

略住建发〔2025〕41 号

签发人：李德军

**略阳县住房和城乡建设管理局
关于印发《略阳县物业服务企业“红黑榜”
评价体系工作方案》的通知**

各物业服务企业：

现将《略阳县物业服务企业“红黑榜”评价体系工作方案》印发你们，请你们按照方案要求执行，认真抓好贯彻落实。

略阳县住房和城乡建设管理局

2025 年 6 月 25 日

略阳县物业服务企业“红黑榜”评价体系 工作方案

一、方案背景

随着我县城市化进程不断加快，物业管理在提升居民生活品质、维护社区和谐稳定等方面发挥着日益重要的作用。然而，当前部分物业服务企业存在服务质量参差不齐、管理不规范等问题，影响了居民的居住舒适度和满意度。为进一步规范我县物业服务市场秩序，强化物业服务企业的责任意识和服务意识，推动物业服务行业健康、有序发展，特制定《略阳县物业服务企业“红黑榜”评价体系工作方案》。

二、评价目的

通过建立“红黑榜”评价体系，客观、公正地评价物业服务企业的服务质量和水平，为广大业主选择优质物业服务企业提供参考依据。

激励物业服务企业不断提升服务质量，规范服务行为，形成优胜劣汰的市场竞争机制，促进物业服务行业整体水平的提升。

加强对物业服务企业的监督管理，及时发现和解决物业服务中存在的问题，维护业主的合法权益，构建和谐稳定的社区环境。

三、评价原则

公平、公正、公开原则：评价过程和结果应严格按照既定标准和程序进行，确保评价结果真实、客观、准确，接受社会各界的监督。

动态管理原则：“红黑榜”实行动态管理，定期对物业服务企业的服务情况进行考核评价，及时更新榜单内容，反映企业的实际服务水平变化。

多方参与原则：评价过程充分听取业主、社区居委会、业委会等多方意见和建议，确保评价结果全面、客观地反映物业服务企业的实际表现。

奖励与警示相结合原则：对于进入红榜的物业服务企业给予陕西省房地产市场诚信评价监管平台加分奖励，发挥示范引领作用；对于进入黑榜的企业给予陕西省房地产市场诚信评价监管平台减分警示，督促其整改提升，同时加强教育引导，促进企业规范发展。

四、评价对象

在本县行政区域内从事物业服务活动，且已在县住建局完成备案的物业服务企业。

五、评价组织方式

由县住建局邀请街道办事处、社区业主委员会或业主代表等组成评价工作小组，负责具体的评价工作。其中，县住建局负责统筹协调评价工作，街道办事处和社区居委会结合日常管理情况提供相关评价信息，业主委员会代表和业主代表从服务体验角度进行评价。

六、评价内容与标准

（一）服务内容评价标准

参照《陕西省住宅物业服务质量等级检查评估指引（试行）》（附件1），对标各物业小区服务等级及物业服务合同约定实际情况，实行打分制。

（二）特殊加分项

获得国家、省、市、县级政府或相关部门关于物业服务的表彰、奖励，分别加 5 分、4 分、3 分、2 分。

在物业服务工作中，积极创新服务模式、提升服务品质，得到业主广泛好评，经核实后加 2 分。

主动参与社区公益活动，如疫情防控、扶贫帮困等，表现突出，经核实后加 1-2 分。

（三）特殊扣分项

因物业服务不到位，引发群体性事件或造成不良社会影响，每次扣 5 分。

七、评价方式与流程

（一）评价方式

日常巡查：县住建局、街道办事处对物业服务企业的服务情况进行日常巡查，记录发现的问题并作为评价依据。

业主满意度调查：每年开展一次业主满意度调查，通过线上问卷或线下走访等方式，广泛收集业主对物业服务企业的意见和评价。

专项检查：针对环境卫生、设施设备维护、消防安全等重点领域，不定期开展专项检查，检查结果纳入评价体系。

（二）评价流程

数据收集：各评价主体按照各自职能，对标《陕西省住宅物业服务质量等级检查评估指引（试行）》，提供物业服务企业所对应各物业小区的相关情况信息。

初步评分：评价工作小组根据评价内容与标准，对收集到的信息进行整理和分析，对物业服务企业进行初步评分。

审核确认：初步评分结果经评价工作小组集体审核，确认无误后形成最终评价结果。

公示公告：将“红黑榜”评价结果通过物业服务小区公示栏、小区业主微信群等渠道进行公示，公示期为7个工作日。公示期间，接受物业服务企业和社会公众的异议申诉。

发布榜单：公示期满无异议或异议处理完毕后，正式发布“红黑榜”榜单。

八、结果运用

（一）红榜企业激励措施

在本地主流媒体等平台对红榜企业进行宣传推广，提高企业知名度和美誉度。

在物业服务项目招投标中，同等条件下给予红榜企业优先推荐。

优先推荐红榜企业参加国家、省、市、县级物业服务示范项目评选和各类表彰活动。

减少对红榜企业的日常检查频次，适当降低企业信用评价检查比例。

（二）黑榜企业警示措施

在本地主流媒体等平台对黑榜企业进行曝光，向社会公布企业存在的问题和不良行为。

对黑榜企业进行约谈，责令其限期整改，并将整改情况纳入后续考核评价。

在整改期间，增加对黑榜企业的日常督帮频次，加大监管力度。

限制黑榜企业在本县范围内参与新的物业服务项目招

投标，整改不合格的，建议其退出本县物业服务市场。

九、保障措施

（一）强化监督管理

建立健全监督机制，加强对评价工作的全过程监督，防止出现弄虚作假、徇私舞弊等行为。设立举报电话和邮箱，接受社会公众对评价工作和物业服务企业的监督举报，对违规行为严肃查处。

（二）注重宣传引导

通过多种渠道广泛宣传，建立物业服务企业“红黑榜”评价体系的目的、意义和评价标准，提高业主和物业服务企业对“红黑榜”的认知度和参与度。及时总结和推广红榜企业的先进经验和做法，发挥示范引领作用，营造良好的舆论氛围。

（三）完善配套政策

结合“红黑榜”评价体系，研究制定相关配套政策措施，进一步完善物业服务市场准入和退出机制，优化行业发展环境，推动物业服务行业持续健康发展。

附件：《陕西省住宅物业服务质量等级检查评估指引（试行）》

抄送：县纪委，县委社工部，兴州街道办。

略阳县住房和城乡建设管理局

2025年6月25日印发
