

武汉市住房和城乡建设局

关于武汉市物业服务企业信用等级评价 管理办法的政策解读

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，制定了《武汉市物业服务企业信用等级评价管理办法》（以下简称《办法》），现就《办法》解读如下：

一、为什么要出台《办法》

2019年，我局制发了《武汉市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》（武房规〔2019〕11号），该办法通过对物业服务企业实施不良信息记分机制，弥补了资质管理取消后的行业监管空白，为规范物业行业市场秩序起到了一定积极作用。但是，随着社会经济环境和政策法律环境的变化，人民群众对物业管理的要求不断提高，该办法已经不能完全适应我市当前物业管理活动监管的需要。加之该办法已到有效期，为保证物业管理行业监管制度的严肃性、连续性、有效性，根据新颁布的《武汉市物业管理条例》，住建部等10部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）文件要求，有必要出台《武汉市物业服务企业信用等级评价管理办法》，推动构建诚实守信，

质价相符的市场环境。

二、修订的主要内容

(一) 关于总则部分。一是界定了适用范围和评价对象(第二条),明确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。二是阐述了信用等级评价管理内涵(第三条),规定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的活动。三是明确了部门的职责分工(第五条),规定市房屋主管部门负责建立评价系统,统筹指导全市评价工作。区房屋主管部门负责本辖区内物业服务企业信用信息的采集、录入、认定。市物业指导中心负责信用评价系统的日常管理,统计汇总信用等级评价结果,统一对外公布。

(二) 关于信用信息的构成、采集和公布。信用信息包括基础信息、优良信息、不良信息三类。一是基础信息(第七条),指反映物业服务企业基础状况的信息,包括物业服务企业注册登记信息、在管项目信息等。二是优良信息(第八条),指物业服务企业在从事物业服务活动中,遵规守纪,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。三是不良信息(第九条),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不

良信息。同时，分别规定了三类信息的采集主体、认定方式。

（三）关于信用等级评定规则。《办法》第三章对信用主体的计分规则、等级划分和特殊情况的处理进行了规定。一是计分规则（第十六条），信用信息计分实行加减制度，信用得分=基础信息分值+优良信用信息分值-不良信用信息分值。市房屋主管部门制订《计分标准》作为《办法》的附件，根据本市实际情况可以对《计分标准》适时调整补充，《计分标准》包括具体情形、计分分值、计分规则等内容。二是等级评价（第十八条）。物业服务企业信用等级根据信用得分情况，由信用评价系统实时生成，并对外公布，由优到劣分为 AAA 级、AA 级、A 级、B 级、C 级五个等级。三是特殊处理（第二十二条）。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，物业服务企业不参与年度物业服务企业信用等级评定。经房屋主管部门核实，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，信用等级认定为 C 级(缺失)。

（四）关于评价结果应用部分。一是强化结果应用（第二十二、二十七条），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。规定物业服务企业应当在其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。二是明确激励措施（第二十三条）对信用等级为 AAA 和 AA 的物业服务企业规定了相应的激励措施，如在日常行政监督检查中降低

抽查比例和频次，在评优评先中予以优先考虑等。三是规定惩戒措施（第二十五、二十六条）。对信用等级为 B 级的企业，采取加强监管、适当增加行政检查频次等惩戒措施；针对 C 级企业，采取加强监管、约谈企业负责人等惩戒措施，同时由市房屋主管部门及时向相关部门报送 C 级企业名单，配合做好联合惩戒工作。

武汉市住房和城乡建设局

2026年3月20日

