

ICS 03.080

CCS A12

T/SPM

上海市团体标准

T/SPM001-2024

上海市物业管理行业诚信承诺企业评定要求

Shanghai Property Management Industry Integrity Commitment

Enterprise Assessment Requirements

2024-11-01 发布

2024-12-01 实施

上海市物业管理行业协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 物业服务合同.....	1
3.2 维修资金.....	1
3.3 公共收益.....	1
3.4 急修项目.....	1
4 总要求.....	2
4.1 指导思想.....	2
4.2 组织机构.....	2
4.3 内容和标准.....	2
5 级别和条件.....	3
5.1 诚信承诺企业级别.....	3
5.2 企业申报条件.....	3
5.3 评定得分要求.....	3
6 申报和评定.....	3
6.1 申报要求.....	3
6.2 申报方法.....	3
6.3 评定要求.....	4
6.4 评定发证.....	4
7 获评后要求.....	4
7.1 承诺履行.....	4
7.2 信息发布.....	4
7.3 跟踪监督与动态管理.....	4
7.4 有效期限.....	4
7.5 记分处理.....	4
7.6 信用档案记录.....	5
附 录 1（规范性附录）.....	6
上海市物业管理行业诚信承诺企业评定检查表.....	6
附 录 2（规范性附录）.....	8
上海市物业管理行业诚信承诺企业评定自评检查表.....	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由上海市物业管理行业协会提出。

本文件由上海市物业管理行业协会标准化专业委员会归口。

本文件起草单位：上海市物业管理行业协会、上海明华智慧城市运营管理有限公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、上海古北物业管理（集团）有限公司（筹）、上海上实物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海中环陆家嘴物业管理有限公司。

本文件主要起草人：周宏伟、蔡宏图、潘国强、李涛、李奕、沈宏庆、黄雪婷、杨剑平、高清廉、李志桦、苗琳琳、薛峥嵘、伏佳伟、蔡斌、陆建军。

上海市物业管理行业诚信承诺企业评定要求

1 范围

本文件规定了物业服务企业进行诚信承诺评定的相关要求；
本文件适用于本市行政区域范围内的物业服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB31/T 360 《住宅物业管理服务规范》
上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法

3 术语和定义

DB31/T 360 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业服务企业

物业服务企业，是指依法成立、具备专门资质并具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

3.2 物业服务合同

物业服务合同是指物业服务企业与建设单位或业主委员会订立的，规定由物业服务企业提供对房屋及其配套设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，由业主支付报酬的服务合同，包括《物业服务合同》和《前期物业服务合同》。

3.3 维修资金

是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

3.4 公共收益

利用小区属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆的车位或者利用小区共用部位、共用设施设备进行经营所产生的收益。

3.5 急修项目

- a) 水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的；
- b) 电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；
- c) 火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；
- d) 外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；
- e) 屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的；
- f) 楼地板、扶梯踏步断裂或阳台、晒台、扶手等各种扶手、栏杆松动或损害的；
- g) 其他涉及安全的。

4 总要求

加强本市物业管理行业诚信体系建设，营造良好社会环境。

4.1 组织机构

上海市物业管理行业诚信承诺申报工作由上海市物业管理行业协会秘书处负责，协会会员服务部负责日常事务工作。

4.2 内容和标准

凡参加诚信承诺活动的企业，应当全员知晓、全项目覆盖诚信承诺活动，并在所有项目管理处的醒目位置张贴标志牌，向社会和服务对象作出以下9项承诺：

4.2.1 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；依法取得从业人员法定职业资格。

4.2.2 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、绿化人员自觉遵守岗位规范。

4.2.3 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。

4.2.4 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，采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）、每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度，以改进和完善服务；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。

4.2.5 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、每季度公布一次公共收益的收支情况，公示单以新换旧接受业户监督。

4.2.6 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。

4.2.7 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。

4.2.8 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。

4.2.9 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，电话回访率100%。

5 级别和条件

5.1 诚信承诺企业级别

诚信承诺企业级别分为：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。

5.2 企业申报条件

- a) 上海市物业管理行业协会会员单位；
- b) 有具体的物业管理项目（物业相关单位除外）；
- c) 有健全的企业组织架构和规范的经营管理制度；
- d) 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；
- e) 相关专业单位仅可申报诚信承诺企业。

5.3 评定得分要求

- a) 诚信承诺 AAA 级企业：总分 95 分及以上；
- b) 诚信承诺 AA 级企业：总分 90 分及以上；
- c) 诚信承诺 A 级企业：总分 85 分及以上。

6 申报和评定

诚信承诺评定申报和评定采用定期自主申报和动态检查相结合的评定机制。

6.1 申报要求

“诚信承诺企业、诚信承诺 A-AAA 级企业”实行企业自愿申报，自觉接受行业自律；协会秘书处组织专家检查的评定制度。

6.2 申报方法

6.2.1 申报诚信承诺、A-AAA 级的企业，可以登录协会官网（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》；

- 6.2.2 申报企业被上海市房屋管理局诚信记分 18 分及以上的，在记分有效期内不予申报；
- 6.2.3 新入会单位在申请入会同时，申请诚信承诺企业，当年度不可再次申报。

6.3 评定要求

申报“A-AAA 级诚信承诺企业”的由会员服务部根据企业申报情况组织专家根据评定检查表细则进行现场检查。

6.4 评定发证

“诚信承诺企业、A-AAA 级企业”经评定审核通过后由协会颁发相应的证书。

7 获评后要求

7.1 承诺履行

获得评定的企业，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管理处的明显位置张贴“诚信承诺企业标志牌”，自觉接受社会和服务对象的监督。

7.2 信息发布

诚信承诺评审结果由协会发文和在协会官网和微信公众号的形式在每年第四季度，向社会公布所有在有效期内的诚信承诺企业。

7.3 跟踪监督与动态管理

各代表处加强对诚信承诺企业的跟踪监督：

- 7.3.1 了解企业所管物业项目的管理处等明显位置张贴公示牌情况；负责“诚信承诺企业、A-AAA 级企业”的日常管理及“诚信承诺企业、A-AA 级企业”的确认工作；
- 7.3.2 了解企业对业主、住户投诉的受理和解决情况；
- 7.3.3 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；
- 7.3.4 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。

7.4 有效期限

- 7.4.1 “诚信承诺企业”、“诚信承诺 A-AAA 级企业”有效期 4 年；
- 7.4.2 被确认为诚信承诺级别的企业满一年后可以申报“诚信承诺 A-AAA 级企业”；
- 7.4.3 若有效期满且未重新申报的，将自动取消诚信承诺企业；
- 7.4.4 在有效期内，经协会抽查分数低于本级别要求的，则本年度降级至分数规定级别，且不得参加本年度的诚信承诺申报；
- 7.4.5 在有效期内，经协会抽查分数高于本级别要求的，则本年度升级至分数规定级别，有效期从抽查之日从新开始且本年度无需再次申报。

7.5 记分处理

7.5.1 凡是公示已扣除企业诚信记分 18 分及以上企业，撤销诚信承诺 A-AAA 级别称号，仅保留诚信承诺企业。待诚信记分周期结束后，可进行诚信承诺 A-AAA 级别申报；已扣除企业诚信记分 6 分但未超过 18 分的企业，当年度不能申报诚信承诺 AAA 级，已是诚信承诺 AAA 级的，降为 AA

级企业；AA 级以下级别的企业，保留原有级别。

7.5.2 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，经协会秘书处核定后，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。

7.6 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录入协会《上海市物业管理行业协会会员管理系统》。

附录 1
(规范性附录)

上海市物业管理行业诚信承诺企业评定检查表

序	内容	分值	评分	说明
一	基础管理	6		
1	企业有书面汇报材料	2		无书面汇报材料扣2分（抽查时不扣分）
2	企业全部管理项目清单及诚信承诺自评检查表	2		无项目清单扣1分，自评分要大于等于申报等级分数，未达标率大于10%，扣2分；（抽查时不扣分）
3	被检项目现场全员知晓率	2		1人不知扣1分
二	保证依法开展经营活动	9		
1	在明显处挂置《9项诚信承诺》公示牌	6		未挂牌扣6分
2	“上海市住宅小区物业服务监督公示牌”	3		缺合同扣1分；缺公示电话扣1分；缺维修资金表扣1分；缺公共收益表扣1分；未挂牌扣3分
三	保证遵守行业规范	16		
1	制度公开上墙	3		内容缺扣1分/项
2	急修项目按规定时间到现场	5		查小修单（保修单）不及时扣1分/次
3	维修及时率95%以上	4		少1%扣1分
4	维修合格率及满意率90%以上	4		少1%扣1分
四	保证履行物业服务合同	8		
1	物业服务合同按规定备案	5		未备案扣5分
2	无违约事故发生	3		发生扣3分；履约质量评价在有效期内且结果为“基本符合”及以上的得3分
五	保证履行法定义务	10		
1	及时告知使用人（业主）有关物业管理规定和规范	5		未告知扣3分
2	及时向业委会和属地相关行政部门报告违法情况	5		未报告扣2分
3	定期听取业主意见	5		未定期有记录扣1分；未达到50%走访量的扣3分；未与业委会沟通的扣4分；无记录的扣5分
六	保证规范使用维修资金	10		
1	按规定使用维修资金	5		未按规定立帐或使用扣5分
2	按规定公布维修资金和公共收益使用情况	5		未按规定公布扣5分

序	内容	分值	评分	说明
七	保证杜绝法定禁止行为	6		
1	不得擅自占用（改变）公共区域用途	3		擅自占用扣3分
2	不发生法律法规禁止的行为	3		发生禁止行为扣3分
八	保证依法承接移交物业项目	10		
1	做到物业项目招投标的公平竞争	5		未见中标通知的扣5分（历史项目不纳入）
2	依法移交退出项目的各项资料	5		未见目录清单的扣2分；未正常移交扣5分
九	保证物业服务收费明码标价	10		
1	物业收费明码标价	5		未明码标价扣1分/项
2	所有收费项目经物价部门审核备案或合同约定	5		未备案扣1分/项
3	物业服务收费应出具正规发票			以收据代替发票的扣3分（使用换票凭证在规定时间内不纳入）
十	保证有效处理客户投诉	15		
1	有专（兼）职客户投诉接待人员及回访制度	5		没有专（兼）职人员的扣2.5分；无制度的扣2.5分
2	对新闻媒体曝光有明确的处理意见	2		没处理扣2分
3	投诉处理率100%	5		未处理扣1分/件
4	有效投诉回访率100%			未回访扣1分/件
5	有效投诉处理满意和基本满意率90%以上	3		未达到扣3分
总分		100		
备注	AAA级95分 AA级90分 A级85分。			

附录 2
(规范性附录)

上海市物业管理行业诚信承诺企业评定自评检查表

序	内容	分值	评分	说明
一	基础管理	6		
1	企业有书面汇报材料	2		无书面汇报材料扣2分（抽查时不扣分）
2	企业全部管理项目清单及诚信承诺自评检查表	2		无项目清单扣1分，自评分数要大于等于申报等级分数，未达标率大于10%，扣2分；（抽查时不扣分）
3	被检项目现场全员知晓率	2		1人不知扣1分
二	保证依法开展经营活动	9		
1	在明显处挂置《9项诚信承诺》公示牌	6		未挂牌扣6分
2	“上海市住宅小区物业服务监督公示牌”	3		缺合同扣1分；缺诚信承诺书扣1分；缺公示电话扣1分；缺维修资金表扣1分；缺公共收益表扣1分；未挂牌扣3分
三	保证遵守行业规范	16		
1	制度公开上墙	3		内容缺扣1分/项
2	急修项目按规定时间到现场	5		查小修单（保修单）不及时扣1分/次
3	维修及时率95%以上	4		少1%扣1分
4	维修合格率及满意率90%以上	4		少1%扣1分
四	保证履行物业服务合同	8		
1	物业服务合同按规定备案	5		未备案扣5分
2	无违约事故发生	3		发生扣3分；履约质量评价或“基本符合”及以上的得3分
五	保证履行法定义务	10		
1	及时告知使用人（业主）有关物业管理规定和规范	5		未告知扣3分
2	及时向业委会和属地相关行政部门报告违法情况			未报告扣2分
3	定期听取业主意见	5		未定期有记录扣2分；无记录扣5分
六	保证规范使用维修资金	10		
1	按规定使用维修资金	5		未按规定立帐或使用扣5分
2	按规定公布维修资金和公共收益使用情况	5		未按规定公布扣5分

序	内容	分值	评分	说明
七	保证杜绝法定禁止行为	6		
1	不得擅自占用（改变）公共区域用途	3		擅自占用扣3分
2	不发生法律法规禁止的行为	3		发生禁止行为扣3分
八	保证依法承接移交物业项目	10		
1	做到物业项目招投标的公平竞争	5		未见中标通知的扣5分（历史项目不纳入）
2	依法移交退出项目的各项资料	5		未见目录清单的扣2分；未正常移交扣5分
九	保证物业服务收费明码标价	10		
1	物业收费明码标价	5		未明码标价扣1分/项
2	所有收费项目经物价部门审核备案或合同约定	5		未备案扣1分/项
3	物业服务收费应出具正规发票			以收据代替发票的扣3分（使用换票凭证在规定时间内不纳入）
十	保证有效处理客户投诉	15		
1	有专（兼）职客户投诉接待人员及回访制度	5		没有专（兼）职人员的扣2.5分；无制度的扣2.5分
2	对新闻媒体曝光有明确的处理意见	2		没处理扣2分
3	投诉处理率100%	5		未处理扣1分/件
4	有效投诉回访率100%			未回访扣1分/件
5	有效投诉处理满意和基本满意率90%以上	3		未达到扣3分
总分		100		
备注	AAA级95分 AA级90分 A级85分。			