福州市住房和城乡建设局文件

榕建规〔2026〕9号

福州市住房和城乡建设局关于规范物业服务企业项目红黄牌监管办法的通知

各县（市）区住建（房管）局：

为进一步规范全市物业服务企业经营管理行为，建立以项目为核心抓手、项目经理为第一责任人、星级信用为联动纽带的常态化监管机制，精准解决单个项目服务质量问题，切实维护业主合法权益，依据《中华人民共和国民法典》《福建省物业管理条例》《福州市物业管理若干规定》（2025年修订）及《福州市物业服务企业星级评定管理办法》，结合我市实际，现将有

关事项通知如下：

第一章 总则

第一条 为进一步规范全市物业服务企业经营管理行为，建立以项目为核心抓手、项目经理为第一责任人、星级信用为联动纽带的常态化监管机制，精准解决单个项目服务质量问题，切实维护业主合法权益，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内从事住宅、非住宅物业管理服务活动的所有物业服务企业（含外地入榕物业服务企业）及其在本市承接的全部物业管理项目，逐步实现项目监管全覆盖、责任到人。

第三条 坚持依法监管、项目导向、层级递进、公开透明、惩教结合、信用联动原则，构建“项目约谈警示（项目经理）—项目黄牌预警—项目红牌惩戒—企业星级联动降星”四级梯度监管体系，以督促整改、项目清退引导、星级约束、信用公示为核心手段，推动物业服务质量精准提升。

第四条 黄牌预警、红牌惩戒信息全部在福州市智慧物业服务平台实时公示；企业因项目问题受到星级降星处罚的，同步纳入行业信用评价体系，作为评优评先的参考依据。

第五条 物业服务企业项目经理为项目服务质量第一责任人。

第二章 违规问题分级界定标准

第六条 物业服务违规行为根据主观过错、危害程度、影响范围及整改难度，分为**轻微违规、较重违规、严重违规**三个等级，对应不同监管措施。具体界定清单详见附件1《福州市物业服务违规问题分级界定清单》。

第三章 项目约谈警示管理

第七条 项目约谈为最低等级预警处置措施，针对单个项目存在轻微违规、服务质效下滑、业主合理诉求处置不力的情形，通过约谈项目负责人压实直接责任，督促限期整改，防止问题升级。

第八条 单个项目符合下列任一情形的，由县（市、区）物业管理主管部门牵头启动项目约谈程序：

（一）经专项检查发现存在2至3项轻微违规问题，未违反物业管理法规核心条款的；

（二）未按规定办理物业服务合同备案、公示公共收益收支情况，经提醒后15日内仍未整改的；

（三）社区居民委员会、业主委员会反映服务质量不达标，经核查属实且尚未达到项目黄牌标准的；

（四）日常监管中发现服务质量明显下降，经核实的业主合理诉求15日内未得到有效处置的；

（五）未按规定公示物业服务内容、服务标准、收费项目及收费标准，经提醒后仍未整改的。

第九条 项目约谈实施流程：

（一）提前告知：县（市、区）物业管理主管部门提前3个工作日向被约谈项目经理明确约谈的时间、地点、事由及需提交的材料，同步将约谈事项告知其所属物业服务企业法定代表人；

（二）组织实施约谈：由县（市、区）物业管理主管部门联合街道、社区开展约谈工作，必要时可邀请业主代表参与，约谈全过程应当留存完整记录，规范填写《物业服务企业项目约谈记录表》；

（三）交办整改：约谈现场明确违规事实、整改要求、整改时限（最长不超过15日）及验收标准，由项目经理签字确认后领取《项目整改通知书》；

（四）整改复核：项目经理须在7日内提交书面整改方案，整改期间每周报送整改进度；整改期满后由相关单位复核，复核合格的纳入常规监管，复核不合格、逾期未整改或整改期间新增违规问题的，直接转入项目黄牌预警程序。

第十条 项目约谈相关内容留存于智慧物业平台，不对外公开；同一项目经理12个月内累计被约谈3次及以上的，直接

对该项目予以黄牌预警。

第四章 项目黄牌预警及公示

第十一条 项目黄牌预警为项目中期监管措施，针对单个项目约谈整改不到位或存在较重违规行为的情形，强化项目重点监管，倒逼全面整改。

第十二条 单个项目存在下列情形之一的，予以项目黄牌预警:

（一）经项目约谈后整改验收不合格、逾期未完成整改，或整改期间新增较重违规行为的;

（二）经专项检查发现存在 4－6 项违规问题，或存在 1 项较重违规问题，违反物业管理相关法规条款的;

（三）未按规定移交物业服务用房、相关资料及设施设备，经责令限期整改后仍未整改到位的;

（四）经约谈提醒后，仍未按规定备案相关材料、规范管理公共收益的;

（五）同一类问题经 20 户及以上业主联名投诉后 15 日内未得到有效处置，或引发 5 人及以上业主集体信访，且投诉、信访情况经查证属实的;

（六）发生一般安全事故的;

（七）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害

业主共同利益，经责令限期整改后仍未整改到位的；

第十三条 项目黄牌预警的整改与监管措施：

（一）物业服务企业收到《项目黄牌预警通知书》后，应当于20日内完成该项目的全面整改，报送整改报告及相应佐证材料，由县（市、区）物业管理主管部门组织复核；复核不合格的，准予延长整改期限7日，经延期整改仍未达到整改要求的，启动黄牌惩戒程序。

（二）项目黄牌信息在福州市智慧物业服务平台予以公示，公示期不得少于30日；从下发之日起，该项目纳入重点监管对象，县（市、区）物业管理主管部门应每月对其开展不少于2次的全覆盖检查；

（三）项目黄牌信息同步推送至物业服务企业，要求企业于3日内成立专项整改小组进驻项目开展整改，并将整改情况书面形式反馈市住房和城乡建设局物业处；整改期间，县（市、区）物业管理主管部门对该企业所有在管项目应加强监管；

（四）项目经理的违规行为在福州市智慧物业服务平台面向全市行业予以公示，公示期限与项目黄牌预警有效期保持一致。

第十四条 项目黄牌公示期为30天，自公示期满之日起计算。有效期内整改到位且未再发生违规行为的，到期自动解除；

有效期内再次发生违规行为的，直接转入项目红牌惩戒。

第五章 项目红牌公示管理

第十五条 项目红牌为项目层级的最高等级监管措施，主要适用于存在黄牌整改未到位或严重违规行为的单个项目；项目红牌相关信息在智慧物业服务平台予以公示，并同步在市住房和城乡建设局官方网站或官方公众号对外发布。

第十六条 单个项目有下列情形之一的，予以项目红牌管理:

（一）经项目黄牌预警后，整改验收不合格或者逾期未完成整改的;

（二）经专项检查发现 7 项及以上违规问题，或是存在侵占公共收益、重大安全隐患拒不整改、擅自中止服务等严重违规行为的;

（三）因物业服务违规被相关部门依法处理 2 次及以上的;

（四）发生较大及以上安全责任事故的;

（五）煽动、组织业主集体信访，或采取暴力、胁迫等手段干扰业主正常生活、阻碍业主依法行使权利的;

（六）项目中出现经公安确认的涉黑涉恶情况的。

第十七条 项目红牌的处置流程:

（一）向物业服务企业及涉事项目经理送达《项目红牌惩

戒通知书》，并在福州市智慧物业服务平台曝光台、项目所在地社区公告栏予以公开公示，其公示期不少于60日，公示内容明确列明违规情况；对项目公示结果存有异议的企业，可依照规定程序向市级物业主管部门申请复核。

（二）公示期满无异议或者异议不成立的，依照《福州市住宅小区物业服务星级评定办法》等相关规定对项目进行降星处理；县（市、区）物业管理主管部门对该企业其他在管项目实施重点监管；

第十八条 项目红牌惩戒信息永久记入该企业项目监管档案及企业信用档案；项目经理纳入福州市物业服务行业从业人员重点关注名单。

第六章 企业星级联动降星

第十九条 建立项目红牌与企业星级评定直接联动机制，企业星级根据其在管项目红黄牌数量动态调整，降星结果向社会公开。

第二十条 企业因在管项目触发红牌管理而被降低星级后，若在其后连续的12个月监管期内，未再次发生项目被记红牌的违规情形，且其在管所有项目通过市级物业管理主管部门复核达到合格标准，该企业可向原星级评定部门正式提交书面申请，申请恢复项目及企业原有星级评定。市级物业管理主管

部门对企业整改情况及持续合规表现进行综合评估后，依法依规作出决定。

降星企业列为物业服务行业重点监管对象，对其进行强化监督检查。县（市、区）物业管理主管部门应统筹安排，每两个月至少对该企业在本市辖区内的其他所有在管项目组织一次全覆盖式的现场检查。

第七章 清退项目更换引导与保障

第二十一条 对需更换物业服务企业的项目，由乡（镇）人民政府或者街道办事处指导、监督业主大会与业主委员会依法依规通过业主大会表决完成物业服务企业更换工作，规范物业服务企业解聘、选聘程序，保障物业服务平稳衔接过渡。

第八章 工作保障机制

第二十二条 由市物业管理主管部门牵头，各县（市、区）物业管理主管部门、街道（乡镇）、社区、业主代表组成联合评定小组，依据本办法开展项目负责人约谈、黄牌认定、红牌公示以及物业服务企业星级降星评定工作。

第二十三条 强化部门联动。县（市、区）物业管理主管部门加强与市场监管、消防、应急、城管、公安等部门协同配合，建立信息共享、联合检查、联合惩戒机制，对涉及多部门的违规行为开展综合执法。

第九章 附则

第二十四条 本办法由福州市住房和城乡建设局负责解释。

第二十五条 本办法自2026年10月7日起施行，有效期五年。原有相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

附件：福州市物业服务违规问题分级界定清单

福州市住房和城乡建设局

2026年9月18日

福州市住房和城乡建设局 2026年9月18日印发