

# 上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2020〕89号

---

## 上海市房屋管理局 关于开展本市住宅物业服务 履约质量评价工作的通知

各区住房保障房屋管理局、街镇房屋管理机构，市物业管理行业协会，各业主大会，各物业服务企业：

根据《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》和《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018~2020）》等有关规定，为加强物业行业事中事后监管，完善本市物业服务综合评价机制，维护业主和物业服务当事人的合法权益，营造诚信履约的行业自律氛围，现将开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的有关事项通知如下

下:

### **一、推动建立履约质量评价机制**

作为本市物业服务综合评价机制的重要组成部分，物业服务履约质量评价旨在通过对物业服务合同执行情况的评价，反映物业服务企业的服务质量水平。物业服务履约质量评价工作遵循政府引导和自主选择的原则，市、区房屋行政管理部门、各街镇、各业主大会可以对相关物业服务企业开展履行物业服务合同的年度履约质量评价。

### **二、发挥行业协会专业化作用**

市物业管理行业协会要研究制定住宅物业服务履约质量评价规范、标准，建立物业服务履约质量评价异议处置机制，并根据工作实践和反馈意见，不断予以完善。鼓励市物业管理行业协会建设物业服务履约质量评价信息平台，采集评价工作相关信息；建立物业服务履约质量评价专家的信用档案，对在评价工作中有失信行为的专家，给予相应处理。

### **三、推进评价结果有效应用**

市、区房屋行政管理部门、各街镇房管机构应加强宣传引导，鼓励建设单位、业主大会将物业服务履约质量评价结果纳入选聘物业的管理实绩要求；鼓励建设单位、业主大会在物业服务合同中将物业服务履约质量评价结果作为物业服务企业履行合同情

况的主要考核依据；指导业主委员会向全体业主报告本小区物业服务企业的履约质量评价结果，并在物业管理区域内予以公告。

2020年9月9日

---

上海市房屋管理局办公室

2020年9月10日印发

---