

上海市房屋管理局文件

沪房规范〔2023〕2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 信用信息管理办法》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：

为了推进物业服务行业信用体系建设，强化信用激励与约束，规范物业服务企业经营行为，构建守法履约的市场环境，促进行业健康有序发展，根据《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，修改制定了《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》。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信用信息管理办法

第一条（目的和依据）

为了推进物业服务行业信用体系建设，强化信用激励与约束，规范物业服务企业经营行为，构建守法履约、优胜劣汰的市场环境，促进行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》以及国家、本市信用信息管理的相关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条（适用范围）

本办法适用于本市行政区域内对物业服务企业实施物业服务活动的监督管理，及其信用信息的采集、共享、使用和查询等活动。

本办法所称物业服务企业，是指在本市依法设立并从事物业服务活动的独立法人，以及在本市有分支机构的外埠物业服务企业。

本办法所称项目经理，是指受物业服务企业委派，按照物业服务合同约定组织实施物业服务活动的项目负责人。

本办法所称信用信息，是指物业服务企业和项目经理在物业服务活动中形成的能够用以识别、分析、判断其守法履约状况的数据和资料。

第三条（管理部门）

市房屋行政管理部门负责建立全市统一的物业管理监管与服务信息平台（以下简称监管平台），完善本市物业服务企业和项目经理信用档案库，并对区房屋行政管理部门的信用管理工作进行指导。

区房屋行政管理部门负责本辖区物业服务企业和项目经理信用信息的日常管理。

乡、镇人民政府和街道办事处（以下简称街镇）负责对本辖区内的物业服务实施日常监督检查，将物业服务企业和项目经理失信行为归集至监管平台。

第四条（管理原则）

信用信息管理应当遵循客观、公正、统一和审慎的原则，确保信息安全，不得侵犯国家秘密、商业秘密、个人隐私。

第五条（联动共享）

建立房屋管理与发展改革、公安、财政、税务、规划、建设、交通、市场监管、应急管理、金融、绿化市容、城管执法等相关行政管理部门信用信息互通、共享机制，加强行业诚信管理。

第六条（行业自律）

上海市物业管理行业协会（以下简称市物协）负责本市物业行业的服务和自律管理工作，制定和组织实施行业诚信承诺自律性规范，组织开展行业信用信息等业务的培训工作。

第七条（信用信息内容）

信用信息主要包括基本信息、业绩信息和失信信息。

（一）基本信息，是指物业服务企业名称、统一社会信用代码、服务项目、雇用员工情况及其他有关企业的基本信息；项目经理姓名、身份证明、服务项目及其他有关项目经理的基本信息。

（二）业绩信息，是指物业服务企业或企业法定代表人、主要负责人、项目经理、其他从业人员在本市从事物业服务活动中受到的相关行政管理部门、市物协涉及物业管理方面的评选、表彰信息。

（三）失信信息，是指物业服务企业或项目经理在从事物业服务活动中，按照本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则认定的失信行为和记分处理结果的信息。物业服务企业失信信息含项目经理失信信息的折算分值。失信行为分为轻微失信行为、较严重失信行为和特别严重失信行为。

第八条（信用信息采集）

信用信息采集应当坚持客观、准确、公正、及时原则。

基本信息和业绩信息由物业服务企业通过监管平台向房屋行政管理部门自行申报；已向“一网通办”平台申报的信息，无需重复申报。

失信信息由物业服务企业及其分支机构、项目经理失信行为发生地的区房屋行政管理部门负责采集。

第九条（失信行为记分制度）

本市实行物业服务企业和项目经理失信行为记分制度。

市房屋行政管理部门依据法律法规相关规定并结合本市实际情况，制定本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则，并适时调整。

区房屋行政管理部门认定物业服务企业或项目经理存在本市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则规定的失信行为的，应当通过监管平台进行失信行为记分并送达至该物业服务企业、项目经理，同时及时将失信行为记分情况书面告知该物业服务企业、项目经理。

第十条（失信信息异议申请和处理）

符合下列情形之一的，物业服务企业可以向区房屋行政管理部门提出失信信息异议申请，并提交相关书面纸质材料：

- （一）记分适用法规政策、事实认定错误的；
- （二）侵犯其商业秘密、个人隐私的；
- （三）失信信息超过查询期限仍未删除的。

区房屋行政管理部门应当在受理失信信息异议申请之日起 15 个工作日内完成核查，出具异议成立或异议不成立的核查结果，并将异议申请核查结果告知申请人。

区房屋行政管理部门核查失信信息异议申请期间，不影响该失信信息记录的有效。针对同一失信信息再次提交异议

申请的，不予受理。

第十一条（失信行为修正申请和处理）

符合下列情形的，物业服务企业可以向区房屋行政管理部门提出失信行为修正申请，并提交相关书面纸质材料：

（一）失信行为已整改完毕的；

（二）轻微失信行为，自该失信行为记分之日起满一个月的；较严重失信行为，自该失信行为记分之日起满三个月的；

（三）失信行为记分之日起至提出失信行为修正申请期间，未发生新的同一情形失信行为的。

区房屋行政管理部门应当在受理失信行为修正申请之日起5个工作日内完成核查，出具修正成立或修正不成立的核查结果，并将修正申请核查结果告知申请人。

第十二条（特别管理措施）

对严重破坏市场公平竞争秩序或社会正常秩序等特别严重失信行为的物业服务企业，市房屋行政管理部门应当根据本市公共信用信息归集管理有关要求，将本市物业服务企业和项目经理产生的有关失信信息，依法依规纳入市公共信用信息服务平台。

第十三条（其他管理措施）

物业服务企业或项目经理无失信信息的，给予以下激励措施：

- (一) 优化检查频次;
- (二) 推荐参加各类评定表彰、评比竞赛;
- (三) 行政业务办理中, 根据实际情况给予优先办理、简化程序等便利服务;
- (四) 推荐进入本市各区临时物业服务企业预选库;
- (五) 法律、法规、规章规定的其他激励措施。

市物协应当依据协会章程, 对有失信信息的物业服务企业采取业内警告、通报批评等措施。

第十四条 (信息查询与公示)

物业服务企业和项目经理可以登录监管平台查询、打印与自身相关的信用报告, 信用报告含基本信息、业绩信息和失信信息等相关信用信息。

符合本办法第四条的信用信息在市房屋行政管理部门网站进行主动公示。其中, 失信信息的公示期限为 1 年, 自该失信行为记分之日起计算。

第十五条 (施行日期)

本办法自 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信用信息管理办法>的通知》(沪房规范〔2019〕1 号)同时废止。

附件: 1. 上海市物业服务企业/项目经理失信行为记分告知单

2. 上海市物业服务企业失信信息异议申请表

3. 上海市物业服务企业失信信息异议申请核查
结果告知单
4. 上海市物业服务企业失信行为修正申请表
5. 上海市物业服务企业失信行为修正申请核查
结果告知单

附件 1

上海市物业服务企业失信行为记分告知单

编号：_____

_____（物业服务企业名称）：

经查，你公司（统一社会信用代码_____）
存在《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》第
_____条第_____款第_____项的失信行为，根据《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》的规定，对你公司给予失信行为记分处理。

若你公司对上述记分和处理有异议的，可在失信行为记分查询期限内向区房屋行政管理部门提出异议申请。

单位(盖章)

年 月 日

上海市物业服务项目经理失信行为记分告知单

编号：_____

_____ (项目经理姓名)：

经查，你(身份证号 _____)所任职的
_____ (物业服务企业名称)提供物业服务的_____
_____ 项目(地址：_____)存在《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》第____条第____款第____项的失信行为，根据《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》的规定，对你给予失信行为记分处理。

若你对上述记分和处理有异议的，可在失信行为记分查询期限内由你任职的物业服务企业向区房屋行政管理部门提出异议申请。

单位(盖章)

年 月 日

附件 2

上海市物业服务企业失信信息异议申请表

企业基本信息			
企业名称		统一社会信用代码	
联系人		联系电话	
失信信息			
告知单编号		失信主体 (勾选)	<input type="checkbox"/> 物业服务企业 <input type="checkbox"/> 项目经理
项目名称		项目所在区	
异议申请简述	<p>物业服务企业(盖章):</p> <p>项目经理(签字):</p>		
相关附件目录			

附件 3

上海市物业服务企业失信信息异议申请核查结果告知单

(异议成立)

_____ (物业服务企业名称):

你公司(统一社会信用代码_____)于
____年____月____日对编号_____告知单的失信信息
提出异议申请。经核查,该异议成立,现已对提出的第____条第
____款第____项记分项进行了修正,请登录上海市物业管理监管
与服务信息平台进行查询。

单位(盖章)

年 月 日

上海市物业服务企业失信信息异议申请核查结果告知单

(异议不成立)

_____ (物业服务企业名称):

你公司(统一社会信用代码_____)于
____年____月____日对编号_____告知单的失信信息
提出异议申请。经核查,该异议不成立。

单位(盖章)

年 月 日

附件 4

上海市物业服务企业失信行为修正申请表

告知单编号		被记分主体	() 物业服务企业 () 项目经理
记分日期	____年____月____日		
记分条款	第____条第____款第____项		
修正理由 简述	物业服务企业(盖章): 项目经理(签字):		
失信行为 修正承诺书	本单位/本人郑重承诺: 一、失信行为已经按照法定责任和义务整改完毕; 二、失信行为记分之日起至提出失信行为修正申请期间, 未发生新的同一情形失信行为; 三、将严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定, 依法守信从事经营活动; 四、所提供资料均合法、真实、准确和有效; 五、若未遵守本承诺内容, 将依照有关法律、法规和政策规定接受处罚, 并依法承担相应责任。 <div style="text-align: right;"> (盖章/签字): _____年____月____日 </div>		

附件 5

上海市物业服务企业失信行为修正申请核查结果告知单

(修正成立)

_____ (物业服务企业名称):

你公司(统一社会信用代码_____)于
____年____月____日对编号_____告知单的失信行为提出修正申请。经核查,该申请成立,现已对提出的第____条第____款第____项记分项进行了修正,请登录上海市物业管理监管与服务信息平台进行查询。

单位(盖章)

年 月 日

上海市物业服务企业失信行为修正申请核查结果告知单

(修正不成立)

_____ (物业服务企业名称):

你公司(统一社会信用代码_____)于
____年____月____日对编号_____告知单的失信
行为提出修正申请。经核查,该申请不成立。

单位(盖章)

年 月 日

上海市房屋管理局办公室

2023 年 1 月 28 日印发
