

# 上海市物业服务行业诚信承诺实施办法

## (2015版)

为了加强本市物业管理行业诚信体系建设，依据《上海市物业管理行业协会章程》，就开展物业服务企业诚信承诺活动制定本实施办法。

### 一、指导思想

按照市委、市政府确定的“建立面向个人和企业，覆盖社会经济生活各个方面的社会诚信体系，营造诚实守信的社会环境”的总目标，通过开展诚信承诺活动，推进本市物业管理行业诚信体系建设。在诚信承诺活动中，培养一批诚实守信的品牌企业，营造“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的行业氛围，强化企业的社会责任感，引导企业诚信自律、依法经营，为广大业主提供良好的服务，促进物业管理行业的健康、有序发展。

### 二、组织机构

诚信承诺活动由上海市物业管理行业协会组织成立诚信承诺活动评审委员会，下设办公室负责日常事务工作，评审委员会负责复审工作。评审委员会由常务理事单位组成，办公室设在协会会员服务部。

### 三、内容和标准

参加诚信承诺活动的物业服务企业，应当向社会和服务对象作出以下承诺：

#### 1、保证依法开展经营活动

自觉遵守国家的各项法律、法规和政策；依法取得物业服务企业资质和从业人员职业资格；不超越经营范围从事其他经营活动。

#### 2、保证遵守行业规范

周一至周日业务接待；实行办事制度、办事程序公开；实行24小时受理居民报修；急修项目2小时内到现场，其中，市区设置管理处的小区半小时内到现场；一般修理项目3天内修复（居民预约、雨天筑漏除外）。维修及时率达到95%以上，维修合格率及客户满意率达到90%以上。

从业人员自觉做到态度和蔼讲文明、挂牌上岗守纪律、公开制度讲规范。管

理、接待、维修、保安、保洁人员自觉遵守岗位规范。

### **3、 保证履行物业服务合同**

签订的物业服务合同应包含政府制定的物业服务合同示范文本中所规定的要件，保证合同主体、程序、内容合法并向相关部门进行合同备案；按照合同的约定，提供相应的服务；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，依法承担相应的法律责任。

### **4、 保证履行法定义务**

提供的物业服务符合国家和本市规定的技术标准和规范；及时向业主、使用人告知安全使用物业的注意事项和房屋装饰、装修中的禁止行为；定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；配合居（村）民委员会做好社区管理相关工作；对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，进行宣传制止，并及时向有关行政部门书面报告；协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

### **5、 保证规范使用维修资金**

维修资金存入银行账户，按幢立账、按户核算；小区公共收益按约定及时入账；未经业主大会同意，不得擅自使用维修资金；受业主委员会或者业主大会委托的物业管理项目每半年公布一次专项维修资金和公共收益的收支情况，接受业户监督。

### **6、 保证杜绝法定禁止行为**

物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业时，不得将一个区域内的全部物业管理一并委托给他人；不得擅自改变公共建筑和共用设施用途；不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益；不得擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营；不实施违章搭建、擅自改建和占用物业共用部位等法律、法规和规章禁止的行为。

### **7、 保证依法承接移交物业项目**

参与物业项目招投标，做到公平竞争，维护市场秩序；不超越资质等级承接物业；承接物业时依法查验物业并接收资料；物业服务合同终止时，依法移交物业管理用房和相关资料，认真做好交接工作。

### **8、 保证物业服务收费明码标价**

遵循公开、公平和诚实信用的原则，标明物业服务项目及其收费标准；严格按照国家规定的价格标准或服务合同约定的收费标准进行收费。

#### 9、保证有效处理客户投诉

有接待及处理客户投诉的机构或人员，并有处理及回访制度，保证客户投诉处理及时率100%，有效投诉回访率100%，满意和基本满意率90%以上。

以上承诺条款，如有理解不一致之处，均以现行的相关法律、法规、规范性文件的规定为准。

#### 四、等级和条件

1、诚信承诺企业等级分为：诚信承诺企业、诚信承诺A级企业、诚信承诺AA级企业、诚信承诺AAA级企业

2、诚信承诺企业、诚信承诺A级、AA级、AAA级企业申报条件：

(1) 上海市物业管理行业协会会员单位；

(2) 取得物业管理资质并有具体管理项目；

(3) 有健全的企业组织结构和规范的经营管理制度；

(4) 有诚信服务的组织领导机构和管理制度，有处理业主和住户投诉的部门或专（兼）职人员，能依法、公正、及时地处理业主、住户的投诉；

(5) 自报名之日的前一年内，无违法欺诈经营行为以及严重侵害业主、住户权益的行为。

(6) A级企业：被协会确认为“诚信承诺企业”一年以上；AA级企业：被协会确认为“诚信承诺A级企业”一年以上；AAA级企业：被协会确认为“诚信承诺AA级企业”一年以上；

(7) 履行承诺期间在所有覆盖项目管理处或其他醒目位置张贴标志牌，并公示规定9项诚信承诺内容；

(8) 全员知晓诚信承诺活动，诚信服务水平明显提升；

(9) 在履行诚信承诺期间，投诉处理率100%，无媒体对有效投诉的曝光；无上海市物业服务热线962121评定的黑三角（▲）记录；

(10) 其他评审指标

①指标分数（总分为100分）

**①各种类型物业管理**（折合 5 分可以累加）

商品住宅（0.6 分）、售后房（2 分）、保障性住房（公租房）（0.9 分）、办公楼宇（0.5 分）、公众物业（0.5 分）、其他类型（0.5 分）

**②政府主管部门或市物业协会组织的最近一次的满意度测评分排名：**（折合 3 分）

排名：30%前（3 分） 50%前（2 分） 70%前（1 分）

**③获奖项目**（有效期内）（折合 5 分可以累加但不得超过 5 分）

部优项目（5 分） 市优项目（4 分） 示范交流点（1 分）

**④获得荣誉**（有效期内）（折合 2 分）

上海市质量金奖（2 分） 上海市名牌（1 分） 其他获奖在有效期内（0.5 分）

**⑤协会工作参与度**（折合 5 分可以累加）

行业专家（2.5 分） 设备设施专家（1 分） 协会课题组（包括规范编制）成员（1 分） 协会会议出席率（大于 90%=0.5 分）

**⑥现场检查考评**（100 分）（折合 80 分）

诚信承诺履行评估检查表（95 分以上，95 分以下取消诚信承诺金牌企业评审）

**②等级评定**

**① AAA 企业：**总分 88 分以上

**② AA 企业：**总分 85 分以上

**③ A 企业：**总分 82 分以上

**③会费经催缴不缴纳之企业不参加诚信承诺评选。**

## 五、有效期限

“诚信承诺企业”、“诚信承诺 A-AAA 级企业”有效期 3 年。

被确认为诚信承诺各级别的企业有效期到期后可申报维持原级别或申报上一级别的诚信承诺。

## 六、降级处理

各级别诚信承诺企业在申报升级或维持原级期间，因不符合维持原级别条件的，由市物业协会发出《整改通知书》进行整改，按期整改的，保留诚信承诺原级别一年。一年后由企业再行申报，如再不符合原级别条件的，经报评审委员会审核批准后，视情节轻重给予约谈、告诫、降低诚信承诺等级直至取消诚信承诺资格的处理。

各级别诚信承诺企业在申报升级或维持原级期间，因涉及物业服务的重大违规事件，政府主管部门给予处理的，经报评审委员会审核批准后，视情节轻重降低诚信承诺等级直至取消诚信承诺资格的处理。

## 七、申报和确认

“诚信承诺企业”为会员单位必须申报，自觉接受行业自律；“诚信承诺 A-AAA 级企业”实行企业自愿申报、工作委员会预审、社会公示、评审委员会复审的制度。

### （一）申报要求

#### 1、申报“诚信承诺企业”

（1）申报诚信承诺的企业，在任何时间内（新申请入会的企业同时申请申报诚信承诺企业）登录协会网（www.shwy.org.cn），在网上真实完整填报《上海市物业管理行业诚信承诺企业网上信息表》，填报后网上自动生成《上海市物业行业诚信承诺企业申请表》。

（2）打印自动生成的《上海市物业行业诚信承诺企业申请表》加盖企业公章后，与规定的其他材料一同报市协会。

#### 2、申报“诚信承诺 A-AAA 级企业”

（1）诚信承诺企业通过自查，认为已履行承诺的，在规定时间内通过协会网（www.shwy.org.cn）填报《上海市物业管理行业诚信承诺企业网上信息表》，填报后网上自动生成《上海市物业行业诚信承诺 A-AAA 级企业申请表》。

（2）打印自动生成的《上海市物业行业诚信承诺 A-AAA 级企业申请表》和填报网上下下载的《上海市物业行业诚信承诺评审表》和《上海市物业行业诚信承诺履行评估表》加盖企业公章后，与规定的其他材料一同报市协会。

### （二）预审要求

1、对申报“诚信承诺企业”的，协会综合管理办公室审核企业填报内容真实性，协会会员服务部审核了解申报企业是否存在违法欺诈经营行为以及严重侵害业主、住户权益的行为。

2、对申报“A-AAA级诚信承诺企业”的，审核企业填报内容真实性，审核了解申报企业是否履行9项诚信承诺要求，投诉处理率是否达到100%，无媒体对有效投诉的曝光。

相关工作委员会应根据企业诚信承诺履行自我评估情况、实地了解情况，综合考虑作出评价并填写《工作委员会预审意见汇总表》，预审期为 10 天。

同时，协会根据实际情况组织部分工作委员会对申报“A-AAA 级诚信承诺企业”进行《上海市物业行业诚信承诺评审指标检查表》审查和对其管理服务的项目按《上海市物业行业诚信承诺履行评估表》内容进行抽查。

### （三）网上公示

预审通过后，“诚信承诺 A-AAA 企业”由协会在协会网上向社会公示，时间为 7 天。同时听取有关行政主管部门的意见。

### （四）评审委员会复审

申报“A-AAA 级诚信承诺企业”的由评审委员会根据企业承诺履行情况和区工作委员会预审情况，提出复审意见，填写《上海市物业管理行业诚信承诺 A-AAA 级企业评审委员会意见》并由评审委员会人员签字确认。

评审委员会人员在履行职责时涉及本单位的，应回避。

### （五）审定发牌

“诚信承诺企业”经审核通过后协会将颁发“诚信承诺企业”标志牌和证书（新申请入会会员同时颁发会员证明）。

经评审委员会审定确认的企业，协会将授予对应的“诚信承诺 A-AAA 级企业”标志牌和证书。

以上预审、公示、复审、审定，如前一个审核环节不能通过，后一环节就不再进行，有争议的情况除外。

## 七、承诺履行

获得授牌的企业，应采取各种有效措施，加强企业内部管理，保证承诺事项得到有效履行；应在全部所管物业项目的管理处等显要部位张贴“诚信承诺企业标志牌”，自觉接受社会和服务对象的监督。

## 八、信息发布

受理诚信承诺企业申报的信息由协会以下发文件和在协会网上公告的形式发布，时间一般为每年第四季度。协会每年向社会公布所有在有效期内的诚信承诺企业。

## 九、跟踪监督与动态管理

各工作委员会要加强对诚信承诺企业的跟踪监督，跟踪监督的主要内容是：

(1) 了解企业所管物业项目的管理处等显要部位张贴标志牌情况，

(2) 了解企业对业主、住户投诉的受理和解决情况；

(3) 保持与物业管理行政主管部门的联系，掌握企业奖惩情况；掌握和分析投诉及其处理情况，督促企业兑现承诺，妥善处理业主、住户投诉；

(4) 组织诚信承诺企业座谈会，交流诚信服务和处理消费者投诉的经验和好的做法，促进诚信承诺活动的深入开展。

## **十、信用档案记录**

诚信承诺企业申报及审核情况将作为企业诚信档案存入协会《上海市物业管理行业协会会员管理系统》。

## **十一、经费保障**

开展诚信承诺活动以服务企业，树立行业形象为目的。对活动发生的成本支出，原则上采取会费消化一点，相关企业分摊一点的办法解决。日常办公、网站运作、信用档案建立和维护等费用由协会从会费中支出。牌证制作和颁发、媒体广告宣传费用由相关企业承担（由协会统一收取代办），为了保证活动的公正性和权威性，诚信承诺活动的经费单独列账，代办费用在每一阶段结果公布后向相关企业分摊收取，与结果无关的企业不承担任何费用。

本方案由上海市物业管理行业协会负责解释。