健全行业监督体系。白城市物业行业主管部门要依据法规政策，按照客观、真实、准确的原则，积极推进信用“红黑名单”制度化建设，不断完善“红黑名单”认定规则和标准，建立配套的奖励和惩罚措施，构建多层面、全过程、广覆盖的信用监督体系。

（二）公平公正,廉洁自律。工作人员不得在物业服务企业信用“红黑名单”认定工作中滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守,不得利用“红黑名单”认定工作之便谋取私利,如有违规违纪行为的,依法依规对相关责任人员进行严肃处理。

（三）加强沟通，严谨有序。加强沟通联络，做好衔接工作，谨慎细致开展信用“红黑名单”认定工作，确保名单信息的准确和完整。

附件：

1. 物业服务企业守信红名单认定表

2. 物业服务企业失信黑名单认定表

附件1

物业服务企业守信红名单认定表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业名称 | 统一社会信用代码 | 守信红名单项目 |
|  |  |  |
| 列入红名单理由 | （街道办事处盖章）年   月   日 |
| 相关证明材料 |  |
| 县（市、区）物业行业主管部门 |                      年   月   日（盖章）     |
| 白城市物业行业主管部门 |                      年   月   日（盖章）     |

附件2

物业服务企业失信黑名单认定表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业名称 | 统一社会信用代码 | 失信黑名单项目 |
|  |  |  |
| 列入黑名单理由 |  （街道办事处盖章） 年   月   日 |
| 相关证明材料 |  |
| 县（市、区）物业行业主管部门 |                      年   月   日（盖章）     |
| 白城市物业行业主管部门 |        年   月   日（盖章）     |
| 申辩权利告知情况 |  认定单位 （盖章）           年   月   日   |