

武汉市住房和城乡建设局文件

武住更规〔2026〕3号

市住房和城乡建设局关于印发武汉市物业服务企业信用等级评价管理办法的通知

各区住房和城乡建设部门，市物业指导中心，市物业管理协会：

为规范物业服务企业经营行为，健全物业服务行业信用体系，强化信用监管，提升物业服务质量和水平，我局制定了《武汉市物业服务企业信用等级评价管理办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

武汉市住房和城乡建设局

2026年4月17日



武汉市物业服务企业信用等级评价 管理办法

第一章 总 则

第一条 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,提升物业服务质量,促进行业健康有序发展,根据《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》《武汉市物业管理条例》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等级评价管理。

第三条 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及其项目负责人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的活动。

第四条 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,不得违反国家法律法规,不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第五条 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,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。

市物业管理协会负责加强行业自律管理，协助房屋主管部门开展信用等级评价工作。

第二章 信用信息的构成、采集和认定

第六条 物业服务企业信用信息（含项目负责人信用信息）主要由**基础信息、优良信用信息、不良信用信息**组成。

第七条 基础信息指物业服务企业注册登记信息、在管项目信息等。

第八条 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。

第九条 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，经房屋主管部门认定的不规范行为和给予行政处罚的行为，以及经有关部门认定的其他不良信息。

第十条 物业服务企业信用信息的采集，是指对物业服务企

业的信用信息进行收集、记录、分类和储存，形成反映、评价其经营、执业情况档案的活动。

第十一条 基础信息由物业服务企业在信用评价系统自主诚信申报、系统自动采集，并直接予以认定。

基础信息发生变更的，物业服务企业应当于变更之日起 10 个工作日内通过信用评价系统填报变更信用信息。

第十二条 优良信用信息由物业服务企业自行申报，物业服务企业应在知道或者应当知道信息生成 20 个工作日内通过信用评价系统向项目所在地的区房屋主管部门申报，上传相关证明材料，并对材料的真实性、合法性、准确性负责。

区房屋主管部门应在 3 个工作日内对企业申报的优良信息予以审核。

第十三条 不良信用信息由项目所在地的区房屋主管部门负责采集。区房屋主管部门应及时将不良信用信息录入信用评价系统，同时将生效的法律文书及相关查证材料上传信用评价系统。

不良信用信息录入后，区房屋主管部门应通过信用评价系统告知相关物业服务企业和项目负责人。

第十四条 因物业服务企业实际情况发生变化或者认定优良信用信息、不良信用信息的依据发生变化的，经物业企业申请或区房屋主管部门认定之日起 3 个工作日内变更或撤销其信用

信息。

第十五条 物业服务企业或项目负责人申请不良信用信息修复的，按照《信用修复管理办法》（国家发展和改革委员会 2025 年第 36 号令）等规定办理。

第三章 信用信息的计分、评级和公布

第十六条 市房屋主管部门应当制定《武汉市物业服务企业信用信息计分标准》（以下简称《计分标准》），并根据实际情况对《计分标准》适时调整补充。

物业服务企业信用信息分值按照《计分标准》计算。

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。

第十七条 物业服务企业信用信息已明确有效期的，按照该信息有效期认定。未明确有效期的，按照下列规定认定：

（一）基础信息有效期为 1 年；

（二）优良信息有效期按单项加分分值确定：单项加分 15～20 分的，有效期为 24 个月；单项加分 10～14 分的，有效期为 18 个月；单项加分 1～9 分的，有效期为 12 个月；

（三）不良信息有效期按单项扣分分值确定：单项扣分 15～20 分的，有效期为 24 个月；单项扣分 10～14 分的，有效期为 18 个月；单项扣分 1～9 分的，有效期为 12 个月。

第十八条 物业服务企业根据信用得分情况确定信用等级，

每年对外公布。由优到劣依次评定为：AAA级、AA级、A级、B级、C级，具体标准如下：

信用得分排名前5%（含）的，信用等级为：AAA级；

信用得分排名5%-20%（含）的，信用等级为：AA级；

信用得分排名20%-85%（含）的，信用等级为：A级；

信用得分排名85%-97%（含）的，信用等级为：B级；

信用得分排名后3%的，信用等级为：C级。

第十九条 物业服务企业信用信息及等级评价结果通过信用评价系统向社会公布，法律法规、党中央及国务院政策文件另有规定的，从其规定。信用信息公开期满后，转入信用档案长期保存。

第二十条 物业服务企业对信用信息计分有异议的，可以向相关区房屋主管部门提出申请。区房屋主管部门收到申请之日起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。

第二十一条 物业服务企业在本市行政区域内实施住宅物业服务活动未满一年的，不参与年度物业服务企业信用等级评定。

物业服务企业实际从事物业服务活动，但未按要求参加信用信息管理的，由区房屋主管部门责令改正；逾期未改正的，当年度信用等级认定为C级（缺失）。

第四章 信用评价结果应用

第二十二条 鼓励建设单位在前期物业招标、业主大会选聘物业服务企业时应用信用信息评价结果。

第二十三条 对信用等级为 AAA、AA 级的物业服务企业，可以实施下列激励措施：

（一）在国家、省、市级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优表彰活动中，作为重要参考依据；

（二）在日常行政监督检查中降低抽查比例和频次；

（三）作为街道办事处、乡镇人民政府在依法选择物业服务企业为住宅小区提供临时物业服务时的重要参考依据；

（四）法律、法规和相关政策文件规定的其他激励措施。

第二十四条 对信用等级为 A 的物业服务企业，房屋主管部门对其实施常态化监管。

第二十五条 对评价等级为 B 的物业服务企业，区房屋主管部门对其在管物业项目加强日常监管，市房屋主管部门对其作出书面风险提示。

第二十六条 对评价等级为 C 的物业服务企业，房屋主管部门采取以下监管措施：

（一）对其在管物业项目，加大行政监督检查频次；

（二）约谈其法定代表人或主要负责人；

（三）法律法规和相关政策文件规定的其他监管措施。

第二十七条 物业服务企业应当在所承接的物业服务项目醒目位置公示其信用等级评价结果。

第二十八条 本办法自 2026 年 6 月 1 日起施行，有效期 5 年。原《武汉市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》已记入信用评价系统的不良信息在有效期限内的，按本办法记分规则实施。

附件：武汉市物业服务企业信用信息计分标准

附件

武汉市物业服务企业信用信息计分标准

表一：基础信息（100分）

序号	信息类型	具体情形		信息采集渠道	最高分值	计分规则
1	企业信息 (40)	企业基本信息	人员信息绑定	物业管理综合平台自动采集	10	1. 每个物业服务企业至少有1名负责人绑定身份,1名或多名负责人绑定身份加2分。 2. 物业服务企业所有在管项目的项目负责人都必须绑定身份,企业得分按项目负责人绑定身份的完成率计算,完成率达到100%加8分,达到50%加4分,得分计算公式为:完成率×8。
			基础信息填报	物业管理综合平台自动采集	15	物业服务企业按武汉市物业管理综合信息平台规定要求,完整准确、全面填报相关信息。主要包括工商登记信息、管理项目名称、管理人员、技术人员、党组织建设、党员人数信息等。 得初始赋分15分,每缺少一项或发现一项虚假、错误信息,扣1分。
			年度报表信息报送	物业管理综合平台自动采集	5	物业服务企业通过物业管理综合信息平台每年报送一次年度统计报表,报表内容包含物业管理总面积、上年度纳税规模、职工总人数(自有人员人数、外包项目服务人员人数)等信息,每报送一次加5分。
		在管项目物业服务合同备案信息	物业管理综合平台自动采集	10	按物业服务企业在管住宅项目物业服务合同备案的总和计算,得分计算公式为:备案率×10。	

序号	信息类型	具体情形		信息采集渠道	最高分值	计分规则
2	在管项目信息 (60)	信息采集	基础信息填报	物业管理综合平台自动采集	15	物业服务企业项目负责人按武汉市物业管理综合信息平台规定要求，及时在系统填报小区总建筑面积、总栋数、单元数、总户数、入住户数、电梯数、收费标准、收费率等。每个项目初始得分为15分，每缺少一项或发现一项虚假、错误信息，扣1分。 企业得分按照在管项目满意度评价得分相加后除以项目个数所得的平均分计算
			公共收益公示	物业管理综合平台自动采集	20	管理公共收益的物业服务企业按照要求，在物业管理综合信息平台准确、完整填报并公示小区公共收益账户和使用情况。 信息公开率达到100%加20分，达到50%加10分，得分计算公式为：公开率×20。
			企业自查反馈情况	物业管理综合平台自动采集	15	按物业服务企业在管项目完成情况计算，完成率达到100%加15分，得分计算公式为：完成率×15。
			信息接收及反馈	物业管理综合平台自动采集	10	物业服务企业及时接收查阅市、区房管部门通过物业管理信息平台发布的通知公告，并反馈相关情况 完成率达到100%加10分，达到50%加5分，得分计算公式为：完成率×10。 有多次发布任务的，按照加权平均数计算。

表二：优良信用信息计分标准

行为类别	序号	行为描述	企业加分	项目负责人加分
荣誉表彰	1	获得党中央、国务院通报表彰奖励	20	20
	2	获得住建部，省委、省政府通报表彰奖励	15	15
	3	获得省住建厅、市（州）党委政府，国家级行业协会通报表彰奖励，在市房屋主管部门年度住宅小区物业服务质量考评中在管项目被列入“十佳满意小区”（同一企业不同项目累计加分不超过20分）	10	10
	4	获得市住更局、区党委政府，省级行业协会通报表彰奖励。在市房屋主管部门年度住宅小区物业服务质量考评中在管项目被列入区排名靠前小区名单。（同一企业不同项目累计加分不超过10分）	5	5
	5	获得区住更局通报表彰奖励	3	3
党建引领	1	企业或在管项目被省级党委政府、房屋主管部门列入党建教育基地或示范点	5	5
	2	企业或在管项目被市级党委政府、房屋主管部门列入党建教育基地或示范点	3	3
	3	企业成立党支部	3	/
	4	企业主动申请选派党建指导员	1	/
经营与业绩	1	企业纳税信用良好	5	/

行为类别	序号	行为描述	企业加分	项目负责人加分
社会责任	1	企业按规定缴存住房公积金	3	/
	2	每承接 1 个公益性托底物业服务项目或每接管 1 个应急接管项目（同一年度同一企业累计不超过 10 分）	2	/
	3	响应政府号召，积极开展基层治理模式创新，积极参与酬金制物业小区物业服务招标或选聘，并成功进驻（同一年度同一企业累计不超过 5 分）	2	/
	4	依法依规合同，积极配合在管项目加装电梯、安装公共充电设施、开展智慧小区建设（同一年度同一企业累计不超过 5 分）	2	/
	5	在管项目被区级以上政府、行业主管部门评为垃圾分类示范小区（以正式文件为准，按项目数量计算，同一年度同一企业累计不超过 5 分）	1	/
专业水平	1	项目负责人参与政府、行政主管部门物业服务有关的课题研究、政策制定、标准研制等任务，经国家、省、市行政主管部门认定	/	5
	2	项目负责人在国家级公开刊物上发表物业服务行业研究文章	/	3
	3	项目负责人被纳入市级以上物业行业专家库	/	3
	4	项目负责人积极参与行业协会活动，担任重要职务，为行业发展做出突出贡献，行业协会推荐后经区房屋主管部门认定的	/	3
注：物业服务企业因优良信息获得加分的，同一企业或其服务项目在同一年度内取得同一类表彰（表扬）的，按最高等级予以加分，不重复加分				

表三：不良信用信息计分标准

行为类别	序号	行为描述	企业扣分	项目负责人扣分
行业规范	1	未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案；未按照规定备案物业服务合同；未按规定办理“四资”移交手续的	3	3
	2	对物业管理区域内发生的住宅装饰装修活动中拆除承重墙等违法违规行为或损害公共利益的禁止性行为，没有及时劝阻，并向有关行政主管部门报告	5	5
	3	未按照规定在物业区域内公示有关信息	8	8
	4	未按照物业服务合同约定提供服务，减少服务内容，降低服务质量	8	8
	5	擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用	10	10
	6	未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途	10	10
	7	擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；擅自设置营业摊点	10	10
	8	未按规定办理承接查验手续承接物业管理项目	10	10
	9	受委托销售或出租物业区域内的规划停车位、车库时，将规划停车位、车库销售或变相销售给业主以外的单位和个人	10	10
	10	对物业区域内占用业主共有道路或场地用于停放车辆的车位进行销售或变相销售	10	10
	11	擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途，或擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等	10	10
	12	将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人	10	10

行为类别	序号	行为描述	企业扣分	项目负责人扣分
行业规范	13	以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为	10	10
	14	泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为	10	10
	15	撤管时拒不移交公共收益	10	10
	16	侵占、挪用住宅专项维修资金或小区公共收益	15	15
	17	擅自撤离物业区域、停止物业服务，或者被解聘的物业服务企业（包括前期物业服务企业）未按照规定办理交接手续、拒不退出，或者通过前期物业招投标选聘的物业服务企业未按照前期物业服务合同约定拒不进场	15	15
招标投标	1	物业招投标活动中，捏造事实、伪造材料或以非法手段取得证明材料进行投标	10	/
	2	未按照招标文件、投标文件与招标人订立物业服务合同，或订立背离合同实质性内容的协议	10	/
	3	与物业管理招标人或其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；以他人名义投标或以其他方式弄虚作假骗中标	15	/
诚信与安全	1	未建立企业及从业人员诚信教育制度	1	/
	2	未按规定建立和保存在物业服务活动中形成的与业主利益相关的档案和资料	/	3
	3	无正当理由，拒不配合行业主管部门监管工作；不按规定张贴住宅小区公共服务管理评议二维码	5	5
	4	不及时受理处置住宅小区公共服务管理评议系统中群众反映问题；对物业服务投诉问题处置不当或及时的，导致业主和公共利益受到严重损害	5	5

行为类别	序号	行为描述	企业扣分	项目负责人扣分
诚信与安全	5	被相关行政管理部门或街道办事处发现、查实问题并责令整改，拒不整改、未按期整改	5	5
	6	撤管时未按照规定移交需要移交的资料，并办理手续；	5	5
	7	经街道调查确认妨碍业主大会召开、业主委员会成立或正常运作	5	5
	8	未按规定建立本企业的灾害性天气、设施设备故障、突发事件等各类物业服务应急预案，或已建立预案但未进行定期演练；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施和善后措施	5	5
	9	受委托作为电梯使用管理单位存在使用超期未检验检测、检验检测不合格电梯，“日管控、周排除、月调度”机制未落实等未依法履行电梯安全管理职责的行为。	10	10
	10	因物业服务原因造成群体性事件或被新闻媒体负面报道，造成重大不良影响	10	10
	11	在行政管理活动中提供虚假材料或拒不提供有关材料，或未按要求提供信用信息	10	10
	12	按照相关规定，缓报、瞒报、漏报有关突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果	10	10
	13	不执行政府依法实施的应急处置措施	10	10
	14	以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务	10	/
	15	被其他行政部门作出行政处罚决定并移交房屋主管部门纳入重点监管名单的	10	10
	16	发生一般安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	15	15
	17	发生较大及以上安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	20	20
18	被列入“信用中国”“信用湖北”等信用监管平台列入严重失信联主体名单的	20	20	

行为类别	序号	行为描述	企业扣分	项目负责人扣分
其他	1	受到区房屋主管部门通报批评	3	3
	2	受到市房屋主管部门通报批评，或在市房屋主管部门年度住宅小区物业服务质量考评中在管项目被列入区排名靠后小区名单。	5	5
	3	受到省住建厅通报批评，或在市房屋主管部门年度住宅小区物业服务质量考评中在管项目被列入“十差不满意小区”名单	10	10
	4	受到住建部通报批评，或受到各级住建部门行政处罚	15	15
注：物业企业因不良信息予以扣分的，同一企业或其服务项目在同一年度内被同一类通报批评的，按最高等级扣分，不重复扣分。同一企业和人员在同一项目、同次检查中发现多项不良行为，但未造成严重后果的，累计扣分不超过 20 分。				

武汉市住房和城乡建设局办公室

2026年4月17日印发
