

# 上海市房屋管理局文件

沪房规范〔2023〕3号

---

## 上海市房屋管理局 关于印发《上海市物业服务企业和项目经理 失信行为记分规则》的通知

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局，各街镇，各物业服务企业：

为贯彻实施《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》，结合本市实际，修改制定了《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》。现印发给你们，请认真按照执行。

2023年1月19日

(此件公开发布)

## 上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则

第一条 为加强对物业服务企业和项目经理的监督管理，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》等相关规定，结合本市实际，制定本失信行为记分规则（以下简称规则）。

第二条 本规则适用于本市房屋行政管理部门对物业服务企业和项目经理在物业服务活动中失信行为的记录和记分。

第三条 物业服务企业、项目经理的失信行为依据管理服务效果和违规行为的严重程度进行记分，失信行为自发生之日起超过1年的，不予记分。记分类型分为18分、6分、3分三种情形，其中18分为特别严重失信行为、6分为较严重失信行为、3分为轻微失信行为。

第四条 有下列情形之一的，对物业服务企业给予记录18分的处理：

（一）因未遵守国家或本市安全管理相关的法律法规规定，被公安、规划、交通、市场监管、应急管理、消防、绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管执法等相关行政管理部门给予行政处罚的；

（二）提供物业服务活动中利用工作便利，涉及违法犯罪，被治安管理处罚或刑事处罚的；

（三）物业招投标活动中，投标物业服务企业以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的；伪造、变造资格、资质证书或者其他许可证件骗取中标的；捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；

（四）物业招投标活动中，未中标的投标物业服务企业违规进驻招标项目提供物业服务的；

（五）物业服务期限届满前，物业服务企业单方决定不再为该物业项目提供物业服务的，未按规定提前九十日书面告知全体业主或业主委员会的；物业服务期限届满后，物业服务企业单方决定不再为该物业项目提供物业服务的，未按规定提前六十日书面告知全体业主或业主委员会的；

（六）物业项目交接时，原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的。

有下列情形之一的，对项目经理给予记录 18 分的处理：

（一）因未遵守国家或本市安全管理相关的法律法规规定，被公安、规划、交通、市场监管、应急管理、消防、绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管执法等相关行政管理部门给予行政处罚的；

（二）提供物业服务活动中利用工作便利，涉及违法犯罪，被治安管理处罚或刑事处罚的。

第五条 有下列情形之一的，对物业服务企业给予记录 6 分的处理：

（一）因未遵守国家或本市非安全管理相关的法律法规规定，被公安、规划、交通、市场监管、应急管理、消防、

绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管执法等相关行政管理部门给予行政处罚的；

（二）在“法人一证通”数字证书注册和日常维护中，存在虚报、瞒报、拒报相关信息或提供伪造、篡改资料情况的；

（三）未按规定在本市物业管理监管与服务信息平台网签合同备案的，或未在签订物业服务合同之日起三十日内报街镇备案的；

（四）承接物业时，未按规定对移交的房屋及配套设施设备和相关场地进行检查验收，且未对相关资料进行核对接收的；或未按规定查验共用消防设施的完好状况，做好查验、交接记录，并告知全体业主的；

（五）未按规定建立本企业的灾害性天气（包括防汛防台、雨雪冰冻灾害等）、设施设备故障（包括电梯困人、突发停电、停水、停气、燃气泄露、漏触电等）、突发事件（包括房屋结构及高空坠物风险、突发公共卫生事件、突发火灾、突发治安刑事事件等）各类物业服务应急预案；已建立各类应急预案但未进行定期演练的；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施的；

（六）实施酬金制物业计费方式的，挪用或侵占所管项目物业服务资金的；或未按规定移交物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物的；或未按规定定期公布上一季度物业服务资金收支情况或经审计的上一年度物业服务资金决算情况的；

（七）未按规定于每年1月底和7月底，在物业项目规定位置公布住宅专项维修资金收支情况，主动接受业主监督的；未按规定于每季度第一个月15日前，在物业项目规定位置公布上一季度公共收益收支情况，主动接受业主监督的；

（八）未每季度末将当季公共收益按照法律法规规定和物业服务合同约定的比例予以结算，并于次月月底前交存至区房管局指定的公共收益账户或业主大会账户；

（九）违规将不应在专项维修资金中分摊的项目进行分摊的；违规人为拆分维修工程，规避专项维修资金使用工程审价和使用程序审核的；

（十）拒绝或无故拖延提供相关账目资料，影响前期物业管理期间公共收益代理记账的；或影响专项维修资金、公共收益、业委会工作经费年度财务审计或换届财务审计的。

（十一）未按照前期物业服务合同或物业服务合同或临时物业服务协议（以下简称物业服务合同）约定或其他经公示的收费项目和标准收费的。

有下列情形之一的，对项目经理给予记录6分的处理：

（一）因未遵守国家或本市非安全管理相关的法律法规规定，被公安、规划、交通、市场监管、应急管理、消防、绿化市容、水务、环保、卫生、民防、城管执法等相关行政管理部门给予行政处罚的；

（二）未在物业服务合同生效之日起三日内办理信息核实手续的；

（三）未按规定建立本物业项目的灾害性天气（包括防汛防台、雨雪冰冻灾害等）、设施设备故障（包括电梯困人、突发停电、停水、停气、燃气泄露、漏触电等）、突发事件（包括房屋结构及高空坠物风险、突发公共卫生事件、突发火灾、突发治安刑事事件等）各类物业服务应急预案；已建立各类应急预案但未进行定期演练的；

（四）发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施；或未及时报告相关行政管理部门的；或未及时通过上海物业 APP 或本市物业管理监管与服务信息平台上报涉及相关公共安全灾情信息的；

（五）未按规定定期公示共有部分经营管理档案、监控系统、电梯、水泵、电子防盗门、消防等共用设施设备档案及其运行、维修、养护、检测记录和水箱清洗记录及水箱监测报告的；

（六）未按规定建立和保存在物业服务活动中形成的与业主利益相关的档案和资料的。

第六条 有下列情形之一的，对物业服务企业给予记录 3 分的处理：

（一）未按规定向所管的物业项目委派项目经理，作为该项目中组织实施物业服务活动负责人的；或者委派的项目经理所管物业项目数量超过 3 个的；

（二）未执行双周检查制度，未落实每两周组织人员对所承接的各住宅物业项目的服务质量及项目经理履职情况进行检查，并通过上海物业 APP 或本市物业管理监管与服务

信息平台上报检查和整改情况的；

（三）未执行服务窗口周一至周日每日提供不少于 8 小时业务接待服务的；

（四）未全年每日 24 小时受理居民报修，提供维修服务的；急修项目未 2 小时内到现场，其中设置管理处的未 30 分钟内到现场的；一般修理项目未 3 天内修复的（居民预约、雨天筑漏可不受此限）；

（五）实行包干制物业计费方式的，调整物业费标准前，未按规定将经审计的物业服务费用收支情况或经第三方机构评估的收费标准向业主委员会或者全体业主报告，并在住宅物业项目内公告的；

（六）未按相关政策规定履行相关职责，经本市房屋行政管理部门、街镇责令限期整改，逾期仍未改正的。

有下列情形之一的，对项目经理给予记录 3 分的处理：

（一）未执行每日自查制度，并通过上海物业 APP 或本市物业管理监管与服务信息平台上报自查和整改情况的；

（二）未在物业项目服务窗口醒目位置公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准的；未在住宅物业项目服务窗口醒目位置设置的“上海市住宅小区物业服务监督公示牌”内公示企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、项目经理姓名和照片、管理处电话、24 小时报修电话、企业监督电话的；

（三）服务窗口工作人员接待不规范、受理不登记、处置不及时；

（四）客服人员、秩序维护员、清洁人员、维修人员、绿化养护员等一线服务人员，未穿着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）的；项目经理未佩戴实名制胸卡（胸牌）的；

（五）未全年每日 24 小时受理居民报修，提供维修服务的；急修项目未 2 小时内到现场，其中设置管理处的小区未 30 分钟内到现场的；一般修理项目未 3 天内修复的（居民预约、雨天筑漏可不受此限）；

（六）未做到对业主和住户的报修约时不误、工完料清、住户签收、件件落实的；未做到 100%电话回访，并留下回访记录的；

（七）未按规定履行装修前事项告知、登记办理、签订装饰装修管理协议、日常巡查等装修管理工作职责的；

（八）绿地内堆物未及时清理的；垃圾厢房或垃圾堆放点不整洁的；

（九）未按相关政策规定履行相关职责，经本市房屋行政管理部门、街镇责令限期整改，逾期仍未改正的。

第七条 本规则自 2023 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2028 年 6 月 30 日。原《关于印发〈上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则〉的通知》（沪房规范〔2020〕8 号）同时废止。