

长春市住房保障和房屋管理局文件

长房规〔2023〕1号

关于印发《长春市物业服务企业及项目负责人 服务评价管理办法》的通知

各城区、开发区物业管理主管部门，各物业服务企业和相关单位：

为进一步规范我市物业服务市场秩序，健全物业服务企业及项目负责人服务评价体系，促进企业增强服务观念，不断提高服务意识服务水平和市场竞争能力，现将《长春市物业服务企业及项目负责人服务评价管理办法》印发给你们，请遵照执行。

长春市住房保障和房屋管理局

2023年8月31日

长春市物业服务企业及项目负责人 服务评价管理办法

第一条 为建立健全我市物业服务企业服务评价体系，维护公平竞争的物业服务市场秩序，促进物业服务企业诚信自律，保护物业服务活动各方当事人的合法权益，根据《吉林省物业管理条例》《长春市物业管理条例》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业（以下简称“物业企业”）及项目负责人的服务评价管理。

第三条 服务评价管理包括信用评价和服务质量评价。

第四条 本办法所称项目负责人，是指物业企业按照物业服务合同的约定，在所服务的项目中指派的负责组织实施物业服务活动，并保障物业服务质量符合约定标准的责任人。

本办法所称服务质量评价是指综合业主评价、乡镇人民政府（街道办事处）评价和专业评价，采取量化打分的方式，对物业服务质量进行全面评价。

本办法所称信用评价，是指行政管理部门及相关机构依法采集、记录、交换共享和公开物业企业信用信息，建立物业企业信用档案，并对物业企业实施守信联合激励和失信联合惩戒的活动。

第五条 市级物业管理主管部门负责组织实施本办法，统筹建设和维护物业服务评价管理系统(以下简称评价系统)，编制物业企业、项目负责人服务评价具体标准，建立物业企业、项目负责人服务评价档案，开展联合激励、联合惩戒等相关工作。

各区级物业管理主管部门负责采集、记录、报送本辖区内物业企业、项目负责人服务评价信息，开展本辖区内物业企业、项目负责人联合激励、联合惩戒等相关工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责协助城区、开发区物业管理主管部门做好物业企业、项目负责人服务评价的相关工作。

居(村)民委员会应当协助乡镇人民政府、街道办事处做好前款规定的相关工作。

第六条 人社、政数、消防、规自、公安、市场、建委、城管、卫健、人防、林园、税务、生态等相关部门应当按照法定职责对物业企业进行监督管理，依法处理物业企业的违法行为，并将相关行政处罚信息推送至评价系统，协助市、区物业管理主管部门对物业企业的服务评价管理工作。

市市场监督管理局与市房管局建立物业企业营业执照登记基本信息共享机制，市市场监督管理局根据市房管局提供的物业服务企业名单，提供企业营业执照基

本登记信息。

第七条 市物业服务行业协会应当加强行业服务评价管理，协助市、区物业管理主管部门开展服务评价管理工作。

第八条 相关部门和单位开展服务评价管理工作，应当遵循公平、公正、公开、及时、准确的原则，依法维护国家利益、社会利益和企业的合法权益，保守国家秘密，保护商业秘密和个人信息与隐私。

第九条 信用评价由公共信用信息和失信信息组成评价内容。公共信用信息主要包括：

（一）物业企业注册信息包括企业名称、统一社会信用代码、注册地址、企业法人代表、联系方式、经营范围、管理项目、员工信息等其他有关企业身份的信息；

（二）项目负责人信息包括身份证明及履历、从业记录、联系方式、专业培训情况及继续教育记录等信息；

（三）在管项目信息包括项目名称、地址、类型、总建筑面积、配套设施等信息。

（四）国家、省、市各级党委、政府的表彰；

（五）国家、省、市、县（市）区物业管理行政主管部门的表彰；

（六）市、县（市）区物业管理行政主管部门在日常管理工作中认定的其他信息。

第十条 失信信息是指物业企业及项目负责人受到行政处罚的信息，主要包括：

（一）在物业管理招投标活动中，提供虚假信息等方式骗取中标的；

（二）未经业主大会决定或者业主共同决定，擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途或者利用共有部分从事经营活动的；

（三）未经业主大会决定或者业主共同决定，擅自处分物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途的；

（四）未建立物业承接查验档案并妥善保管的；

（五）将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的；

（六）采取停止供水、供电、供燃气、供热以及限制业主进出小区、乘用电梯、入户的方式催交物业服务费的；

（七）未按要求将物业服务合同报送备案的；

（八）未按规定到物业项目所在地居（村）民委员会报到的；

（九）未按规定在物业管理区域内显著位置公开相关信息的；

（十）未按规定建立、保存物业服务档案和资料的；

（十一）拒不移交有关资料、财物，或者损坏、隐

匿、销毁有关资料、财物，或者拒不退出物业管理区域的；

（十二）擅自退出物业管理区域，停止物业服务的；

（十三）在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人未继续处理物业服务事项的；

（十四）挪用、侵占业主共有的经营收益的；

（十五）物业服务活动中受到行政机关行政处罚的其他信息。

第十一条 公共信用信息由物业企业于每年1月份登录物业服务企业服务评价系统进行自行申报，并提供相关佐证材料。公共信用信息发生变更的，应当自变更之日起10日内在评价系统更新。

第十二条 失信信息由相关行政管理部门、各区级物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处按照职能分工进行归集。

第十三条 服务质量评价信息包含业主评价信息、乡镇人民政府（街道办事处）评价信息和专业评价信息。业主评价信息由乡镇人民政府、街道办事处通过电子投票系统向业主发送服务质量调查问卷进行征集；乡镇人民政府（街道办事处）评价信息由项目所在地乡镇人民政府、街道办事处通过监督检查物业企业、项目负责人

的日常管理和 service 情况进行征集；专业评价信息由行业专家库内专家或第三方机构打分征集。

服务质量评价每年至少开展一次。乡镇人民政府、街道办事处应当于当年 12 月 31 日前完成。

第十四条 物业企业及项目负责人对物业管理主管部门征集的失信信息有异议的，应当自被告知之日起 10 个工作日内，向征集该失信信息的物业管理主管部门提出书面异议申请，并提供相关证据。物业管理主管部门在收到书面异议申请后，应当于 10 个工作日内作出异议处理决定，并将决定书面告知物业企业。

业主、业主自治组织对物业企业的公共信用信息和服务质量评价信息有异议的，应当在本年度记分周期内向区物业管理主管部门提出书面异议申请，并提供相关证据。物业管理主管部门在收到书面异议申请后，应当在法定时限内作出处理决定，并将决定书面告知业主、业主自治组织。

第十五条 对物业企业、项目负责人的服务评价管理实行记分制度。按物业企业的服务评价分值对项目负责人进行赋分管理。

第十六条 服务评价管理实行加减分制。服务评价分值=信用评价分值（公共信用信息分值-失信信息分值）+服务质量评价分值（业主评价分值+街道评价分值+专

业评价分值)。加减分标准详见《长春市物业服务企业及项目负责人服务评价标准》。物业企业存在多个物业服务项目的,以各项目的平均分计算服务质量评价分值。

第十七条 服务评价管理每年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止为一个记分周期。记分周期期满,重新记分。

新申报的物业企业记分周期自承接物业服务项目起至当年 12 月 31 日。记分周期不足 3 个月的,不参与当年服务评价。

第十八条 对物业企业、项目负责人的服务评价按分值高低实行分级管理。

综合分值得分 100 分(含 100 分)以上的,物业服务优秀,评价为 A 级物业企业、项目负责人。

综合分值得分 80 分(含 80 分)至 100 分(不含)的,物业服务良好,评价为 B 级物业企业、项目负责人。

综合分值得分 60 分(含 60 分)至 80 分(不含)的,物业服务一般,评价为 C 级物业企业、项目负责人。

综合分值得分 60 分(不含)以下的,物业服务不合格,评价为 D 级物业企业、项目负责人。

第十九条 服务评价信息由市物业管理主管部门通过智慧物业平台或者其他方式实时向社会公开。

第二十条 服务评价结果于每年 3 月底前在市房管局官网上公布。鼓励物业服务行业协会对服务评价分值

高的物业服务企业、项目负责人予以表彰，对服务评价分值低的企业、项目负责人予以通报。

第二十一条对物业服务企业、项目负责人服务评价结果主要用于以下方面：

- （一）作为扶持企业发展，列入扶持对象的参考依据；
- （二）作为出具企业诚信经营意见的重要依据；
- （三）作为前期物业管理招标、政府采购的评标参考；
- （四）作为物业管理项目评优的考评内容；
- （五）为业主选聘物业服务企业提供参考；
- （六）作为物业管理主管部门对物业服务企业监管的重要依据。

第二十二条 对 A 级物业服务企业、项目负责人给予下列激励措施：

- （一）在同等条件下优先考虑财政资金项目、政府优惠政策，加大扶持力度；
- （二）在表彰评比竞赛评定中予以优先推荐；
- （三）在前期物业管理投标时予以加分；
- （四）在政府采购平台的投标中予以加分；
- （五）在日常检查、专项检查中实施简化监督和低频率的检查；

(六) 在符合相关规定可以采取的其他激励措施。

第二十三条 对 B 级的物业企业、项目负责人，实施常规监督的日常检查，并予以一定的奖励和扶持：

(一) 在表彰评比竞赛评定中予以推荐；

(二) 在前期物业管理投标时予以适当加分。

第二十四条 对 C 级的物业企业、项目负责人，实施以下措施：

(一) 列入行业主要监管对象，增加日常监督检查频次；

(二) 限制行业各类奖励评比资格；

(三) 全面检查申报的信息材料；

(四) 约谈督促企业进一步强化服务意识，改进服务质量；

(五) 在前期物业服务招投标时，向招标方提醒建议，作为报名资格审查的重要依据。

第二十五条 对 D 级的物业企业、项目负责人实施以下措施：

(一) 列入行业重要监管对象；由项目所在地区级物业管理行政主管部门和街道办事处(乡、镇人民政府)进行约谈，明确整改措施；

(二) 不得申报行政管理主管部门组织的各类荣誉评比资格；

(三) 不得参加行业各类评优评先活动的资格;

(四) 不得参与本地区物业管理投标资格;

(五) 不得参与政府采购;

(六) 强化监管和开展较高频率的日常检查;

(七) 建议业主大会、业主委员会不与其签订物业服务合同。与业主大会、业主委员会已签订服务合同的在管项目, 建议业主依法解除合同;

(八) 建议物业企业解除项目负责人职务。

第二十六条 有下列情形之一的, 由市物业管理主管部门直接将物业企业、项目负责人认定为 D 级物业企业、项目负责人:

(一) 经司法机关或行政机关确认因物业企业全部责任或者主要责任在本年度发生重大及以上安全责任事故的;

(二) 因物业企业责任造成恶劣社会影响的;

(三) 物业服务企业或者项目负责人在从事物业服务活动中因严重危害社会管理秩序被刑事处罚的。

第二十七条 本办法自 2023 年 9 月 1 日起实施。2020 年 5 月 22 日印发的《长春市物业服务企业信用管理暂行办法》长房规字〔2020〕1 号文件同时废止。