

## 武汉市物业服务企业信用等级评价管理办法意见采纳情况表

序号	提交用户	来源渠道	意见内容	是否采纳	采纳情况说明
1	刘	官网意见提交	<p>第八条（基础信息）</p> <p>原文：（三）日常监督检查信息，包括市、区房屋主管部门对住宅小区物业服务企业的日常行政监督检查信息；（四）综合满意度评价信息，包括业主、业主委员会、区房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村民委员会）对住宅小区物业服务企业满意度评价信息。</p> <p>优化建议：</p> <p>（三）补充“委托的第三方机构”（如“包括市、区房屋主管部门及委托的第三方机构对住宅小区物业服务企业的日常行政监督检查信息”），覆盖第三方评估场景；</p> <p>（四）明确“满意度权重”（如“业主满意度占 60%、街道/社区占 20%、主管部门占 20%”），避免主观评价偏差。</p>	是	<p>《办法》第五条第 5 款已明确市区房屋主管部门可以委托第三方机构开展物业服务企业信用等级评价的有关具体规定。第十二条规定“（三）日常监督检查信息由市、区房屋主管部门根据《武汉市专业化物业服务监督检查规定》进行采集和认定。</p> <p>（四）满意度评价信息由市房屋主管部门根据《武汉市住宅小区物业服务质量考评办法》采集和认定。”委托第三方机构开展日常行政监督检查和综合满意度评价满意度权重，分别在《武汉市专业化物业服务监督检查规定》《武汉市住宅小区物业服务质量考评办法》中已有表述。</p>
2	刘	官网意见提交	<p>第十条（不良信用信息）</p> <p>原文：经司法机关或县级及以上房屋主管部门认定物业服务企业未按照物业服务合同提供物业服务，严重侵犯群众正当利益的行为。</p> <p>优化建议：明确“严重侵犯群众正当利益”的具体情形（如“导致业主财产损失超过 1 万元、引发 50 人以上群体性事件”），减少认定的主观性。</p>	是	<p>严重侵犯群众正当利益的情形无法穷尽，不宜在原文中一一列出，已在附件不良信息扣分标准予以列举。</p>

3	刘	官网 意见 提交	第十三条（优良信用信息采集） 原文：逾期申报的优良信用信息不予认定。 优化建议：增加“逾期补报例外情形”（如“逾期 30 个工作日内的，经企业书面说明理由（如不可抗力），可补报并减半加分”），体现灵活性；同时明确“审核时限”（如“区房屋主管部门收到申报后 10 个工作日内完成审核并反馈结果”），避免审核拖延。	部分 采纳	1. 优良信息的申报，20 个工作日时间足够充足，不宜无限循环，增加逾期的例外情况。 2. 在《办法》第十三条已设置审核时限。
4	刘	官网 意见 提交	第十九条（信用评分） 原文：物业服务企业信用信息得分=基础信息分值+优良信用信息分值-不良信用信息分值。 优化建议：明确“基础信息满分”（如“基础信息分值满分 100 分”）及“优良信用信息上限”（如“优良信用信息分值最高不超过 50 分”），避免过度加分导致信用得分虚高；同时补充“扣分上限”（如“同一企业单年度不良信用信息扣分最高不超过 30 分”），防止因一次严重失信导致企业无法恢复。	是	1. 在附件中表格中，已明确基础分值为 100 分，同时明确优良信息分值 2. 企业的不良信息属于违法违规行为，不宜设置扣分上限。同时，《办法》第 18 条，已规定企业不良信息修复情形，不存在企业因一次严重失信导致信用无法恢复的情形。
5	海棠、 周周、 卢娇、 吴	官网 意见 提交	降低物业费，明确物业服务内容及等级，严格按照物业服务等级划分收费档次。打击黑色物业。	否	相关内容在《我市中心城区前期物业服务收费标准有关事项的通知》里面已经明确，超出本《办法》修订范畴
6	邹荣	官网 意见 提交	项目负责人及员工做到相应的持证、达等级上岗，必须做到一个人负责一个项目，拒绝一个人挂多个项目，坚决落实责任到人！	部分 采纳	1. 《武汉市物业管理条例》已规定本市实行物业服务项目经理责任制。一个物业管理区域应当由一个物业服务企业统一提供物业服务。物业服务企业应当按照规定聘请专业人员从事相关服务工作。 2. 附件基础信息采集中，已设置项目经理从业资格和从业经验相关分值。

7	邹荣	官网意见提交	附件表一的计分标准希望有业主打分一栏，业主才是感受物业服务到底好不好的最终端（老年业主占比不少，他们根本不会上平台来表达诉求）。	是	表一中的综合满意度评价信息中有一项是业主满意度信息，该项目是由业主打分。
8	仙人掌	官网意见提交	等级评价与物业费定价挂钩才有实际意义	否	相关内容在《我市中心城区前期物业服务收费标准有关事项的通知》里面已经明确，超出本《办法》修订范畴
9	姜华	官网意见提交	武汉市物业服务企业信用应该包括最基本的企业行为，比如说一个物业公司，非法雇佣员工，强迫员工离职，不给员工缴纳最基本的社保公积金，这些违法违规行为都应该纳入物业企业信用体系。	否	涉及物业公司的违法违规行为，均可通过联合惩戒的方式予以信用扣分。
10	孙女士	官网意见提交	评价办法，请纳入业主或业主委员会满意度调查项内容，业主是物业服务的直接对象，服务满意度应为信用评级的重要依据，谢谢！	是	表一中的综合满意度评价信息中有一项是业主满意度信息，该项目是由业主打分。
11	孙女士	官网意见提交	物业各项收费标准，应有一定比例的业主或业主委员会参与制定，特别是公共区域租金、停车费租赁费、租赁物业服务费的标准和金额。比如国博新城锦江府的仅停车月租达到500元的价格，500还不包括停车物业服务费，与小区环境，业主人群极大不符，真负担太重。	否	公共区域租金、停车费、停车位租赁费用等内容业主可通过物业服务合同对上述内容进行约定，属于业主自治范围，超出《办法》管理范畴。

12	文生	邮箱	<p>第一条（目的依据） 为加强我市物业服务行业诚信体系建设，规范物业服务企业经营行为，构建诚实守信的市场环境，促进物业管理行业健康有序发展，根据《物业管理条例》《湖北省物业服务与管理条例》《武汉市物业管理条例》《湖北省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》等规定，结合本市实际，制定本办法。</p> <p>意见：当下提升物业服务企业服务质量恐怕是促进物业管理行业健康有序发展更为迫切前提。故在第一条里应增加提升物业服务企业服务质量目的和《武汉市住宅物业服务等级标准》量化的执行依据。</p>	是	已在第一条增加相关内容
13	文生	邮箱	<p>第二条（适用范围） 本市行政区域内从事物业服务活动的物业服务企业实施信用等级评价管理适用本办法。一般以独立法人为单位实施信用等级评价管理；物业服务企业有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业管理；外地物业服务企业在我市设立分支机构的，以分支机构为单位实施信用等级评价管理。</p> <p>意见：鉴于独立法人与分支机构所承担的法律风险不同，本地物业服务企业的分支机构，统一纳入设立该分支机构的企业管理；外地的物业服务企业在我市设立分支机构仅以分支机构为单位实施信用等级评价管理其法律责任可是不同的。应该与本地物业服务企业一视同仁。</p>	是	已在第二条进行修改，规定一般以独立法人为单位实施信用等级评价管理；物业服务企业有分支机构的，统一纳入设立该分支机构的企业管理。
14	文生	邮箱	<p>第三条（信用等级评价） 本办法所称物业服务企业信用等级评价管理，是指房屋主管部门对物业服务企业在本市行政区域内从事物业服务活动的信用信息情况进行量化分级管理，并依据量化分级实施差异化管理的活动。</p> <p>第四条（信用监管原则） 物业服务企业信用等级评价管理应当遵循诚信、客观、公正、公开、审慎的原则，不得侵犯国家秘密、商业秘密和个人隐私。</p> <p>意见：遵循诚信、客观、公正、公开原则与审慎原则有矛盾，一、审慎与客观、公正、公开的原则难以同时实现。信用等级评价就民事行为，不公</p>	否	<p>1. 审慎原则是指行政机关在作出行政行为（尤其是干预性或损益性行为）时，必须基于充分的事实依据，并对可能产生的后果进行充分预估和防范。根本目的是为了约束行政裁量权，保护公民、法人和其他组织的合法权益。与公平公开原则并无冲突。</p> <p>2. 不得侵犯商业秘密和个人隐私是《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定，目的是保障公众知情权的同时，对核心利益和合</p>

			布就无法起到作用,录入的基础信息和处罚信息也不存在有侵犯国家秘密的关联性;二、凡参与行业的信用等级评价的企业就是公众企业,所谓的商业秘密和个人隐私的不应成为行业不良行为的遮羞布,必须向业主知情权让渡。		法权益的严格保护,与本办法并无冲突。且《办法》对企业不良行为已明确自认定之日起对外公布。
15	文生	邮箱	<p>第五条(职责分工) 市房屋主管部门统筹全市物业服务企业信用等级评价管理工作,制定信用等级评价管理相关政策并建立物业服务企业信用等级评价管理系统(以下简称“信用评价系统”)。市物业管理事务指导中心(以下简称“市物业指导中心”)负责信用评价系统的日常管理,统计汇总全市物业服务企业信用信息,形成信用等级评价结果,统一对外公布。区房屋主管部门按照本办法规定负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集、录入、认定和信访投诉处理。市物业管理协会应当加强行业自律管理,引导物业服务企业良性发展,加强项目经理队伍建设,协助房屋主管部门开展信用等级评价工作。(参考长沙市第七条)</p> <p>市、区房屋主管部门可以委托第三方机构开展物业服务企业信用等级评价的有关具体工作。(参考浙江省第三条)</p> <p>意见: 武汉市参考浙江省第三条,委托第三方机构开展物业服务企业信用等级评价。请问委托第三方机构的相关条款还有哪些?如委托第三方,第三方物业服务企业信用评价的行业管理制度,资格由哪家行业主管部门出台和认定,委托费用的出资渠道?如何开展开展第三方的招投标,如何组织系统实施?办法中均未明确。</p>	否	委托第三方机构属于政府采购行为,依照《中华人民共和国政府采购法》、《政府购买服务管理办法》等法律法规执行,超出《办法》管理范畴。
16	文生	邮箱	<p>第七条(信息构成) 物业服务企业信用信息主要由基础信息、优良信用信息、不良信用信息组成。</p> <p>第八条(基础信息) 基础信息指反映物业服务企业基础状况的信息。主要包括: (一)企业信息,包括物业服务企业注册登记信息、主要人员、经营业绩</p>	部分采纳	1.关于人员定编、服务工具的要求,业主可通过物业服务合同与物业服务企业进行约定,超出《办法》管理范畴。

		<p>信息等；</p> <p>(二)在管项目基本信息，主要指物业承接查验备案信息、物业服务合同备案信息，包括在管项目名称、地址、总建筑面积、总户数、收费标准、合同期限及其他有关物业项目的信息。</p> <p>(三)日常监督检查信息，包括市、区房屋主管部门对住宅小区物业服务企业的日常行政监督检查信息；</p> <p>(四)综合满意度评价信息，包括业主、业主委员会、区房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居(村民委员会)对住宅小区物业服务企业满意度评价信息。</p> <p>意见：</p> <p>基础信息中一、未按在管项目，对项目(小区)必配人员的进行定编，未对物业服务所涉工种人员，专业人员进行基本定编要求。人是行业服务的根本，服务人员的合理配比是服务质量的基本保证。二、未按在管项目对项目对安保，消防，保洁，绿化和设施设备养护的基础服务工具做出基本要求。“工欲善其事，必先利其器”这是个普通而浅显的道理。从我国1981年3月深圳第一家物业服务企业成立到现在有44年了，新时代的今天，物业行业不能再“一个抹布，一把扫帚，一个老头”的现状下，继续喊提升服务质量的口号了。三、住更局与物业企业是行业管理部门与被监管单位的关系，不是上下级的关系，不是母公司与子公司的关系。物业企业是自负盈亏的独立经济体，经营指标不需住更局考核吧。经营业绩由系统自动提取数据服务规模，主营业务收入，企业纳税额的分值设置不应该是额度的多少，而应将上述数据与规模占比所反映出服务质量和业主们的满意度才是分值的依据。</p>		
--	--	---	--	--

17	文生	邮箱	<p>第九条（优良信用信息） 优良信用信息指物业服务企业在从事物业服务活动中，遵守有关法律、法规、规章、规范性文件和强制性标准，行为规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到区（县）级及以上党委政府、行业主管部门表彰（表扬）奖励等良好行为信息。（省信用办法第六条）</p> <p>意见： 优良信用信息即加分项，分别为荣誉表彰 5 项，企业和项目经理各 53 分，共计 106 分；党建引领 5 项，企业和项目经理各 17 分，共计 34 分；社会责任 5 项，企业和项目经理各 10 分，共计 20 分；加分项总计 160 分，这样的评分设计高出基础信息分 1.6 倍。2018 年 3 月住建部取消物业资质管理的目地就是为了物业行业市场化，武汉市主管部门反而强化行政权力，这与国家市场化改革方向相悖。另外社会责任项住更局难道只管有没有按规定缴存住房公积金？</p>	是	已在附件表二中，降低了优良信息的分值。
18	文生	邮箱	<p>第十条（不良信用信息） 不良信用信息指物业服务企业在从事物业服务活动中违反有关法律法规、规章、规范性文件或强制性标准和行为规范的，经司法机关或县级及以上房屋主管部门认定物业服务企业未按照物业服务合同提供物业服务，严重侵犯群众正当利益的行为，以及经有关部门认定的其他不良信息。（省信用办法第六条）</p> <p>意见： 不良信用信息即扣分项，分别为行业规范 17 项，扣分项共计 166 分；诚信与安全 17 项，扣分项共计 156 分；其他 3 项，扣分项共计 30 分；扣分总计 352 分。一、物业服务企业在从事物业服务活动中违反有关法律法规、规章、规范性文件或强制性标准和行为规范的在专项检查工作中都有对物业企业的检查，考评结果，可以运用好专项检查结果直接扣分，无须再耗费行政源逐项重复检查；二、“经司法机关或县级及以上房屋主管部门认定物业服务企业未按照物业服务合同提供物业服务，严重侵犯群众正当利</p>	是	已在附件表三中，降低了不良信息的分值

			益的行为，以及经有关部门认定的其他不良信息。（省信用办法第六条）”借用条款可以，但请主管单位住更局能有担当，而不是把基层治理中肉眼可见的服务质量问题推向司法机关，住更局在其职要担起行业服务质量提升的责任来。		
19	文生 (邮箱来信)	邮箱	<p>第二十九条（行政监管）房屋主管部门工作人员在物业服务企业信用等级评价管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由上级主管部门责令改正，情节严重的，依法予以处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任。意见：</p> <p>房屋主管部门已预见到，“在信用等级评价管理工作中会有玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的情况，由上级主管部门责令改正。”首先不应只有上级主管部门才能责令改正，同级纪委也有监督和防微杜渐的职能；其次第二十一条评级异议处理，第二十三条激励措施等条款中表述的都不是激励措施，而是特权思想的权力任性，如第二十三条中的（一）不应作为前期物业招投标、业主选聘物业服务企业的重要参考依据；只应是参考依据之一；（二）物业企业就是个轻资产运营行业，用全市在财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等方面列为优先选择对象合适吗？武汉市财政性资金在民生解困上还捉襟见肘咧，还有（三）优先考虑或者推荐；（四）降低抽查比例和频次；这些都应是纪委的行政监管贯穿信用等级评价管理工作始终的工作之一，既是保障制度的公信力，也是保护干部的措施。第（五）款应取消。住更局与物业企业是行业管理部门与被监管单位的关系，不是上下级的关系，不是母公司与子公司的关系，更不是个别手握权力人的亲儿子。今天的 AAA 不等于明天是 AAA 。还邀请物业企业共同参与或征询其意见，难怪业主的声音都被沉默了。物业服务企业是一个独立民事行为的经济体，内部企业有章程管服务，外部市场有公司法和行业法规管运营，房屋主管部门按制度条款开好罚单，行业会纠错，企业会完善，市场也会作出选择。</p>	否	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第二十九条主要是从政务处分方面进行阐述，纪检部门的监督职能主要从党纪方面进行规定，《中华人民共和国监察法》《中国共产党纪律检查委员会工作条例》等法律法规中已有规定。</li> <li>2. 第二十三条是异议情况的处理，不是激励措施。</li> <li>3. 第二十三条的激励措施，主要是从政府部门监管方面的给予的激励措施方面予以的列举，对企业自主独立经营没有影响。</li> </ol>

20	一品行物业	邮箱	<p>一、 聚焦信用内核，优化评价指标体系。建议对现有信用评价指标进行结构性优化，使其真正回归“信用”本质。核心是剥离与企业“履约意愿”和“履约能力”无直接关联的经营规模类指标（如企业营业收入、在管面积、人员数量等）。评价体系应聚焦于反映企业诚信状况的关键行为，如合同履行情况、投诉处理情况、公共收益管理与公示等</p>	否	<p>企业经营业绩可以一定程度上反映其经营稳健性、再投资能力、市场认可度、合同履行能力、突发事件处理能力，故在《办法》中给予少量权重。</p>
21	一品行物业	邮箱	<p>二、 确保起点公平，建立动态信用调整机制。建议推行“准入即享基础信用等级”制度。所有依法注册并取得资质的物业服务企业，在进入武汉市场时，均应被赋予一个相同的基准信用等级。此后的信用等级变化，应完全基于企业在市场活动中的具体守信或失信行为进行动态加减分调整。此举措旨在消除现行办法中可能存在的对中小型、新进入企业的制度性歧视，打破“规模小→起点低→评分难→发展受限”的恶性循环，保障不同规模的企业能在一起起跑线上凭借服务质量与诚信经营赢得市场认可。</p>	否	<p>一方面，《办法》针对首次实施物业服务活动不满一年的企业，准予不参与评价，对新成立企业进行适当保护；另一方面，《办法》仅针对全市排名后 15%的物业服务企业进行惩戒，不会影响正常诚信经营企业的发展。</p>

22	一品行物业	邮箱	<p>三、明晰功能边界，构建信用与荣誉分离的双轨制体系。建议将“信用评价”与“荣誉激励”体系分离，厘清其不同功能：信用评级体系：应严格围绕企业的履约行为与信用记录构建，采用“负面清单管理、动态调整”模式。仅因失信行为扣分（一般失信行为累计扣分，严重失信行为直接降级），信用等级反映的是企业遵守监管规定和合同义务的风险水平。</p> <p>荣誉激励体系：将企业规模、党建工作、社会公益贡献等事项，单独纳入“荣誉激励或行业贡献”体系，并设立相应的专项奖项。此类荣誉可作为政府给予政策扶持、评优表彰的参考依据，但不得与信用等级直接挂钩。双轨制可有效避免信用评价体系功能过载，确保其核心的风险提示作用的纯粹性。</p>	否	<p>将企业所获荣誉纳入企业信用等级评价体系，其初衷在于通过多维度的印证，更全面地评估物业服务企业在经营管理、服务质量和社会责任等方面的综合表现。若将荣誉作为一项独立的加分项单列，则极易在评价体系中形成一个不受监督的“捷径”，从而引违规企业却获得表彰、激励的不合理情形，导致评价结果失真，助长企业投机行为，削弱信用体系的公信力。</p>
23	一品行物业	邮箱	<p>四、强化监管精准度，压实企业主体责任。为提升监管效能并解决行业突出问题，建议：</p> <p>1. 建立“分支机构失信追溯或通报总部”机制：分支机构、关联服务方发生失信行为，应追溯或通报至物业服务企业总部。以此倒逼总部强化对其下属分支机构和项目的统一管理、监督与培训责任。</p> <p>2. 实施分级分类精准监管：建立“重点监管企业清单”和“重点监控项目清单”，根据信用等级和投诉舆情动态更新。对信用等级低、投诉率高、问题集中的企业和项目，采取提高抽查频率、专项检查等差异化监管措施，将有限的行政资源集中于风险最高的领域，确保信用管理能切实传导压力，推动解决业主关心的核心矛盾。</p>	部分采纳	<p>关于分支机构失信追溯或通报总部，采纳。</p> <p>关于分级分类精准监管，《办法》中已有相关规定。</p>