

上海市房屋管理局文件

沪房规范〔2020〕8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

各区住房保障房屋管理局，各街镇房屋管理机构，各物业服务企业：

现将《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》印发给你们，请认真按照执行。

2020年8月14日

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日常监管，根据国务院《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》等相关规定，结合本市实际，制定本记分规则（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（以下简称“企业”）和项目经理失信行为信息的记录和记分。

企业失信行为信息分值是企业分值与项目经理失信行为信息分值折算分值的总和，其中项目经理失信行为信息分值折算分值=项目经理失信行为信息分值/企业本市所管理的物业项目数。

第三条 企业、项目经理的失信行为信息依据管理服务效果和违规、违约行为的严重程度进行记分，记分类型分为 18 分、9 分、6 分、3 分四种情形。

第四条 有下列情形之一的，对企业给予记录 18 分的处理：

（一）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；

（二）挪用或侵占专项维修资金、公共收益的；

（三）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；

（四）物业服务合同约定采取按实结算费用的项目，挪用或侵占所管项目相关物业管理费用的；

（五）未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房的用途的；

（六）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（七）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（八）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

（九）未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的；

（十）投标人相互串通投标，损害招标人、其他投标人或者国家、集体、公民的合法利益的；

（十一）投标人与招标人串通投标的；

（十二）投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的；

（十三）投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的；

（十四）投标人伪造、变造资格、资质证书或者其他许可证件骗取中标；

(十五)投标人强行冲击评标现场,扰乱评标现场秩序的;

(十六)在招投标活动中,未中标的投标企业,违规进驻项目提供物业服务的;

(十七)投标人或者其他利害关系人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉,给他人造成损失的;

(十八)物业服务合同期限届满后,企业单方决定不再为该物业管理区域提供物业服务的,未按规定提前三个月书面告知业主委员会的;

(十九)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;

(二十)因未遵守国家或本市安全管理等方面的法律法规规定,被城管、公安、应急管理、消防、市场监管、水务、环保、卫生等相关行政管理部门给予行政处罚的;

(二十一)在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。

有下列情形之一的,对项目经理给予记录 18 分的处理:

(一)挪用或侵占专项维修资金、公共收益的;

(二)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;

(三)物业服务合同约定采取按实结算费用的项目,挪用或侵占所管项目相关物业管理费用的;

(四) 未经业主大会同意,擅自改变物业管理用房的用途的;

(五) 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的;

(六) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益的;

(七) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的;

(八) 未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的;

(九) 因未遵守国家或本市安全管理等方面的法律法规规定,被城管、公安、应急管理、消防、市场监管、水务、环保、卫生等相关行政管理部门给予行政处罚的;

(十) 在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,对企业给予记录 9 分的处理:

(一) 物业服务合同终止之日起十日内,未按规定移交物业管理用房、公共收益结余及物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料等应当移交的财物与资料的;采用酬金制计费方式的,未按规定移交物业服务资金结余及用物业服务资金购置的财物的;

(二) 投标人在标书中承诺对项目管理投入费用,但中标

后未兑现承诺的；

（三）未按照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；

（四）未按规定将电梯运行维护费用单独立账或者未每半年公布 1 次电梯运行维护费用支出情况的；

（五）拒绝或无故拖延提供相关账目资料，影响对专项维修资金、公共收益进行财务审计的；

（六）未按规定于每年 1 月和 7 月底前，在住宅小区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”内公布住宅专项维修资金的收支情况，主动接受业主监督的；

（七）未按规定于每年 1 月、4 月、7 月和 10 月底前，在住宅小区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”内公布公共收益收支情况，主动接受业主监督的；

（八）实施酬金制物业计费方式的，未按规定于每年 8 月和次年 2 月底前，在住宅小区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，分别公布上半年与经审计的上一年度物业服务项目收支情况，同时提出本年度物业服务项目收支预算，主动接受业主委员会和业主监督质询的；

（九）每季度未将当季公共收益按照物业管理法规规定和物业服务合同约定的比例予以结算，并于次月月底前不延误地及时归入业主大会专项维修资金账户或擅自使用公共收益的；

(十)违规将不应在维修资金中分摊的项目,进行分摊的;

(十一)未按规定或业主大会约定,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。

有下列情形之一的,对项目经理给予记录9分的处理:

(一)未按规定于每年1月和7月底前,在住宅小区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”内公布住宅专项维修资金的收支情况,主动接受业主监督的;

(二)未按规定于每年1月、4月、7月和10月底前,在住宅小区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”内公布公共收益收支情况,主动接受业主监督的;

(三)实施酬金制物业计费方式的,未按规定于每年8月和次年2月底前,在住宅小区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,分别公布上半年与经审计的上一年度物业服务项目收支情况,同时提出本年度物业服务项目收支预算,主动接受业主委员会和业主监督质询的。

第六条 有下列情形之一的,对企业给予记录6分的处理:

(一)因未遵守国家或本市非安全管理等方面的法律法规规定,被城管、公安、应急管理、消防、市场监管、水务、环保、卫生、规划等相关行政管理部门给予行政处罚的;

(二)未按规定及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益、他人利益的行为

的；对劝阻、制止无效的，未按规定在二十四小时内报告业主委员会（或居民委员会）和相关行政管理部门的；

（三）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；

（四）未按规定建立灭火和应急疏散等物业服务各类应急预案或虽建立预案但未进行定期演练和落实的；或者发生火灾隐患等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施，未及时报告相关行政管理部门的；

（五）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，并对相关资料进行核对接收的；或者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，并告知业主委员会的；对业主委员会未成立的，未按规定及时告知全体业主的；

（六）住宅小区服务窗口未执行周一至周日每日提供不少于 8 小时业务接待服务的；

（七）擅自迁移、砍伐树木或者调整建成绿地内部布局的；

（八）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；

（九）实行包干制收费方式的，在调整物业服务收费标准前，未按规定将经审计的物业服务费用收支情况或者经第三方

机构评估的收费标准向业主委员会或者全体业主报告，并在物业管理区域内公告的。

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等方面的法律法规规定，被城管、公安、应急管理、消防、市场监管、水务、环保、卫生、规划等相关行政管理部门给予行政处罚的；

（二）未按规定及时发现、劝阻、制止业主、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益、他人利益的行为的；对劝阻、制止无效的，未按规定在二十四小时内报告业主委员会（或居民委员会）和相关行政管理部门的；

（三）未按规定建立灭火和应急疏散等物业服务各类应急预案或虽建立预案但未进行定期演练和落实的；或者发生火灾隐患等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施，未及时报告相关行政管理部门的；

（四）住宅小区服务窗口未执行周一至周日每日提供不少于 8 小时业务接待服务的；

（五）擅自迁移、砍伐树木或者调整建成绿地内部布局的；

（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；

（七）未按规定定期公示小区共有部分经营管理档案、小区监控系统、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；

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

（九）项目经理未按规定及时通过上海物业 APP 或本市物业管理监管与服务信息平台上报灾情信息的。

第七条 有下列情形之一的，对企业给予记录 3 分的处理：

（一）在企业“法人一证通”数字证书注册工作中，存在虚报、瞒报、拒报相关信息或提供伪造、篡改资料情况的；

（二）未按规定在签订物业服务合同之日起三十日内，通过本市物业管理监管与服务信息平台办理物业服务合同备案的；

（三）未在住宅小区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；

（四）未在住宅小区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，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、项目经理的姓名和照片、小区物业管理处电话、24 小时报修电话、企业监督电话、962121 物业服务热线的；

（五）企业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管理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；

（六）未为员工发放统一工作服和胸卡（胸牌）的；

（七）未全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务的；对急修项目，未 2 小时内到现场，其中市区设置管理处的小区 30 分钟内到现场的；对一般修理项目，未 3 天内修复的（居民预约、雨天筑漏可不受此限）；

（八）擅自收取装修管理保证金或装修垃圾短驳服务费的；

（九）未按合同约定提供相应服务，经业主住户投诉，房屋行政管理部门查证属实或本市各级房屋行政管理部门在日常巡查中主动发现，并经房屋行政管理部门责令限期整改，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）住宅小区服务窗口接待人员接待不规范、受理不登记、处置不及时；

（二）未在住宅小区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；

（三）未在住宅小区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，公示物业服务企业营业执照、企业信用情况、物业服务合同复印件、项目经理的姓名和照片、

小区物业管理处电话、24小时报修电话、企业监督电话、962121物业服务热线的；

（四）项目经理未佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度，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；

（五）项目经理未每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通的；

（六）小区客服人员、秩序维护员、清洁人员、维修人员、绿化养护员等人员，未穿着企业发放的统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）的；

（七）未全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务的；对急修项目，未 2 小时内到现场，其中市区设置管理处的小区 30 分钟内到现场的；对一般修理项目，未 3 天内修复的（居民预约、雨天筑漏可不受此限）；

（八）对业主住户的投诉报修，未做到约时不误、工完料清、住户签收、件件落实的；

（九）对业主住户投诉报修的，未做到 100%电话回访，并留下回访记录的；

（十）未对二次供水设施运行情况进行日常巡视或未对供水管道漏水等突发事件实施前期应急处置的；

（十一）未按约定提供安全值班、巡逻服务或安全值班巡

遛记录不实的；秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的；

（十二）秩序维护员发现道路、绿地乱停车，未进行疏导、劝阻、纠正的；

（十三）未按合同约定进行绿化养护管理的；小区绿地堆物，未及时清理的；

（十四）小区垃圾厢房或垃圾堆放点不整洁的；

（十五）未按规定在物业管理区域内设置专门的装修垃圾堆放场所（确因客观条件限制，无法设置装修垃圾堆放场所的除外）的；或者未按规定履行装修垃圾投放管理职责，明确装修垃圾投放规范、投放时间、监督投诉方式等事项的；

（十六）未按规定设置可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾四类收集容器的；或者未按规定对生活垃圾进行分类驳运的；

（十七）擅自收取装修管理保证金或装修垃圾短驳服务费的；

（十八）未按规定在公共电梯轿厢内的醒目位置，设置统一禁止吸烟标识的；

（十九）未按合同约定提供相应服务，经业主住户投诉，房屋行政管理部门查证属实或本市各级房屋行政管理部门在日常巡查中主动发现，并经房屋行政管理部门责令限期整改，逾期仍未改正的。

第八条 本规则自 2020 年 10 月 1 日起施行，有效期至 2025 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〔2018〕8 号）同时废止。

抄送：市物业管理事务中心、市物业管理行业协会。

上海市房屋管理局办公室

2020年8月24日印发
