

上海市物业管理行业诚信承诺实施办法

为了加强本市物业管理行业诚信体系建设，营造良好信用环境，依据《上海市物业管理行业协会章程》，结合本市物业行业实际情况，特制定本办法。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会以及中央经济工作会议和市委、市政府的有关精神，紧紧围绕改革创新、社会综合治理、经济高质量发展等要求，全面加强本市物业行业诚信体系建设，整体改善社会信用环境，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

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，办公室设在协会会员服务部。

三、内容和标准

凡参加诚信承诺活动的企业，应当向社会和服务对象作出以下9项承诺：

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《上海市生活垃圾分类管理条例》的内容，做好宣传引导和生活垃圾分类中的法定职责；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；公共收益依法按约定及时入账；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，公示单以新换旧接受业户监督。

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；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) 具有具体管理项目（物业相关单位除外）；

(3) 有健全的企业组织架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) 凡本级别申报满一年，即可向上一级别提出申请。如：诚信承诺企业满一年，即可申报A级企业，A级企业满一年，即可申报AA级企业，AA级企业满一年，即可申报AAA级企业，不可越级申报。

(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) 相关单位只可申报诚信承诺企业

3、现场评审得分要求

① AAA 企业：总分 95 分以上

② AA 企业：总分 90 分以上

③ A 企业：总分 85 分以上

五、有效期限

“诚信承诺企业”、“诚信承诺 A-AAA 级企业”有效期 2 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

1、根据上海市房屋管理局关于《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》（沪房规范[2018]）、《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》的要求，凡对企业、项目经理失信行为扣 18 分、9 分、6 分、3 分的企业，在诚信承诺评比中，也相应调整评比规则。凡是已扣除 18 分及以上企业，将撤销诚信承诺所有级别申报，保留诚信承诺企业；已扣除 9 分及以下的企业，当年度不能申报诚信承诺 AAA 级，若原已是诚信承诺 AAA 级，且在原有级别基础上降一级 AA 级以下级别的企业，将保留原有级别。

2、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、A-AAA 级”

申报诚信承诺、A-AAA 级的企业，在规定时间内登录协会网（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申请表》；

经各区工委初审，协会秘书处组织专家现场评审。

2、新入会单位申报诚信承诺企业

凡协会新入会单位，在本年度申请入会时，就已填报了《上海市物业行业诚信承诺企业申请表》，故当年度不必重复申报。

（二）预审要求

对申报“诚信承诺企业、A-AAA级诚信承诺企业”的，协会会

员服务部审核企业填报内容真实性、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申报材料、自我评估情况，实地了解情况，综合考虑作出评价并完成网上初审。同时，协会将根据各工委初审情况，组织专家进行现场检查。

（三）网上公示

预审通过后，“诚信承诺、A-AAA企业”由协会在官网上向社会公示，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、A-AAA级企业”经审核通过后协会将颁发相应的标志牌和证书。

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发文和在协会官网公告的形式发布，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。

若申报单位无正常履行会员义务，不按时缴纳会费，存在任意欠费事宜的，不予以申报。

本方案由上海市物业管理行业协会负责解释。