

# 深圳市住房和建设局文件

深建规〔2021〕15号

## 深圳市住房和建设局关于印发《深圳市物业服务评价管理办法》的通知

各有关单位：

为加强物业服务市场监管，营造诚实守信的物业服务市场环境，根据国务院《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》等规定，结合本市实际，我局制定了《深圳市物业服务评价管理办法》，现予印发，请遵照执行。

深圳市住房和建设局  
2021年12月31日

# 深圳市物业服务评价管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为了加强物业服务市场监管，营造诚实守信的物业服务市场环境，根据国务院《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》等规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内对物业服务企业和物业管理项目负责人（以下合称评价对象）实施物业服务活动的评价和管理。

本办法所称物业服务企业，是指依法设立，并在本市行政区域内实施物业服务活动的企业。

本办法所称物业管理项目负责人，是指物业服务企业按照物业服务合同及相关约定指派，负责物业服务项目运营和管理的负责人。

**第三条** 物业服务评价管理活动应当遵循诚信、客观、公正、公开、审慎的原则。

**第四条** 市住房和城乡建设部门统筹全市评价对象的评价和管理，按照本办法规定负责相关物业服务信息的认定、评价及信访投诉处理。

市物业管理服务促进中心（以下简称市物管促进中心）负责在全市统一的物业管理信息平台（以下简称信息平台）中建立物业服务信息评价管理系统（以下简称市评价管理系统）、统

计汇总全市评价对象的物业服务信息，按照本办法规定负责相关物业服务信息的采集、录入、提出初步认定意见，并协助市住房和城乡建设部门开展相关信访投诉处理工作。

区住房和城乡建设部门按照本办法规定负责相关物业服务信息的采集、录入、认定及信访投诉处理。街道办事处配合区住房和城乡建设部门做好物业服务评价和管理相关工作。

**第五条** 市住房和城乡建设部门可以建立物业服务评价管理委员会（以下简称评价管理委员会），协调处理物业服务评价中的重大事项和重大疑难问题。

评价管理委员会的组成人员包含市住房和城乡建设部门、市物管促进中心、相关区住房和城乡建设部门及街道办事处等部门代表。评价管理委员会协调处理相关重大事项和重大疑难问题时，可以根据需要听取人大代表、政协委员、物业服务行业自律组织、业主组织等意见。

## 第二章 采集与公开

**第六条** 物业服务信息，由基础信息、良好信息和不良信息构成，其中不良信息包括行政处罚和其他不良行为信息。

**第七条** 物业服务信息的采集，是指对评价对象的服务信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映其经营、执业情况档案的活动。

**第八条** 根据《深圳经济特区物业管理条例》等法规政策规定，基础信息具体包括：



(一) 在信息平台绑定身份的信息；  
(二) 在数据共享银行开设业主共有资金账户的信息；  
(三) 在管物业项目物业服务合同备案的信息；  
(四) 业主满意度评价情况及反馈业主意见建议的信息；  
(五) 通过信息平台“信息公开”子系统公开物业服务相关事项的信息；

(六) 通过信息平台“安全检查”子系统反馈安全自查的信息；

(七) 及时查阅市、区住房和城乡建设部门通过信息平台“通知发布”子系统下发的极端天气、公共卫生预警等通知公告的信息；

(八) 物业服务企业报送半年度和年度统计报表的信息；

(九) 通过信息平台“专业能力测评”子系统参加市住房和城乡建设部门组织的物业服务水平技能提升在线答题的信息；

(十) 其他基础信息。

基础信息通过信息平台自动采集，并直接予以认定。

**第九条** 良好信息，是指评价对象在物业服务活动中依法经营、优化服务、履行社会责任，受到各级各类表彰及奖励等相关信息。主要包括：

(一) 在物业服务过程中获得各级党委、政府以及相关主管部门的表彰及奖励；

(二) 获得市级以上物业服务行业自律组织的表彰及奖励；

(三) 连续 6 个月获得业主满意度评价前 10 名；

(四) 在管物业项目获得“市级绿色物业管理评价标识”“节水型小区”等称号;

(五) 参与各级物业管理领域标准编制;

(六) 在管物业项目业主身份绑定率达到一定比例以上;

(七) 其他良好信息。

**第十条** 评价对象可以通过市评价管理系统诚信申报良好信息，同时上传相应材料并对材料的真实性、合法性、准确性负责。

评价对象应当自良好信息产生之日起 30 日内完成申报，其中获得国家级和部委级奖励的良好信息可以延长至 60 日。逾期申报的良好信息不予认定。

**第十一条** 市物管促进中心对评价对象自行申报的良好信息提出初步认定意见，由市住房和城乡建设部门予以认定。

通过信息平台自动采集的良好信息，直接予以认定。

评价对象对良好信息的认定有异议的，可以自公示之日起 15 个工作日内持相关材料向市住房和城乡建设部门提出异议申请。市住房和城乡建设部门应当自收到异议申请之日起 15 个工作日内进行复核。异议成立的，10 个工作日内予以修正；异议不成立的，应当告知理由。

**第十二条** 不良信息，是指评价对象在物业服务活动中违反有关法律法规、标准规范、管理要求等相关信息。主要包括：

(一) 区住房和城乡建设部门作出的行政处罚；

(二) 市、区住房和城乡建设部门认定的其他不良行为信息；



(三) 相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的生效法律文书;

(四) 法律、法规和党中央、国务院政策文件规定的其他不良信息。

**第十三条** 区住房和城乡建设部门应当自行政处罚决定书送达之日起10个工作日内将信息录入市评价管理系统，直接予以认定。

**第十四条** 市、区住房和城乡建设部门认定行政处罚以外的其他不良行为信息应当作出不良行为认定书。

不良行为认定书应当载明当事人及物业项目名称、事实与法律依据、处理结果、救济方式等内容。

不良行为认定书送达之日起10个工作日内，市物管促进中心、区住房和城乡建设部门应当分别将相关信息录入市评价管理系统，直接予以认定。

**第十五条** 自收到相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的与物业服务活动相关的生效法律文书之日起10个工作日内，市物管促进中心、区住房和城乡建设部门应当分别将相关信息录入市评价管理系统，直接予以认定。

**第十六条** 评价对象的物业服务信息通过信息平台对外公示。

基础信息和良好信息自该信息认定之日起对外公示，公示期与信息的有效期一致。

除依法依规不予公开外，不良信息自该信息录入市评价管

理系统之日起对外公示，公示期为3个月到1年，法律、法规和党中央、国务院政策文件对公示期另有规定的从其规定。

**第十七条** 市、区住房和城乡建设部门认定的良好信息、不良信息被依法撤销的，该信息自始无效。原作出认定的部门应当自认定信息被撤销之日起5个工作日内，撤回对外公示的信息，不作为评价的依据。

经相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的生效法律文书被依法撤销的，该信息自始无效，不再对外公示，不作为评价的依据。

**第十八条** 对市、区住房和城乡建设部门认定的不良信息，评价对象主动履行法定义务、纠正违法行为、消除不良影响的，可以在信息公示1个月后，向原不良信息认定部门书面提出恢复申请。原不良信息认定部门应当自收到恢复申请之日起20个工作日内完成核查，经审核同意恢复的，该不良信息不再对外公示，但对应的计分不予调整。

经相关行政主管部门和司法机关抄送或者共享的不良信息被依法恢复的，该信息不再对外公示，但对应的计分不予调整。

### 第三章 评价与分级

**第十九条** 市住房和城乡建设部门依据法律法规等规定，结合本市实际情况，制定《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人物业服务信息计分标准》（以下简称《计分标准》，见附件），并可以根据实际情况对《计分标准》适时调整补充。



《计分标准》包括具体情形、信息采集渠道、最高分值、计分规则等内容。

**第二十条** 物业服务评价实行动态加减分制。市、区住房和城乡建设部门根据录入市评价管理系统的信息记录，依照《计分标准》每天计算加分、减分。

**第二十一条** 物业服务评价加分、减分仅在信息录入时的自然年度内有效，次年度该信息加分、减分值自动归零，但原信息记录仍在信息平台上对外公示，具体公示期按照本办法第十六条的规定执行。

**第二十二条** 市、区住房和城乡建设部门根据本办法的规定，按照《计分标准》对评价对象的信息予以计分。

基础信息通过信息平台自动采集后，直接予以认定并计分。

良好信息及属于市住房和城乡建设部门职责范围内的不良信息的计分，由市物管促进中心提出初步计分意见，经市住房和城乡建设部门审定后对外公示；属于区住房和城乡建设部门职责范围内的不良信息的计分，由区住房和城乡建设部门确定具体分值后录入市评价管理系统，并对外公示。

**第二十三条** 实行物业服务评价等级制度。市住房和城乡建设部门应当按年度根据评价对象的综合得分排名情况进行等级评价，并通过信息平台对外公示。物业服务评价等级分为 AAA（优秀）、AA（良好）、A（一般）、B（合格）、C（较差）5 个等级：

（一）综合得分排名 10%（含）之前的，表示在评价期间物业服务评价优秀，等级为 AAA；



(二) 综合得分排名 10%-30% (含) 的, 表示在评价期间物业服务评价良好, 等级为 AA;

(三) 综合得分排名 30%-70% (含) 的, 表示在评价期间物业服务评价一般, 等级为 A;

(四) 综合得分排名 70%-90% (含) 的, 表示在评价期间物业服务评价合格, 等级为 B;

(五) 综合得分排名 90% 之后的, 表示在评价期间物业服务评价较差, 等级为 C。

当年度的综合得分和排名公布后, 评价对象的综合得分所依据的良好信息或者不良信息被依法撤销的, 评价对象可以向市住房和城乡建设部门申请重新计分。市住房和城乡建设部门自收到申请之日起 15 个工作日内完成重新计分, 并根据当年度各评价等级分值区间对申请主体的等级重新作出评价。

**第二十四条** 物业服务企业在本市行政区域内实施物业服务活动未满 6 个月的, 该物业服务企业不参与年度物业服务等级评定。

在本市行政区域内的物业项目担任物业管理项目负责人的时限未满 6 个月的, 该物业管理项目负责人不参与年度物业服务等级评定。

**第二十五条** 评价对象对信息计分、等级评定、风险名单有异议的, 可以自公示之日起 15 个工作日内持相应材料向原作出决定的部门提出异议申请。

原作出决定的部门应当自收到异议申请之日起 15 个工作日

内进行复核，并将复核结果反馈异议人。异议成立的，10个工作日内予以修正；异议不成立的，应当告知理由。

## 第四章 评价结果的应用

**第二十六条** 对评价等级为 AAA、AA 的物业服务企业，可以实施下列激励措施：

（一）鼓励建设单位、业主组织选聘物业服务企业时，同等条件下予以优先考虑；

（二）政府采购物业服务项目时，同等条件下可以给予加分或者优先考虑；

（三）在政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业服务方面的评先评优表彰、奖励等活动中，同等条件下予以优先考虑或者推荐；

（四）在办理备案等物业服务事项过程中，可以根据实际情况予以容缺受理、优先办理等便利措施；

（五）在行政检查中优化检查方式、检查频次；

（六）法律、法规、规章和相关政策文件规定的其他激励措施。

因发生本办法第三十七条规定情形被纳入风险名单的物业服务企业，终止实施前款规定的激励措施。

**第二十七条** 对评价等级为 AAA、AA 级的物业管理项目负责人，可以实施下列激励措施：

（一）在政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业服



务方面的评先评优表彰、奖励等活动中，同等条件予以优先考虑或者推荐；

（二）对其在管物业项目，在行政检查中优化检查方式、检查频次；

（三）法律、法规、规章和相关政策文件规定的其他激励措施。

评选物业管理项目负责人类别的“最美物业人”时，同等条件下优先考虑评价等级为 AAA 的物业管理项目负责人。

因发生本办法第三十七条规定情形被纳入风险名单的物业管理项目负责人，终止实施前款规定的激励措施。

**第二十八条** 对评价等级为 B 的物业服务企业，区住房和城乡建设部门对其在管物业项目加强监管，市住房和城乡建设部门对其作出书面风险提示。

**第二十九条** 对评价等级为 C 的物业服务企业，采取以下监管措施：

（一）对其在管物业项目，区住房和城乡建设部门加强监管，加大检查频次；

（二）市住房和城乡建设部门约谈其法定代表人或者主要负责人；

（三）依法依规限制进入本市政府采购物业服务项目。

**第三十条** 对评价等级为 B 的物业管理项目负责人，区住房和城乡建设部门对其在管的物业项目加强监管、作出书面风险提示，并书面告知其所属企业。

**第三十一条** 对评价等级为 C 的物业管理项目负责人，采取以下监管措施：

（一）对其在管物业项目，区住房和城乡建设部门加强监管，加大检查频次；

（二）由在管物业项目所在区住房和城乡建设部门约谈该物业管理项目负责人，并书面告知其所属企业。

**第三十二条** 市、区住房和城乡建设部门、物业服务行业自律组织出具外出经营诚信证明时，应当注明物业服务企业的物业服务评价相关情况。

## 第五章 激励名单与风险名单

**第三十三条** 市住房和城乡建设部门可以按年度设立物业服务企业激励名单。

市、区住房和城乡建设部门根据评价对象的评价情况，对物业服务企业和物业管理项目负责人分别设立风险名单。

**第三十四条** 物业服务企业激励名单从评价等级为 AAA、AA 的名单中产生，具体按照以下指标和权重计算，排名前列的物业服务企业进入激励名单：

- （一）在全国范围内在管项目的面积，指标权重 25%；
- （二）年度经营总收入，指标权重 20%；
- （三）年度净资产，指标权重 15%；
- （四）本市行政区域内年度纳税总额，指标权重 15%；
- （五）本市行政区域内在管物业项目业主满意度，指标权



重 10%;

(六) 基层党组织建设情况, 指标权重 10%;

(七) 履行社会责任情况, 包括公益慈善、疫情防控及其他贡献事项, 指标权重 5%。

物业服务评价年度内因物业服务活动在本市行政区域内依法受到区住房和城乡建设部门行政处罚或者在全国范围内造成重大负面影响的物业服务企业, 不得列入激励名单。

物业服务企业激励名单具体数量, 由市住房和城乡建设部门根据实际情况确定, 并可以根据实际情况适时调整本条第一款规定的计算指标和权重。

市住房和城乡建设部门在作出本条第三款决定前, 应当经评价管理委员会研究审议。

**第三十五条** 年度评价等级为 AAA、AA 的物业服务企业通过市评价管理系统申报物业服务企业激励名单, 同时提交相应的资料并对提交资料的真实性、合法性、准确性负责。

市住房和城乡建设部门可以委托市物管促进中心对申报企业提交的资料进行初审, 并根据需要对申报资料进行抽查。

市住房和城乡建设部门通过信息平台将初审合格名单对外公示, 公示时间不得少于 5 个工作日。公示无异议或者异议不成立的, 由市住房和城乡建设部门确定最终的激励名单。

**第三十六条** 对被列为激励名单的物业服务企业, 除可以实施第二十六条第一款规定的激励措施外, 市住房和城乡建设部门还可以通过信息平台和相关媒体予以公布。

**第三十七条** 评价对象存在下列情形之一的，纳入风险名单：

- （一）连续两个自然年度评价等级为 C 的；
- （二）在管物业项目发生较大以上安全生产责任事故，并负直接责任的；
- （三）在管物业项目发生重大以上安全责任事故，并负间接责任的；
- （四）被行政机关责令限期退出但拒不退出物业管理区域的；
- （五）因侵占、挪用业主共有资金受到行政处罚或者判处刑罚，并给业主造成实际损失的。

发生前款第一项情形的，由信息平台自动采集并直接予以认定。发生前款第二项至第五项情形的，由区住房和城乡建设部门认定后录入市评价管理系统。

**第三十八条** 被纳入风险名单的评价对象，不参与纳入时所在自然年度的物业服务评价排名和等级评定。

市、区住房和城乡建设部门通过信息平台对外公示被纳入风险名单的评价对象信息，公示期为 1 年。

公示期内，评价对象被纳入风险名单所依据的信息被依法撤销或者被依法恢复的，原认定部门应当将其移出风险名单，并终止实施相应监管措施。

**第三十九条** 在风险名单公示期内，可以采取以下措施加强对物业服务企业的监管：

- （一）区住房和城乡建设部门对其在管物业项目加强监管，加



大检查频次；

（二）不得获评政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业服务有关的先进或者优秀等奖项；

（三）依法依规限制进入本市政府采购物业服务项目或者其他依法进行招标的物业服务项目；

（四）法律、法规和党中央、国务院政策文件规定的其他措施。

涉及的物业服务行业自律组织对纳入风险名单的物业服务企业，采取相关行业自律措施。

**第四十条** 在风险名单公示期内，可以采取以下措施加强对物业管理项目负责人的监管：

（一）区住房和城乡建设部门对其在管物业项目加强监管，加大检查频次；

（二）在管物业项目所在区住房和城乡建设部门建议物业服务企业更换物业管理项目负责人；

（三）不得获评政府部门和物业服务行业自律组织开展的物业服务有关的先进或者优秀等奖项；

（四）法律、法规和党中央、国务院政策文件规定的其他措施。

涉及的物业服务行业自律组织对纳入风险名单的物业管理项目负责人，采取相关行业自律措施。

## 第六章 附则

**第四十一条** 评价对象应当诚信申报各类信息，被发现弄虚作假的，终止实施本办法第二十六条、第二十七条、第三十六条规定的激励措施，并根据《计分标准》予以扣分；已列入激励名单的，市住房和城乡建设部门应当将其从对应年度的激励名单中移出，并通过信息平台重新公示。

**第四十二条** 各区住房和城乡建设部门将物业管理行政执法权限下放至各街道办事处，由各区住房和城乡建设部门负责汇总各街道办事处的信息认定情况，将相关信息录入市评价管理系统，并确定具体计分情况。

**第四十三条** 本办法自 2022 年 1 月 1 日起施行，有效期 5 年。本办法实施后，法律法规或者国家相关政策文件对物业服务评价有其他规定的，将适时予以调整。

附件：深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人物业服务信息计分标准