上 海 市 房 屋 管 理 局 文 件

沪房物业〔2026〕155 号

上海市房屋管理局
关于印发《上海市住宅物业服务企业综合评价管理办法（试行）》的通知

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局，各相关单位：

根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《关于推进物业行业提质增效的实施意见》等规定，结合本市实际，制定了《上海市住宅物业服务企业综合评价管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2026 年 10 月 19 日

（此件公开发布）

上海市住宅物业服务企业综合评价管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为促进住宅物业服务企业高质量发展，培育一批龙头企业和优质成长性企业，提升行业整体服务水平和治理协同能力，根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《关于推进物业行业提质增效的实施意见》等规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市住宅物业服务企业在信用评价、运营能力、物业服务、社区协同等方面的信息归集、量化评价与结果应用，实行全流程综合评价管理。

第三条 本市住宅物业服务企业综合评价（以下简称综合评价）遵循诚信、客观、公正、公开、审慎的原则。

评价信息提供单位、企业对信息的真实性、完整性、准确性负责。

第四条 综合评价工作按照“市级统筹、区级落实、行业协同、专家支撑”的架构，实行分级分工管理。

（一）市房屋管理局负责综合评价政策制定、业务指导等工作;

（二）区房屋行政管理部门负责指导物业服务企业提供

企业运营能力、项目物业服务等相关信息，会同乡、镇人民政府和街道办事处归集社区协同配合相关信息，并推动评价结果应用；

（三）市物业管理行业协会负责制定综合评价标准，依托市物业管理监管与服务信息平台（以下简称市物业监管平台）开展综合评价具体工作，建立综合评价专家委员会，动态更新企业档案、评价结果；

（四）市物业管理事务中心按照综合评价标准的信息来源和职责，及时归集相关评价信息。

第五条 综合评价专家委员会由物业管理、法律、消防、市场监管、社区治理等领域的专家组成，负责疑难问题研究、异议处理专业咨询意见出具等工作。

第二章 综合评价标准与评价等级

第六条 综合评价由企业信用评价、企业运营能力、项目物业服务、社区协同配合等方面组成，采用百分制量化计分制。

综合评价标准的初始分值100分，其中企业信用评价35分、企业运营能力25分、项目物业服务25分、社区协同配合15分。

住宅物业服务企业综合评价标准由市物业管理行业协会另行制定导则，适时调整。

第七条 综合评价采用评价等级制。

本市物业服务企业评价标准的最终分值从高到低排序，依次划分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ四个等级。

（一）排序前10%（含）的，为Ⅰ级;

（二）排序10%至50%（含）的，为Ⅱ级;

（三）排序50%至90%（含）的，为Ⅲ级;

（四）排序后10%的，为Ⅳ级。

第八条 本市实行综合评价初评过渡期机制。

首次进入本市住宅物业服务市场承接住宅物业项目的物业服务企业，该企业或者控股股东上一年度营业收入达到5000万元及以上、信用状况良好、派驻项目的负责人经市物业管理行业协会认定具备住宅物业服务管理经验的，该物业服务企业首个综合评价年度的过渡期评价等级为Ⅱ级；过渡期届满后，按照本办法参加综合评价。

第九条 物业服务企业存在以下情形之一的，其综合评价等级认定为Ⅳ级，不参与排序:

（一）信用评价为D级的;

（二）提供虚假材料、隐瞒真实情况等弄虚作假行为的。

第三章 综合评价流程

第十条 综合评价采用实时评价与定期评价相结合制度，评价结果动态更新。

定期评价以自然年度为评价周期，每年1月1日至1月31日为信息归集期，3月31日前通过市物业监管平台完成上一评价年度的初步评价、异议处理、结果公开等评价工作。

第十一条 市物业管理行业协会按照综合评价标准形成初步评价结果，通过市房屋管理局的官方网站公示，公示期为七个工作日。

第十二条 物业服务企业对定期评价结果有异议的，应在公示期内向市物业管理行业协会提出书面异议申请并提交证明材料。市物业管理行业协会应于七个工作日内完成核实，并将核实结果告知异议申请人；情况复杂的，可以延长十五个工作日，提交综合评价专家委员会处理，并根据综合评价专家委员会意见，告知异议申请人。

第十三条 公示期满无异议或异议处理完毕的，由市物业管理行业协会通过市房屋管理局的官方网站向社会公开综合评价结果。

第十四条 物业服务企业有证据证明市物业管理行业协会公开的与其自身相关的综合评价信息有误的，可以要求市物业管理行业协会更正。市物业管理行业协会应于十个工作日内完成审核，并将审核结果告知物业服务企业。审核期间，不影响该综合评价信息的有效。

第四章 评价结果公开与应用

第十五条 本市依托市物业监管平台建立“一企一档”全生命周期档案，将物业服务企业综合评价资料统一归档，确保全过程可追溯。

业主、业主委员会、建设单位可通过市房屋管理局的官方网站查询评价结果。

第十六条 各区房屋行政管理部门应结合综合评价结果，对注册在本辖区的物业服务企业实施分类指导，引导物业服务企业对照综合评价情况，分析问题原因，补齐发展短板，着力提升企业高质量发展能力。

第十七条 本办法自 2026 年 12 月 1 日起施行。

上海市房屋管理局办公室　　2026年10月22日印发