

北京市住房和城乡建设委员会
中共北京市委组织部
中共北京市委社会工作部
北京市经济和信息化局

关于印发《北京市住宅项目物业服务企业
综合评价管理办法(试行)》的通知

京建法〔2025〕2号

各有关单位：

为贯彻落实《深化物业管理改革创新持续提升物业服务质量三年行动计划(2025—2027年)》，进一步强化本市住宅项目物业服务企业监管，规范物业服务企业从业行为，提升物业服务水平，构建和谐宜居环境，市住房城乡建设委会同市委组织部、市委社会工作部、市经济和信息化局研究制定了《北京市住宅项目物业服务企业综合评价管理办法(试行)》，现印发给你们，请结合实际，认真组织开展相关工作。本办法自2026年1月1日起试行，将于2026年上半年评价周期结束后发布第一次试评价结果。

北京市住房和城乡建设委员会
中共北京市委组织部

中共北京市委社会工作部
北京市经济和信息化局

2025年12月17日

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报

北京市住宅项目物业服务企业 综合评价管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强本市住宅项目物业服务企业综合监管,规范物业服务企业从业行为,提升物业服务水平,依据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于健全社会信用体系的意见》、国务院办公厅《关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》(国办发〔2019〕35号)等文件精神,按照《北京市物业管理条例》《北京市优化营商环境条例》《北京市公共信用信息管理办法》等法规政策要求,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于北京市行政区域内住宅项目物业服务企业的综合评价及管理工作,包括制定评价指标、归集评价信息、实施综合评价、评价结果应用、主体权益保护等。

本办法所称住宅项目物业服务企业,是指按照《北京市物业管理条例》规定,在北京市行政区域内依据物业服务合同对住宅项目从事物业服务相关活动的企业。

第三条 坚持依法合规、公平公正、全面覆盖、权益保护原则开展综合评价工作。

第四条 市住房城乡建设委负责统筹全市住宅项目物业服务企业综合评价工作,包括评价指标制定、综合评价实施、异议申诉处理、信息系统建设等工作。

市委组织部负责指导住建房管部门加强物业服务企业党建责任落实,推动党建工作与行业发展相融合,提升物业服务水平。

市委社会工作部负责指导属地街道(乡镇)、社区按照本办法要求开展住宅项目物业服务企业评分工作。

市经济和信息化局负责协助提供住宅项目物业服务企业公共信用评价信息。

各区住建房管部门负责按照本办法要求指导街道(乡镇)、社区、各物业服务企业开展信息归集、信息核查、评价结果应用等工作。

市、区物业行业协会负责协助开展综合评价工作。

第二章 综合评价体系

第五条 评价指标体系由企业基础信息、企业加分信息、企业扣分信息三方面构成。

企业基础信息主要包括公共信用评价、企业经营情况等评价指标。

企业加分信息主要包括接管项目、获得荣誉、物业收费、党建融合等评价指标。

企业扣分信息主要包括行政处罚、参与社区治理情况等评价指标。

第六条 物业服务企业综合评价实行记分制度。物业服务企业仅管理一个项目的,直接按评分指标计算分值;物业服务企业管理多个项目的,分两个维度进行评价,涉及企业信息评价得分项直接按评分指标计算分值,涉及项目综合信息评价得分项,按照每个项目综合信息评价得分累加后除以总备案项目数量计算。具体加减分事项详见《北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准(2026年版)》。

第七条 综合评价等级划分为 A、B、C、D 四个等级,根据本评价周期所有参与综合评价企业的记分分值从高到低按比例划分,记分排名在前 10%(含)的企业为 A 级,10%至 50%(含)的企业为 B 级,50%至 90%(含)的企业为 C 级,排名后 10%的企业为 D 级。一个评价周期内,在本市行政区域内无在管住宅项目的物业服务企业不纳入当期综合评价。

第八条 评价周期为 6 个月,每年 1 月 1 日至 6 月 30 日、7 月 1 日至 12 月 31 日分别为一个评价周期,评价周期届满后重新评分。

第三章 综合评价程序

第九条 市住房城乡建设委负责组织编制《北京市住宅项目

物业服务企业综合评分标准》，明确各评价指标的得分标准、数据来源、评价周期等。

《北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准》根据法规政策变动情况动态调整。

第十条 市住房城乡建设委、各区住建房管部门、各街道(乡镇)、社区、各住宅项目物业服务企业等单位,应按照《北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准》要求,及时完成信息归集工作,确保信息的完整性、时效性、准确性。

第十一条 市住房城乡建设委根据《北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准》对各住宅项目物业服务企业完成初步评价,形成初步评价结果。

第十二条 参评物业服务企业通过北京市物业管理信息系统查看初步评价结果,对初步评价结果有异议的应在7个工作日内提出异议申请,市住房城乡建设委接到异议申请后,于7个工作日内对异议内容进行核实,并将异议处理结果告知申请人。

第十三条 根据《北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准》对各住宅项目物业服务企业完成评分后,评价结果通过市住房城乡建设委官方网站主动公开,供各住宅项目物业服务企业、业主、相关单位查询、使用。

第十四条 本市住宅项目物业服务企业综合评价通过北京市物业管理信息系统实施,物业服务企业登录系统如实填报相关信息并对其真实性负责;涉及行政处罚、责令改正等信息,由市住房

城乡建设委通过与行政执法系统对接,按照行政处罚决定书或责令改正通知书进行采集;涉及相关街道(乡镇)、社区评价的,由街道(乡镇)、社区登录系统按照评价指标及周期进行评价;涉及相关奖励、宣传报道等加分内容的,由各企业自行申报,区住建房管部门进行审核,市住房城乡建设委进行复审。

第十五条 按照“一主体一档案”原则,依托北京市物业管理信息系统建立住宅项目物业服务企业评价档案,将企业相关评价信息、异议信息、评价结果等,一并记载或者存入评价档案,实现评价工作全流程可追溯,并确保评价档案资料的完整、真实、有效。

第四章 评价结果应用

第十六条 市住房城乡建设委建立住宅项目物业服务企业综合评价信息主动公开机制,评价结果通过市住房城乡建设委官方网站主动公开,并通过“京通”小程序向社会公开,供业主查询、监督。

第十七条 根据评价等级分类情况,对住宅项目物业服务企业实施差异化监管,优化监管资源配置。

对评价等级 C、D 级企业所承接的住宅物业服务项目,各区住建房管部门、各街道(乡镇)可以适当提高抽查比例和频次,加大监管力度。

第十八条 在选聘企业、评优评先、财政性资金奖励(补贴)等

活动中,鼓励相关部门、街道(乡镇)、建设单位、业主、业主大会同等条件下优先选用综合评价结果较好企业。

按照本市社会信用体系建设相关工作要求,做好评价结果在政务领域的部门共享,在保障企业权益基础上,探索推进评价结果在“信用+”惠企活动中的社会化应用。

第五章 附 则

第十九条 本办法自 2026 年 1 月 1 日起试行,自本办法试行之日起,《北京市住宅项目物业服务综合监管实施方案(试行)》(京建发〔2022〕75 号)停止执行。

附件:北京市住宅项目物业服务企业综合评分标准(2026 年版)

附件

北京市住宅项目物业服务企业综合评价标准(2026年版)

评价信息		评分内容与标准		备注
企业基础分	公共信用评价(50)	根据参评企业的公共信用综合评价结果换算得到本指标分值		企业公共信用综合评价结果 * 50%
	物业服务规模(20)	本市行政区域内在管住宅物业服务项目合计面积10万平方米至50万平方米(含)的计5分,10万至50万平方米(含)的计8分,50万至100万平方米(含)的计12分,100万至500万平方米(含)的计15分,500万至1000万平方米(含)计18分,1000万平方米以上的计20分		以合同备案面积计算;未进行合同备案仅进行信息服务面积=信息面积 * 50%
	企业党建情况(10)	企业联合建立正式党支部的,得2分;单独建立正式党支部的得6分;建立党总支的得8分;建立党委的得10分		以相关批复文件为准
加分项	新增项目备案	一个评价周期内在北京市物业管理系统中新增增加住宅物业项目备案或信息采集,每新增1个加1分		以北京市物业管理信息系统合同备案数为准
	新承接老旧小区	一个评价周期内新承接2000年12月31日前(含)交付使用的老旧小区并依法依规定签订物业服务合同并完成合同备案的,每新增1个项目加5分		以北京市物业管理信息系统合同备案数为准
	共建“美好家园”	所管住宅项目入选住房城乡建设部“美好家园”典型案例的加6分		以正式文件为准,在入选的一个评价周期内加分
	获得技能大赛荣誉	在北京市建筑业职业技能大赛物业管理师竞赛决赛中排名前10选手所在的企业加2分(不累加)		以正式文件为准
	企业党组织荣誉	企业党组织获得区级奖励表彰的加3分,获得市级及以上奖励表彰的加5分		在获得表彰的一个评价周期内加分
参与行业自律	积极参与行业自律,加入市级物业管理行业协会计2分,加入区级物业管理行业协会计2分,同时加入市区两级协会计5分		以协会文件为准	

评价信息	评分内容与标准	备注
* 项目获得市、区级荣誉	获得市级物业管理示范项目加3分,获得区级示范项目或相应奖励表彰的每个项目加2分	以正式文件为准,在获得表彰的一个评价周期内加分
* 项目人员素质	物业项目在岗员工中(不含外包单位员工)大专及以上学历占该项目员工总数30%的,每个项目加2分;大专及以上学历占该项目员工总数60%的,每个项目加3分	以缴纳社会保险的人数计算
* 正面宣传报道	一个评价周期内被市级以上官方媒体正面宣传报道或被纳入全市物业管理示范案例的项目每个加3分	同一项目不重复加分
* 12345 诉求	12345 月度诉求为零的项目每个加2分,按月度累加	仅限涉及物业企业的诉求
* 物业收费	积极提高服务水平,提升收费率,物业收费额较上一年度未降低的项目加2分	以第一季度在本市物业管理服务收支情况填报的上一年度物业对比为准,在年度两个评价周期均加分
* 信息公示	按照本市统一要求进行项目信息标准化公示的项目加2分	由各区住建房管部门核实记分
* 党员发展	一个评价周期内每发展或新增1名及以上新党员的项目加2分	新党员指被吸收的预备党员,以上级党组织批复文件为准
* 党建融合	物业管理人员和社区“两委”实行交叉任职的项目加2分	以街道社区相关文件为准
* 参与社区治理	接受社区党组织领导,积极配合社区开展工作,参与协商治理,依法依规接受街道(乡镇)指导监督,依法履行义务,参与物业管理纠纷调解,配合街道(乡镇)开展基层治理,落实党建引领物业工作,每个项目酌情加1至10分,最高加10分	街道(社区)评分
加分项		

	评分内容与标准	备注
扣分项目	* 12345 市民热线物业管理类月度诉求量排全市前 10 的项目每个扣 5 分,排全市 11—50 的项目每个扣 3 分,排全市 51—100 的项目每个扣 1 分,按月度累加	仅限涉及物业服务企业的诉求
	物业服务期限届满前,物业服务企业不再为该服务项目提供物业服务未按规定提前九十日书面告知全体业主或业主委员会(物业管理委员会)的,每次扣 5 分	由各区住建房管部门核实记分
	物业服务企业在合同到期后为小区提供事实服务期间,单方决定不再为该物业服务项目提供服务,未按规定提前六十日书面告知全体业主或业主委员会(物业管理委员会)的,每次扣 5 分	由各区住建房管部门核实记分
	未落实《北京市物业管理条例》规定,未履行交接义务,拒不移交有关资料或者财物被住建房管部门责令改正的,每次扣 5 分;被予以行政处罚的,每次扣 10 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	未落实《北京市物业管理条例》规定,物业项目交接时,拒不退出物业管理区域被住建房管部门责令改正的,每次扣 10 分;被予以行政处罚的,每次扣 15 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	存在挪用住宅专项维修资金行为被住建房管部门责令改正的,每次扣 5 分;被予以行政处罚的,每次扣 10 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	物业服务人在物业管理区域内易发生安全风险的设备设施和部位未加强日常巡查和定期养护;未采取必要的安全保障措施的,每次扣 3 分;被予以行政处罚的,每次扣 5 分;发生有责安全生产事故的,每次扣 10 分	以责令改正通知单或行政处罚调查报告和应急部门发布的事故调查报告为准
	未按《北京市物业管理条例》规定将物业服务合同报街道办事处(乡镇人民政府)备案被责令改正和警告的,每次扣 3 分;被予以罚款的,每次扣 5 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	项目负责人未按《北京市物业管理条例》规定按时到居民委员会、村民委员会报到被责令改正的,每次扣 3 分;被予以罚款的,每次扣 5 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	未按照《北京市物业管理条例》规定在物业管理区域内显著位置如实公示有关信息被住建房管部门责令改正或者警告的,每次扣 2 分;被予以罚款的,每次扣 5 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	未按照《北京市物业管理条例》规定建立、保存相关档案和资料被住建房管部门责令改正的,每次扣 3 分;被予以罚款的,每次扣 5 分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准

	评分内容与标准	备注
	未遵守《北京市物业管理条例》第六十五条第(一)项至第(六)项规定被住建房地产管理部门责令改正的,每次扣3分;被予以警告和罚款的,每次扣5分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	挪用、侵占公共收益被住建房地产管理部门责令改正的,每次扣3分;被予以罚款的,每次扣5分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营被住建房地产管理部门责令改正的,每次扣3分;被予以警告和罚款的,每次扣5分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	未对公共收益进行单独列账的,每个项目扣3分	由各区住建房地产管理部门核实记分
扣 分 项	未按照《北京市生活垃圾管理条例》依法履行生活垃圾分类责任义务,被城市管理综合执法部门责令改正并予以行政处罚的,每次扣2分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	除上述行为外,存在其他违法违规行为被规划、公安、消防、城管综合执法、水务等相关管理部门依据《北京市物业管理条例》予以行政处罚的,每项处罚扣2分	以责令改正通知单或行政处罚文书为准
	拒不配合参与社区协商共治和物业管理纠纷调解	扣2分
	阻挠业主大会(业委会)成立运行	扣3分
	采取停止供电、供水、供热、供气等不当方式催交物业费	扣3分
	无故拒不配合安装电动汽车充电桩	扣2分
	* 参与社区治理 未组织定期听取业主意见	扣1分
	存在其他拒不接受街道(乡镇)监督指导行为,落实党建引领物业管理纳入社区治理工作不力的	扣2分

注:标注*号的加分项(扣分项)需根据项目数量进行加权平均后将相应分值计入企业得分,具体计算规则为:企业加(扣)分=所管项目加(扣)分总和/备案项目总个数(含信息采集项目)