

# 宿迁市住房和城乡建设局

---

## 关于建立住宅小区物业服务项目 “红黑榜”制度的通知

各区物业管理行政主管部门，各物业服务企业：

为加强物业服务企业监管，推动我市物业服务水平提升，根据《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）《宿迁市住宅物业管理条例》等相关文件要求，决定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、明确工作职责

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。各区物业管理行政主管部门按照依法有序、科学规范、及时有效原则，积极落实“红黑榜”制度。

（一）市级物业管理行政主管部门：负责全市实施市场化物业管理的住宅小区物业服务项目“红黑榜”工作的监督和指导，根据各区上报的项目名单进行抽查复核，确定公布全市“红黑榜”名单。

（二）各区物业管理行政主管部门：负责辖区内物业服务项目日常考核，上报物业服务项目“红黑榜”名单。

### 二、评定基本原则

（一）物业服务项目满足以下条件之一的，可入围“红榜”。

- 1.在物业服务日常管理中服务水平突出，业主满意度高的；
- 2.智慧物业信息平台“三费”收支专门账户运行正常，业主反映问题处置及时的；
- 3.物业管理服务中投诉处理及时，反映问题较少的；
- 4.经属地物业管理行政主管部门认定的其他突出表现的。

(二) 物业服务项目有下列情况之一的，可列入“黑榜”。

1.在主管部门检查中，小区物业综合服务、公共秩序、绿化养护、设施管理及维护养护等基础管理中服务不到位或排名靠后的；

2.在文明城市创建等各类创建活动中被省、市、区政府通报批评或经相关媒体曝光且经查属实的；

3.“12345”政务服务便民热线投诉处理不及时，未能有效化解矛盾的；

4.因物业企业原因，导致房屋公共部位、公共设施维修不及时或安全管理工作不到位，造成安全事故或重大影响的；

5.宿迁市智慧物业信息平台未正常使用、投诉报修处理不及时、违规使用平台收支专门账户等方面的；

6.经属地物业管理行政主管部门认定的其它违法违规行为。

### 三、规范评定流程

(一) 名单初审。各区物业管理行政主管部门根据小区物业服务日常监督管理情况，结合属地街道办事处（乡镇人民政府）提供的日常管理信息及社会舆情信息、日常投诉等相关内容，经初审形成宿迁市住宅小区物业服务项目季度“红黑榜”初选名单

（详见附件），每季度最后一个月 20 日前报送至市级物业管理行政主管部门。

（二）名单确定。市级物业管理行政主管部门对各区上报的“红黑榜”初选名单，结合市级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进行复核，确定公布全市“红黑榜”名单。

原则上每季度公布一次住宅小区物业服务项目“红黑榜”。

#### 四、评定结果运用

（一）列入“红黑榜”名单的物业服务项目，涉及的物业企业和物业项目经理，将在媒体推介、网站平台公开，并推送市级相关企业信用信息公示系统平台中进行公示；

（二）列入“红榜”名单的物业服务项目，在宿迁市物业服务项目评优工作中予以优先考虑，在本年度物业服务项目招投标中有优先资格；列入“黑榜”名单的物业服务项目不得参加本年度评优评先；

（三）列入“黑榜”名单的物业服务项目，涉及的物业企业，限制参与本年度重大物业服务项目招投标资格，对法定代表人或项目负责人进行提醒、约谈，并增加常态化检查频次。

附件：宿迁市住宅小区物业服务项目“红黑榜”初选名单表

宿迁市住房和城乡建设局

2024 年 1 月 12 日



附件

## 宿迁市住宅小区物业服务项目 “红黑榜”初选名单表

### 一、“红榜”名单

| 序号 | 所在区域 | 所属街道 | 小区名称 | 物业企业名称 | 上榜理由 |
|----|------|------|------|--------|------|
| 1  |      |      |      |        |      |
| 2  |      |      |      |        |      |
| 3  |      |      |      |        |      |

### 二、“黑榜”名单

| 序号 | 所在区域 | 所属街道 | 小区名称 | 物业企业名称 | 上榜理由 |
|----|------|------|------|--------|------|
| 1  |      |      |      |        |      |
| 2  |      |      |      |        |      |
| 3  |      |      |      |        |      |