

上海市物业管理行业协会

沪物协（2020）11号

关于修订《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评标准（暂行）办法》的通知

各会员单位：

为了引导各会员单位更好地进行《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评》活动，市物业协会根据前三年的星级测评申报情况，对《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评标准（暂行）办法》进行了部分修正：1、为让更多会员单位参与测评活动，取消了星级测评单位必须拥有独立法人资格的要求；2、为保证测评数据的准确性和及时性，未进行每年数据更新的企业，星级测评系统不予以测评；3、测评结果有效期从3年调整为2年。

市物协将修订后的《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评标准（暂行）办法》印发给你们，请贯彻执行。

《企业综合服务能力星级测评分值标准（修改版）》另发。

(此页空白)



上海市物业管理行业协会办公室

2020年6月8日印

(共印 份)

上海市物业服务企业综合服务能力 星级测评标准（暂行）办法

（2020 年修改）

第一章 总则

第一条 为建立健全本市物业服务企业综合服务能力评判机制，促进物业服务企业依法经营、优质高效和全面发展，依据相关法律、规章，制定本办法。

第二条 本意见适用于注册在本市行政区域内有经营资格的物业服务企业。

第三条 物业服务企业综合服务能力星级测评遵循自愿参加、多方参与、客观公正、信息共享、合理公平的原则。

第四条 上海市物业管理行业协会（以下简称市物业协会）负责本办法的组织实施工作，并负责建立本市物业服务企业综合服务能力星级测评系统。

第二章 综合服务能力星级测评的内容

第五条 综合服务能力测评体系的原则

- （一） 服务规模与服务质量相结合。
- （二） 依法经营与合规拓展相结合。
- （三） 经营业绩与社会责任相结合。

第六条 物业服务企业综合服务能力星级测评主要包括下列内容：

- （一）企业及项目的基本信息；
- （二）物业服务合同履行情况；
- （三）企业经营规模
- （四）企业经营绩效
- （五）企业服务质量
- （六）企业社会贡献
- （七）法律法规及政策遵守情况
- （八）物业服务投诉处置情况
- （九）政府相关部门奖惩情况

第七条 综合服务能力信息分为基本信息、经营服务质量信息和不良信息三类：

（一）基本信息。包括物业服务企业基本信息和物业项目基本信息两部分。物业服务企业基本信息主要为：企业名称、统一社会信用代码、企业党组织建立情况、法定代表人姓名及身份证号码、办公地址、联系电话、专业技术人员数量、企业在市物业协会会员身份等相关信息。物业项目基本信息主要为：项目名称、项目负责人姓名及身份证号码、项目管理类型、项目地址、管理面积、物业服务合同签（续）订情况、服务及收费标准和调价等相关信息。

(二) 经营服务质量信息。物业服务企业及主要管理人员在管理和服务活动中，荣获的各级部门表彰、新闻媒体表扬以及取得的良好业绩等相关信息。其中包括：人员情况、财务状况、管理规模、合同续签、诚信参与、企业荣誉、市场监管和社会责任等情况。

(三) 负面清单。

1、物业服务企业被行政主管部门按《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》的信用计分信息。

2、市公共信用信息平台发布的政府相关部门在业务工作中对于物业服务企业的行政处罚等信息。

第三章 综合服务能力信息的申报测评

第八条 物业服务企业综合服务能力信息申报测评按照下列程序进行：

(一) 申报

物业服务企业应根据上一年度年终的人事报表、财务报表数据和签订的有效期内的《物业管理服务合同》，于每年第一季度，通过市物业协会网站之物业服务企业综合服务能力星级测评系统进行申报。

(二) 公示

1、物业服务企业综合服务能力信息初步测评后，应通过全市物业服务企业综合服务能力测评系统公示，公示期为 7 个工作日。

2、相关企业和主要管理人员对初步测评结果有异议的，应于公示期内，向信息测评部门提出书面意见，测评部门于7个工作日内予以答复处理。

(三) 公布

对经公示无异议、或核实无误的信用信息，记入企业综合服务能力星级测评系统。

(四) 撤销测评结果

对已经进行星级测评后的物业服务企业，在有效期内发生不良信息产生并达到相应分值的，市物业协会依据《测评办法》撤销原星级测评或重新进行综合服务能力星级测评。

第四章 企业综合服务能力星级测评

第九条 物业服务企业综合服务能力星级测评总分为1000分。按照企业所得综合服务能力测评分值分为五星级企业、四星级企业、三星级企业（五星级企业为最高等级），划分标准如下：

（一）综合服务能力星级测评得分在850分（含850分）以上的，测评为五星级企业；

（二）综合服务能力星级测评得分在700分（含700分）以上850分以下的，测评为四星级企业；

（三）综合服务能力星级测评得分在550分（含550分）以上700分以下的，测评为三星级企业；

(四)综合服务能力星级测评得分在 400 分(含 400 分)以上 550 分以下的, 测评为二星级企业;

(五)综合服务能力星级测评得分在 250 分(含 250 分)以上 400 分以下的, 测评为一星级企业。

具体评分标准, 见综合服务能力测评分值表。

第十条 物业服务企业有下列情形之一的, 综合服务能力星级测评系统不予测评:

- (一) 在综合服务能力测评申报中, 弄虚作假的;
- (二) 未每年在综合服务能力星级测评系统进行企业信息、项目信息等数据更新、注册的;
- (三) 经市物业协会理事会形成处罚决定的会员单位。

第十一条 市物业协会根据物业服务企业最终综合服务能力星级测评得分情况测评出企业上一年度综合服务能力星级测评等级, 并颁发《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评证书》。

第五章 综合服务能力星级测评的综合运用

第十二条 物业服务企业综合服务能力星级测评结果作为企业品牌创建、诚信承诺创建、衡量企业服务品质等工作的重要依据。

第六章 附 则

第十三条 物业服务企业综合服务能力星级测评的有效期为 2 年,

企业应在有效期内及时更新各类数据信息，测评结果以最新一次测评为准。未进行第二年度数据更新的企业，第二年不予公布星级测评结果

第十四条 本办法由市物业协会负责解释。

第十五条 本修改办法自印发之日起施行。