

# 上海市物业管理行业综合百强测评指标要素

## （一） 总体说明

根据市物业协会《关于开展 2021 年度物业服务企业综合能力星级测评和行业发展报告数据采集的通知》（沪物协 2021〔6〕号）的要求，今年本市物业服务综合百强企业的评选工作，以本市物业服务企业填报数据为基础，与市物业协会企业星级测评工作同步进行。

## （二） 2021 年上海市物业服务综合百强企业评选的规则

2021 年上海市物业服务综合百强企业的评选，仍维持 2020 年度综合百强评价的规则，未参与星级评测、非物业管理企业、外省企业在上海的分公司、本市企业在上海的分公司，以及在上海市管理项目面积不足 10%的企业，不纳入综合百强企业评选的范围。

评价体系仍维持 2020 年综合百强评价的体系，一级指标 5 项：经营规模、经营绩效、服务质量、发展潜力和社会责任。

### 1. 经营规模：权重 20%

包括：总资产（包括流动资产和非流动资产）、物业管理项目总数、物业管理项目总建筑面积（不含仅提供单项服务内容的项目面积）、进入城市个数（按地级市计算）。

### 2. 经营绩效：权重 25%

包括：营业收入（包括主营业务收入和非主营业务收入）、净利润、人均产值、营业成本率。

### 3. 服务质量：权重 20%

包括：业主满意度、物业服务费收缴率、物业服务项目续约率、诚信承诺企业等级、上海市物业管理优秀示范项目数（2018 年度）、质量管理体系认证项目数。

4. 发展潜力：权重 20%

包括：营业收入增长率、物业管理项目总面积增长率、合同储备项目总建筑面积、员工总数及构成、企业星级测评评定等级、企业品牌建设成果数（上海品牌、文明单位、上海市质量奖、优秀会员单位和上海市纠风办发文认可的企业荣誉）。

5. 社会责任：权重 15%

包括：年度纳税总额、就业岗位个数、保障性住房管理面积、环境和职业健康安全等认证数、企业扶贫工作参与度、企业党建工作业绩、企业公益捐赠总额（现金金额或物资估算总额）。

经营规模 20%		经营绩效 25%			服务质量 20%				发展潜力 20%				社会责任 15%													
1.1 总资产*	1.2 物业管理项目总数*	1.3 物业管理项目总建筑面积*	1.4 进入城市个数*	2.1 营业收入*	2.2 净利润*	2.3 人均产值*	2.4 营业成本率*	3.1 业主满意度*	3.2 物业服务费收缴率*	3.3 物业服务项目续约率*	3.4 诚信承诺企业等级	3.5 上海市示范项目数	3.6 质量管理体系认证项目数	4.1 营业收入增长率*	4.2 物业管理项目总面积增长率*	4.3 合同储备项目总建筑面积*	4.4 员工总数及构成*	4.5 企业星级测评评定等级	4.6 企业品牌建设成果数	5.1 年度纳税总额*	5.2 就业岗位个数*	5.3 保障性住房管理面积*	5.4 环境和职业健康安全等认证	5.5 企业扶贫工作参与度	5.6 企业党建工作业绩	5.7 企业捐赠总额*