上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2026〕156号

上海市房屋管理局
关于印发《上海市住宅物业服务项目负责人执业能力评价管理办法（试行）》的通知

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局，各相关单位：

根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《关于推进物业行业提质增效的实施意见》等规定，结合本市实际，制定了《上海市住宅物业服务项目负责人执业能力评价管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2026年10月19日

（此件公开发布）

上海市住宅物业服务项目负责人执业能力评价管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为加强本市住宅物业服务项目负责人的管理，夯实行业人才队伍建设，提升从业人员综合能力水平，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《关于推进物业行业提质增效的实施意见》等规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市从事住宅物业服务活动的项目负责人的执业能力评价的信息归集、量化评价与结果应用。

第三条 本办法所称住宅项目负责人，是指受物业服务企业委派，按照法律法规规定和住宅物业服务合同约定直接组织实施住宅物业服务的责任人。

第四条 本市项目负责人执业能力评价（以下简称执业能力评价）应当遵循客观公正、动态调整、社会监督的原则。

评价信息提供单位、企业、个人对信息的真实性、完整性、准确性负责。

第五条 执业能力评价工作按照“市级统筹、区级落实、行业负责”的架构，实行分级分工管理。

（一）市房屋管理局负责执业能力评价政策制定、业务

指导等工作;

（二）区房屋行政管理部门负责落实辖区内住宅项目负责人的相关数据，并推动评价结果应用;

（三）市物业管理行业协会负责制定执业能力评价标准，依托上海市物业管理监管与服务信息平台（以下简称市物业监管平台），承担执业能力评价具体工作，动态更新项目负责人档案、评价结果;

（四）市物业管理事务中心按照执业能力评价标准的信息来源和职责，归集、报送相关评价信息。

第二章 评价标准及等级

第六条 执业能力评价由守法合规、基础能力、服务效能、社区协同等方面组成，采用百分制量化计分制。

评价标准的初始分值 100 分，其中守法合规 30 分、基础能力 30 分、服务效能 30 分、社区协同 10 分。

住宅物业服务项目负责人执业能力评价标准由市物业管理行业协会另行制定导则，适时调整。

第七条 执业能力评价采用评价等级制。

根据评价得分，本市项目负责人执业能力评价的最终分值从高到低排序，依次划分为 A+、A、A-、B 四个等级。

（一）评价分值 90 分（含）以上，为 A+级;

（二）评价分值 75 分（含）至 90 分，为 A 级;

（三）评价分值60分（含）至75分，为A-级;

（四）评价分值60分以下的，为B级。

第八条 项目负责人存在以下情形之一的，其评价等级认定为B级:

（一）在管项目在物业服务活动中存在特别严重不良信息情形的;

（二）虚报物业服务经历、提供虚假材料、隐瞒真实情况等弄虚作假行为的。

第三章 评价信息来源与归集

第九条 评价信息按照以下途径归集:

（一）区房屋行政管理部门负责归集守法合规、基础能力相关数据；会同乡、镇人民政府和街道办事处（以下简称街镇）归集社区协同相关数据;

（二）市物业管理事务中心负责归集服务效能相关数据;

（三）项目负责人负责申报基础信息和执业信息，物业服务企业负责核验并补充。

第十条 项目负责人的基础信息、执业信息发生变更的，物业服务企业应于变更之日起三十日内通过市物业监管平台更新。

第四章 评价流程

第十一条 执业能力评价采用实时评价与定期评价相结合制度，评价结果动态更新。

定期评价以自然年度为评价周期。每年1月1日至1月31日为信息归集期，3月31日前通过市物业监管平台完成上一评价年度的初步评价、异议处理、结果公开等评价工作。

第十二条 市物业管理行业协会负责按照评价标准形成初步评价结果，通过市房屋管理局的官方网站公示，公示期为七个工作日。

第十三条 项目负责人对定期评价结果有异议的，应在公示期内向市物业管理行业协会提出书面异议申请并提交证明材料。市物业管理行业协会应于十五个工作日内完成核实并告知异议申请人。

第十四条 公示期满无异议或异议处理完毕的，由市物业管理行业协会通过市房屋管理局的官方网站向社会公开执业能力评价结果。

第十五条 物业服务企业有证据证明市物业管理行业协会公开的与其委派项目负责人相关的执业能力评价信息有误的，可以要求市物业管理行业协会更正。市物业管理行业协会应于十个工作日内完成审核，并将审核结果告知物业服务企业。审核期间，不影响该执业能力评价信息的有效。

第五章 评价结果公开与应用

第十六条 本市依托市物业监管平台建立项目负责人档案库，将执业能力评价资料统一归档，确保全过程可追溯。

业主、业主委员会、建设单位、街镇可通过市房屋管理局的官方网站查询评价结果。街镇因履行监督管理职责需要，可依权限查询相关评价明细数据。

第十七条 评价等级为A+的项目负责人，房屋行政管理部门、街镇、市物业管理行业协会可采取以下激励措施:

（一）鼓励建设单位、业主大会将执业能力评价结果作为物业服务企业委派项目负责人的重要参考;

（二）鼓励物业服务企业完善内部考核激励机制，依法自主确定项目负责人的岗位聘任、职级晋升和薪酬核定等事项;

（三）优化其在管项目的日常巡检和行政检查方式和频次。

第十八条 评价等级为B的项目负责人，房屋行政管理部门、街镇实施以下分类监管与指导:

（一）约谈项目负责人，督促制定整改方案，限期整改;

（二）纳入重点监管对象，增加日常和专项检查频次。

第六章 附则

第十九条 本办法施行之日起6个月内，项目负责人须

完成备案信息更新与首次执业能力评价申报。

市物业管理行业协会应按定期评价要求完成上一评价年度项目负责人申报的信息归集与初始评价，并建立档案库。

第二十条 本办法自 2026 年 12 月 1 日起施行。

上海市房屋管理局办公室　　2026年10月22日印发