**附件1：**

海口市琼山区住宅小区物业服务企业“红黄榜”制度（试行）

**为进一步加强全区物业服务企业监管，规范物业管理工作，根据《海南经济特区物业管理条例》、《海口市加强和改进住宅小区物业管理工作实施方案》、《关于加强社区物业党建联建推动物业管理定标提质的实施方案》等有关规定,结合我区实际,制定琼山区住宅小区物业服务企业“红黄榜”制度，有关事项如下：**

**一、适用范围**

**本制度适用于**琼山区行政区域内，在住宅小区开展物业服务活动的物业服务企业**。**

**二、认定标准**

****（一）在住宅小区开展物业服务活动的物业服务企业满足以下条件之一的，可列入“红榜”名单：****

**1.在文明城市、卫生城市创建等各类创建活动中表现突出的；**

**2.在物业管理方面获得国家、省、市、区各级行政部门奖励或表彰的；**

**3.在承担各种突发情况、各项重大任务过程中表现突出的；**

**4.所属镇（街）对物业服务企业进行测评，综合评定（附件1）得分在90分以上的；**

**5.所属镇（街）对物业服务企业开展满意度调查（附件2），居民满意度在90%以上的；**

**6.经市、区物业行业主管部门认定有其他突出表现的。**

****（二）在住宅小区开展物业服务活动的物业服务企业存在以下情况之一的，可列入“黄榜”名单：****

**1.在文明城市创建等各类创建活动中被省、市、区相关部门通报批评或被相关媒体曝光且经查属实的；**

**2.在市、区物业主管部门及街（镇）日常监督检查中，出现连续两次未按时整改或拒不整改的；**

**3.拒不配合物业行业主管部门、其他相关部门或街（镇）开展检查活动的；**

**4.因物业服务管理不到位，引发多次投诉或群访，造成不良影响的；**

**5.未按法律法规及物业服务合同约定公开公示收费项目、收费标准等相关信息，且经督促未及时整改的；**

**6.非法挪用、侵占物业专项维修资金、公共收益的；**

**7.擅自改变物业管理用房用途的；**

**8.物业服务项目未依法接管或退管，造成恶劣影响的；**

**9.所属镇（街）对物业服务企业进行测评，综合评定（附件1）得分在60分以下的；**

**10.所属镇（街）对物业服务企业开展满意度调查（附件2），居民满意度在60%以下的；**

**11.经市、区物业行业主管部门认定有其他违法违规行为的。**

**三、评选流程**

****（一）名单评定****

**1.各镇（街）对辖区内，在住宅小区开展物业服务活动的物业服务企业开展综合评定（分值满分为100分）、问卷调查，结合日常投诉受理情况，形成初步“红黄榜”名单，每季度结束后的第一个月5日上午下班前报送至琼山区住房和城乡建设局；**

**2.相关行业主管部门在各项督查工作中，发现表现较好或存在问题较为突出的物业企业，收集相关信息后，每季度结束后的第一个月5日上午下班前报送至琼山区住房和城乡建设局。**

****（二）异议处理****

**琼山区住房和城乡建设局通过书面形式通知物业企业负责人。相关企业有异议的，应在接到通知后5日内书面向琼山区住房和城乡建设局提出异议，并提供以下材料：**

**1.能够提供有效证据证明认定信息失真、失效、不准确、不全面的；**

**2.已经通过全面整改并经原处理部门认定合格或相关不良失信行为已过追溯期的。**

**凡不属于上述情形的，视为异议无效。琼山区住房和城乡建设局应在5日内完成核查，并将核查结果告知相关企业。**

****（三）信息公布。**核查无异议后，将“红黄榜”名单通过区政府网站或微信公众号等网络平台进行公布。原则上每季度公布一次。**

**四、结果运用**

****（一）列入“红榜”的物业服务企业采取以下激励措施：****

**1.在区政府网站、微信公众号等网络平台上进行公布；**

**2.在“美好家园”、“和美小区”等各类评优评先活动中，予以优先推荐；**

**3.在日常检查、专项检查中，适当降低抽查比例和频次；**

**4.在物业小区各项创、选、评选中，对物业服务企业所管理的物业小区给予加分奖励；**

**5.按照规定可采取的其他激励措施。**

****（二）列入“黄榜”的物业服务企业采取以下惩戒措施：****

**1.在区政府网站、微信公众号等网络平台上进行公布；**

**2.将该物业小区作为重点监管对象，在日常检查、专项检查中，提高抽查比例和频次；**

**3.在物业小区各项创、选、评选中，对物业服务企业所管理的物业小区给予减分；**

**4.对首次列入“黄榜”名单的物业小区负责人进行提醒、约谈；被列入“黄榜”两次以上（含两次）的，函告或约谈公司法定代表人；**

**5.对列入“黄榜”的物业服务企业，经督促后仍无改观的，区级物业行业主管部门可向委托方发提醒函，建议委托方加强对该物业服务企业的监督管理；**

**6.按照规定可采取的其他惩戒措施。**

**五、工作要求**

**1.各镇（街）按照“依法有序、科学规范、及时有效”的原则，按时落实名单评定工作。**

**2.各相关职能部门，根据职责分工，结合日常工作，收集表现较好或存在突出问题的物业企业信息，做好报送工作。**

**3.本制度自印发之日起实施，试行期一年。**