福州市物业服务违规问题分级界定清单

类别	轻微违规（对应约谈）	较重违规（对应黄牌）	严重违规（对应红牌）
基础管理与合同履约	1. 未按规定公示物业服务内容、服务标准、收费项目及标准，经提醒后 7 日内未整改。 2. 物业服务合同未备案、公共收益收支情况未公示，逾期 15 日内未整改。 3. 专项检查发现 2-3 项非核心管理问题（档案整理不规范、值班记录缺项、员工着装不统一）。 4. 项目经理变更未在 7 日内告知社区及业委会	1. 未公示物业服务核心信息（收费标准、服务电话），经责令限期整改后仍未整改。 2. 备案逾期 30 日以上，或拒不办理相关备案手续。 3. 未按规定移交部分物业服务用房、工程图纸、设施设备档案等资料，经责令限期未整改。	1. 拒不移交物业服务用房、全部管理资料及公共设施设备。 2. 物业服务合同未到期擅自中止服务，或合同到期后拒不撤离项目。 3. 专项检查发现 7 项及以上违规问题。 4. 伪造、变造物业服务合同、备案材料、业主签字等虚假文件。
公共收益与财务管理	1. 未按季度公示公共收益收支明细，经提醒后 15 日内未整改。 2. 公共收益账目记录不完整，但能提供原始凭证佐证。 3. 单次小额公共收益支出（5000 元以下）未按规定履行告知程序。	1. 未按规定对公共收益进行单独列账，经责令限期未整改。 2. 挪用公共收益金额在 5000 元以上 5 万元以下，且未在 30 日内归还。 3. 公共收益公示内容虚假、隐瞒收支情况，涉及金额 5 万元以下	1. 侵占、挪用公共收益金额 5 万元以上，或拒不归还挪用资金。 2. 公共收益不入账、私设“小金库”。 3. 擅自利用公共部位经营且拒不将收益归全体业主所有。
公共设施设备维护	1. 电梯、消防等特种设备维保记录不完整，但设备运行正常。 2. 公共照明损坏率低于 10%，经提醒后 7 日内未修复。 3. 小区门禁、监控系统存在 2 处以下盲区，未及时整改。	1. 电梯未按规定进行定期检验，或检验不合格仍继续使用。 2. 公共照明损坏率超过 30%，经责令限期未整改。 3. 供水、供电、供气等共用设施设备出现故障，未在 24 小时内组织维修。 4. 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，经责令限期未整改。	1. 电梯、消防等特种设备存在重大安全隐患，拒不整改或整改不合格仍继续使用。 2. 因维护不当导致供水、供电、供气系统大面积瘫痪，影响业主正常生活 48 小时以上。 3. 擅自拆除、损坏公共设施设备，造成直接经济损失 5 万元以上。
公共秩序与安全管理	1. 门岗值班人员脱岗单次不超过 30 分钟，或外	1. 消防通道被占用、堵塞，经责令限期未整改。	1. 存在重大火灾、治安等安全隐患，经相关部

类别	轻微违规（对应约谈）	较重违规（对应黄牌）	严重违规（对应红牌）
	来人员登记不规范。 2. 消防器材过期数量不超过 10%，经提醒后 7 日内未更换。 3. 小区内车辆乱停放现象较多，但未堵塞消防通道。	2. 消防器材过期数量超过 30%，或消防栓无法正常使用。 3. 发生一般安全责任事故，未造成人员伤亡或重大财产损失。 4. 未落实 24 小时值班制度，或值班人员擅离职守导致安全事件发生。	门责令后拒不整改。 2. 发生较大及以上安全责任事故，造成人员伤亡或直接经济损失 10 万元以上。 3. 采取暴力、胁迫等手段干扰业主正常生活，或阻碍业主依法行使权利。
环境卫生与绿化养护	1. 小区公共区域垃圾清运不及时，堆积时间不超过 24 小时。 2. 绿化植物有少量枯枝败叶，未及时修剪。 3. 公共卫生间清洁不彻底。	1. 公共区域垃圾堆积超过 48 小时，或存在卫生死角长期未清理。 2. 绿化植物大面积枯死，未及时补植。 3. 小区内蚊虫、鼠害滋生严重，未采取有效防治措施。	1. 因环境卫生问题引发传染病疫情，或被卫生部门行政处罚 2 次以上。 2. 擅自砍伐、移植小区内树木，或破坏公共绿地面积超过 50 平方米。
业主诉求与投诉处理	1. 经核实的业主合理诉求 15 日内未有效处置，但未造成不良影响。 2. 同一类问题有 10 户及以上业主联名投诉，投诉、信访情况属实的。	1. 同一类问题有 20 户及以上业主联名投诉且 15 日内未有效处置，投诉、信访情况属实的。 2. 引发 5 人及以上业主集体信访，未及时妥善处理。	1. 造成业主集体信访，制造矛盾冲突。 2. 因物业服务问题被相关部门依法处理 2 次及以上。