

履约质量评价专家培训

评价目的 | 管理办法 | 申报指南 | 专家实操

上海市物业管理行业协会
2021.4.30

目录 / CONTENTS

01

办法解读

02

管理办法

03

申报指南

04

专家实操



办法解读

目的和依据

为进一步提升本市物业服务企业的履约质量，优化对物业服务企业的评价机制，强化住宅物业管理服务规范的执行，根据《关于开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的通知》的文件精神，倡导诚信经营，推动优胜劣汰、失信失业的物业管理市场环境的形成，制定本办法。

《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》

《上海市住宅物业管理规定》

《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》



公开

下：

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2020〕89号

上海市房屋管理局 关于开展本市住宅物业服务 履约质量评价工作的通知

各区住房保障房屋管理局、街镇房屋管理机构，市物业管理行业协会，各业主大会，各物业服务企业：

根据《上海市住宅物业管理规定》《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》和《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》等有关规定，为加强物业行业事中事后监管，完善本市物业服务综合评价机制，维护业主和物业服务当事人的合法权益，营造诚信履约的行业自律氛围，现将开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的有关事项通知如下

- 1 -

一、推动建立履约质量评价机制

作为本市物业服务综合评价机制的重要组成部分，物业服务履约质量评价旨在通过对物业服务合同执行情况的评价，反映物业服务企业的服务质量水平。物业服务履约质量评价工作遵循政府引导和自主选择的原则，市、区房屋行政管理部门、各街镇、各业主大会可以对相关物业服务企业开展履行物业服务合同的年度履约质量评价。

二、发挥行业协会专业化作用

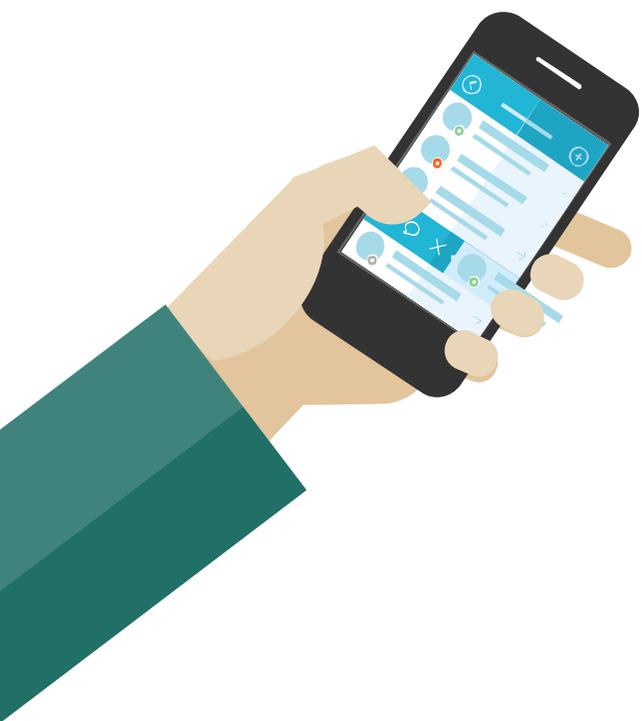
市物业管理行业协会要研究制定住宅物业服务履约质量评价规范、标准，建立物业服务履约质量评价异议处置机制，并根据工作实践和反馈意见，不断予以完善。鼓励市物业管理行业协会建设物业服务履约质量评价信息平台，采集评价工作相关信息；建立物业服务履约质量评价专家的信用档案，对在评价工作中有失信行为的专家，给予相应处理。

三、推进评价结果有效应用

市、区房屋行政管理部门、各街镇房管机构应加强宣传引导，鼓励建设单位、业主大会将物业服务履约质量评价结果纳入选聘物业的管理实绩要求；鼓励建设单位、业主大会在物业服务合同中将物业服务履约质量评价结果作为物业服务企业履行合同情

- 2 -

注意事项



性质
不同

履约质量评价不等同于市优创建和质量体系评审

角度
不同

侧重于合同承诺、服务标准的实现与现场实施的过程

应用
场景
不同

结合“六个维度”，综合考量物业服务企业服务履约质量

三公
原则

依据
合同

结合
实际

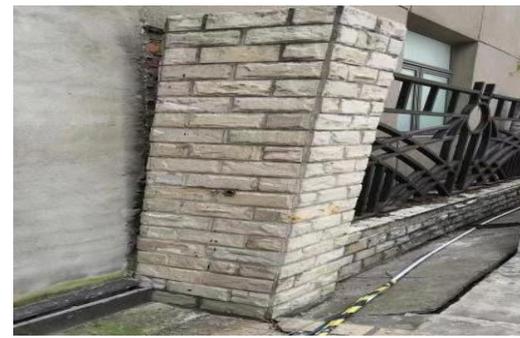
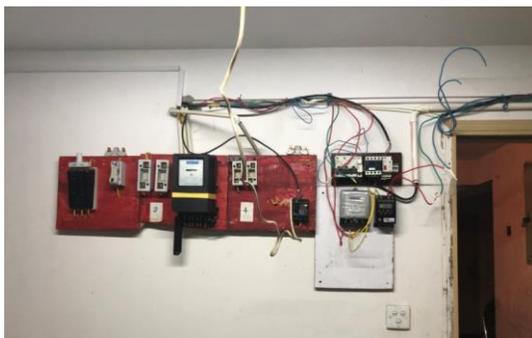
听取
意见

结合物业服务合同、补充协议、投标标书、其他书面承诺与邀约相关约定

信息公开、提前导入评价依据、有限范围、提升指导



- 关系到业主、住户、物业服务人员人身安全和环境保护
- 关系到服务标准与承诺服务内容的实现及成本、资金的合理利用
- 关系到项目服务企业的声誉和生存





- 本市物业服务企业的年度履约质量评价结果由市物业协会实时纳入上海市物业管理监管和服务信息平台，作为物业服务企业管理业绩的组成部分。
- 市物业协会将物业服务企业的履约质量评价结果将作为市房管局对物业服务企业“六维度综合评价”的一个维度。





管理办法

评价条件及有效期

本市行政区域内住宅物业项目按照签订的物业服务合同实际运作满 1 年的，适用本办法。

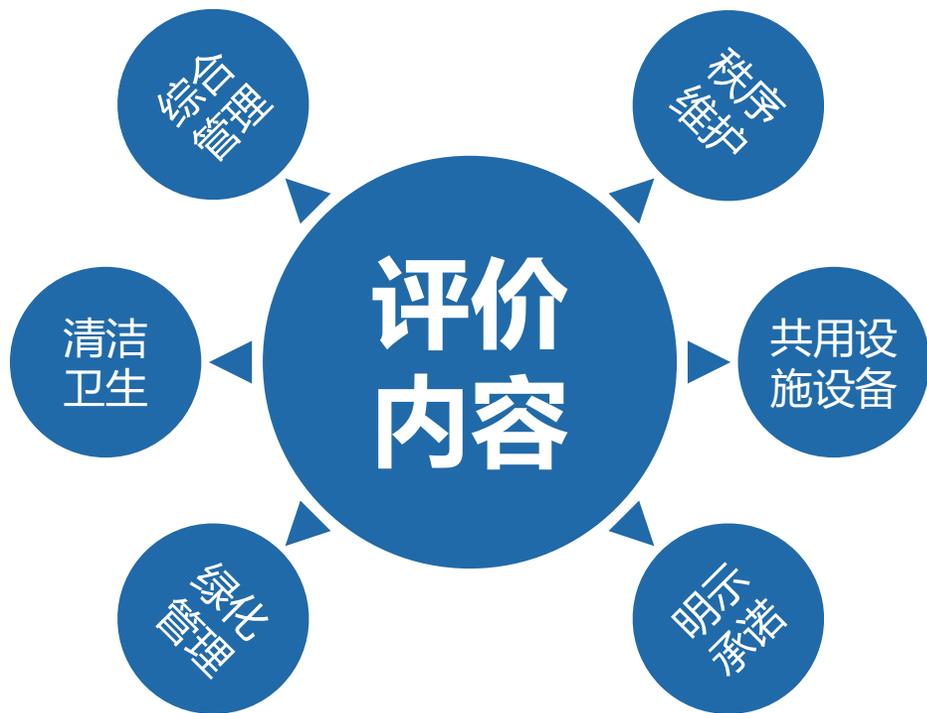
评价报告有效期与物业服务合同有效期同步；物业服务合同有效期满1个月内，不得申请。





市物业协会为本市住宅物业服务履约质量评价评价机构。制定住宅物业服务履约质量评价规范、标准；建立物业服务履约质量评价异议处置机制；对评价人员进行日常管理和使用；建立履约质量评价信息系统；将履约质量评价结果推送给相关管理部门。

评价内容



分表	检查类型	检查内容数	等级☆数	合同履行
一	综合管理	19	47☆	
二	秩序维护	9	26☆	
三	清洁卫生	20	41☆	
四	绿化管理	12	24☆	
五	共用设施设备日常管理	46	114☆	
六	明示承诺	16	48☆	
合计		122	300☆	

- 照物业服务合同的约定逐项一一检查，每项均为必检内容。
- 物业服务合同约定的服务标准不得低于住宅物业行业规范和《住宅物业管理服务规范》中基本服务等相关法定服务标准。



检查方法

本着客观、公正、透明、指导的则，以现场查看、资料核对为主要方法

评价程度

实行减分制，给予符合、部分符合和不符合三种程度，最终按六类检查项目综合评定

输出结果

综合评定该物业服务企业的本市在管住宅物业项目履约质量情况

评价小组

- 评价人员主要由市物业协会专家库专家（在职人员）和市房管局评标专家库专家（在职人员）组成；
- 专家库由管理类专家和工程类专家组成；
- 市物业协会工作人员不可以作为专家。

第八条（评价人员组成）

（一）评价人员主要由市物业协会专家库专家（在职人员）和市房管局评标专家库专家（在职人员）组成；

符合下面条件的专业人员也可以报名：

- 1、从事住宅物业管理工作满10年，且在职工作人员。
 - 2、需同时符合下列条件：
 - 1) 具有较高的政治、业务素质和良好的职业道德；
 - 2) 具有本科以上学历文化程度，中级（含中级）以上技术职称或具有同等专业技术水平；
 - 3) 精通与物业管理相关的专业知识和技能；
 - 4) 没有违法违规违纪及有失诚信等不良记录；
 - 5) 身体健康，且能保证有时间参加市物业协会安排的住宅小区履约质量现场评价工作；
- （二）专家库由管理类专家和工程类专家组成；
- （三）市物业协会工作人员不可以作为专家。





评价小组组成

- 市物业协会从物业服务履约质量评价专家库中抽选 3名专家组成评价小组，对受托的住宅物业项目进行现场评价。
- 评价小组的成员应依照本办法的规定，独立进行分项量化评价工作；实行组长责任制。



评价人员职责

- 评价组长：按《评价规范》要求，根据委托方提供的现场评价检查内容进行独立评价和打分，并将发现的问题和打分情况上传至评价管理系统。并根据其他2位专家评价汇总情况，综合给出评价结论意见，签署组长名字；
- 评价人员：按《评价规范》要求，根据委托方提供的现场评价检查内容进行独立评价和打分，并将发现的问题和打分情况上传至评价管理系统，签署专家名字。





操作指南



01

第一步

确定评价住宅项目。市物业协会根据评价主体的委托，定符合评价范围的住宅物业项目；

02

第二步

落实评价基础信息。通过委托方提供的物业服务合同、补充协议、明示承诺内容，确定评价检查内容；

03

第三步

实施现场检查。评价小组依据物业服务合同约定的内容和标准，按照规范的评价方法开展现场检查，对检查内容进行客观评价，汇总后由组长签发评价报告。



实施步骤

1、委托主体

市、区房屋行政管理部门、各街镇、各业主大会

2、委托形式

1) 委托主体自行或授权其他服务机构，在市物业协会网站进行申请。

①申请所需材料：

a、《上海市住宅物业服务履约质量评价申请表》；

b、《物业服务合同》及服务标准、补充协议、明示承诺等；（相关涉及招投标文件内容可以向当地房管部门申请查看）

c、评价委托费用的付款凭证（复印件）。

2021年每个住宅项目评价费用暂定为2500元。



实施步骤

② 申请操作要求：

委托方提交《数据真实性承诺书》《上海市住宅物业服务履约质量评价申请表》《物业服务合同》以及相关的《补充协议》《明示承诺》等书面材料；市物业协会收到后，根据申请表信息给与委托方此次申请评价的账号和密码用于网上填报和匹配检查内容。

委托方收到账号和密码后，在市物业协会网站（www.shwy.org.cn）《上海市物业服务履约质量评价申请》栏目登录身份和填报委托项目的《物业服务合同》服务内容、标准、补充协议、明示承诺内容，系统生成现场评价检查内容表；

提交评价委托费用的付款凭证扫描件；

保存申请内容后提交到申请系统等待回复。

2) 市物业协会收到委托申请信息后，核查相关委托信息，给予委托方接收申请回执信息，于15日内校对合同标准内容并组织现场评价。

（前期委托量比较集中，实施现场评价的时间不受15日内约定的限制）。

3) 物业服务合同有效期满1个月内，不得申请。

3、现场评价

由系统抽选3名管理和工程类专家组成项目评价小组，并推荐1位专家为评价组长。评价小组分资料、现场、工程3个部分。

专家分工职责：

组长：按《评价规范》要求，根据委托方提供的现场评价检查内容进行独立评价和打分，并将发现问题和打分情况上传至评价管理系统。并根据其他2位专家评价汇总情况，综合给出评价结论意见，签署组长名字；

组员：按《评价规范》要求，根据委托方提供的现场评价检查内容进行独立评价和打分，并将发现问题和打分情况上传至评价管理系统，签署专家名字。



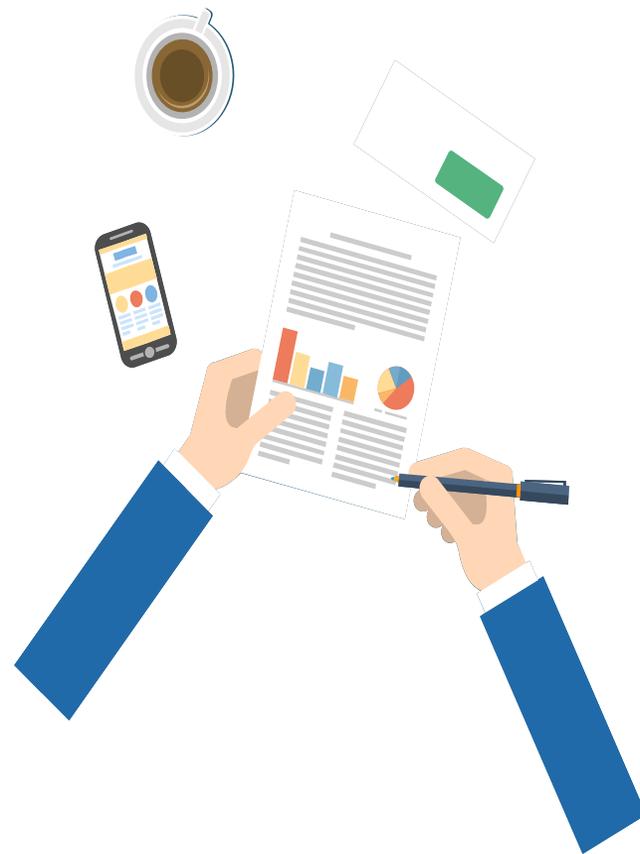
4、出具报告

市物业协会将由组长及评价专家签名的评价报告，包括评价结果和存在问题汇总表提交评价管理系统数据库，由委托方自行查看评价结果。

评价报告以评价小组签字为准，市物业协会不盖协会公章。电子报告加盖“上海市物业服务履约质量评价报告章”。

市物业协会在市物业协会网站对进行履约质量评价的项目信息包括：委托方、服务企业、评价结果（符合、基本符合、不符合）进行公示7天。

评价结果纳入上海市物业服务企业六维度综合评价系统中。



5、异议复查

委托人、被评价的物业服务企业对评价结果有异议的，可以自收到评价报告之日起30日内，向市物业协会提出异议申请。

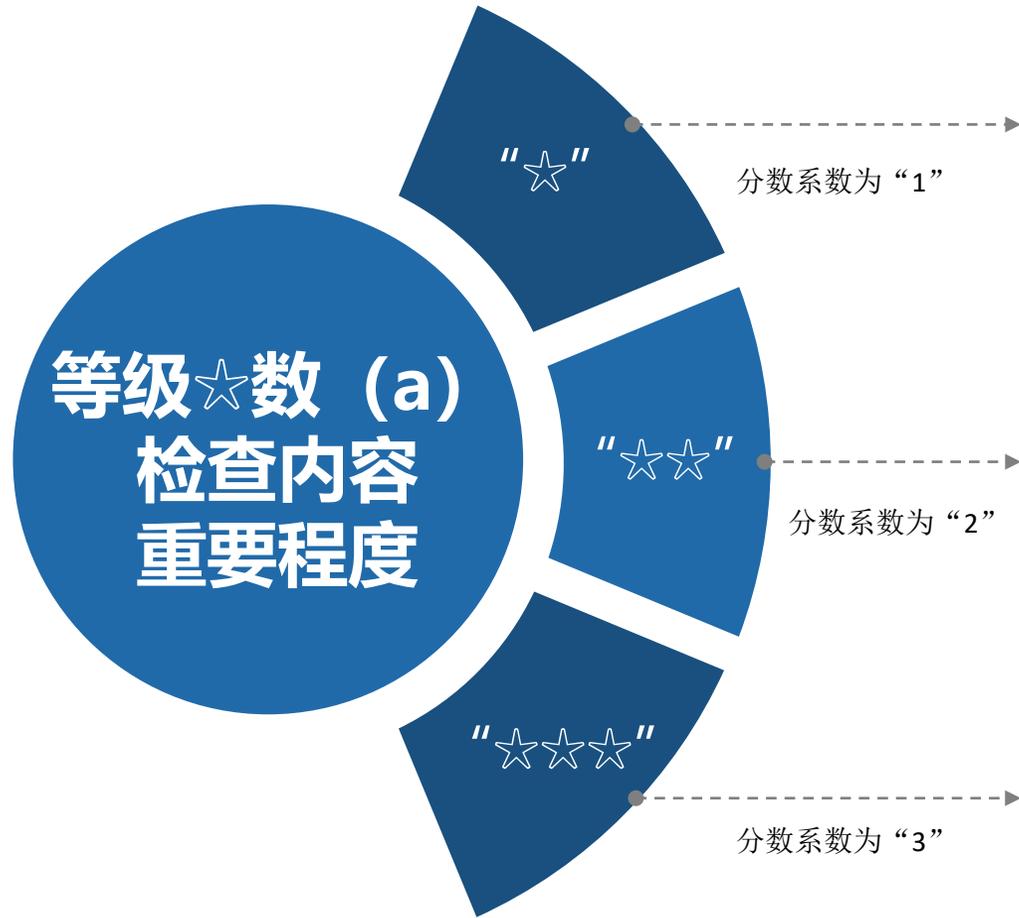
市物业协会自收到异议申请之日起10日内，对评价方法、评价结果等进行审核。

6、其他事项

物业小区履约质量评价分标准内容核对和现场评价2部分，现场评价时间一般为半天。



重要程度



上海市住宅项目物业服务履约质量评价
共用设施设备日常管理现场检查分表（五）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的 服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
15	人员 要求	15.1 设施设备操作人员持证上岗 B	☆☆☆		②低压电工、高压电工、电焊工等特殊工种的持证上岗				
		15.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查设施设备操作人员的工作服、胸卡胸牌				
16	管理 要求	16.1 标准化作业指导 B	☆		②符合法律法规、物业服务合同规定约定的标准化作业指导书				
		16.2 工作计划 B	☆		②全年工作计划				
		16.3 台账记录 B	☆☆☆		②设施设备维修保养年度工作计划、重大修缮计划、各类设施设备维修保养记录 ②维修人员清册，外包的需提供有效外包服务合同				
		16.4 培训 B	☆		②各类设施设备相关培训等工作过程记录（六个月和三个月内各查一条）				
		16.5 报修处置 B	☆☆☆		②各类设施设备报修受理与处置的时限是否合规				
		16.6 安全管理措施 B	☆☆☆		②设施设备事故类应急预案（排水设备故障、渗漏水事故、停电停水停气等） ②合同期内发生的案例按照预案实施并闭环（一年和三个月内各查一条）				
17	共用 部位 运营 和维 护	17.1 房屋基础部位维护 A	☆		②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条） ②定期巡检记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.2 主体结构、外立面维护 A	☆☆		①主体结构安全，房屋外立面无破损				
		17.3 重要机房及设施巡检维护 A	☆☆☆		①机房巡检、设备点动测试记录；上墙资料中包含相关责任人； ②设施设备清单；故障维修计				

检查内容

分表	检查类型	检查内容数	等级☆数	合同履行
一	综合管理	19	47☆	
二	秩序维护	9	26☆	
三	清洁卫生	20	41☆	
四	绿化管理	12	24☆	
五	共用设施设备日常管理	46	114☆	
六	明示承诺	16	48☆	
合计		122	300☆	

简单介绍

上海市住宅项目物业服务履约质量评价
现场检查情况表



“A” 组

现场检查共用设施设备
日常运行组



“B” 组

检查管理处、档案室保
管的资料记录档案组



“C” 组

现场检查公共区域、共
用部位的环境与秩序组



社履约情况

上海市住宅项目物业服务履约质量评价
共用设施设备日常管理现场检查分表（五）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的 服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
15	人员要求	15.1 设施设备操作人员持证上岗 B	☆☆☆		②低压电工、高压电工、电焊工等特殊工种的持证上岗				
		15.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查设施设备操作人员的工作服、胸卡胸牌				
16	管理要求	16.1 标准化作业指导 B	☆		②符合法律法规、物业服务合同规定约定的标准化作业指导书				
		16.2 工作计划 B	☆		②全年工作计划				
		16.3 台账记录 B	☆☆☆		②设施设备维修保养年度工作计划、重大修修计划、各类设施设备维修保养记录 ②维修人员清册，外包的需提供有效外包服务合同				
		16.4 培训 B	☆		②各类设施设备相关培训等工作过程记录（六个月和三个月内各查一条）				
		16.5 报修处置 B	☆☆☆		②各类设施设备报修受理与处置的时限是否合规				
		16.6 安全管理措施 B	☆☆☆		②设施设备事故类应急预案（排水设备故障、渗漏水事故、停电停水停气等） ②合同期内发生的案例按照预案实施并闭环（一年和三个月内各查一条）				
17	共用部位运营和维护	17.1 房屋基础部位维护 A	☆		②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条） ②定期巡检记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.2 主体结构、外立面维护 A	☆☆		①主体结构安全，房屋外立面无破损				
		17.3 重要机房及设施巡检维护 A	☆☆☆		①机房巡检、设备点动测试记录；上墙资料中包含相关责任人； ②设施设备清单；故障维修计				

履约情况 (b) 是指根据现场检查情况与合同的符合度



“符合”

分值为“1分”，根据星数系数累计



“部分符合”

分值为“0.5分”，根据星数系数累计



“不符合”

分值为“0分”

$$c = b \times \frac{\sum a}{300}$$

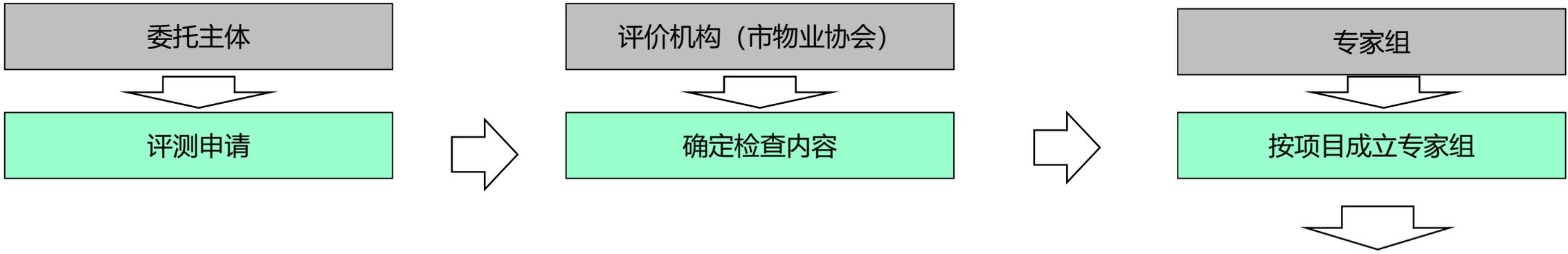
（300 为总检查内容项，根据实际检查内容项变动）

公式

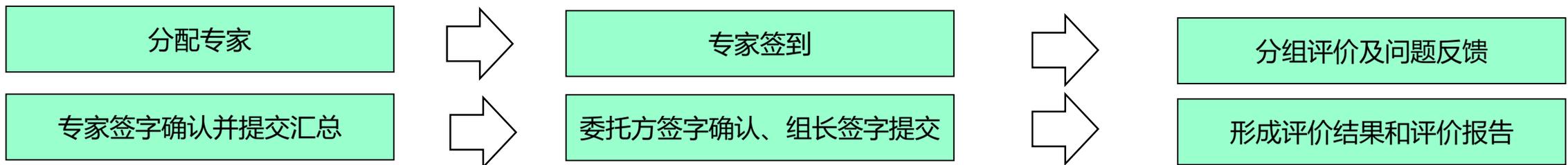
得分（c）是指每项检查内容的履约情况（b）与其对应的等级☆数（a）占总☆数（300☆）的比值



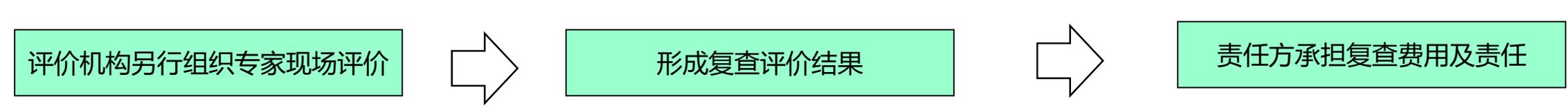
专家实操



专家评测



异议复查



.....

登录



上海市住宅物业服务履约质量评价系统

请输入您的手机号

请输入密码

登录系统

The image shows a login interface for the 'Shanghai Residential Property Service Fulfillment Quality Evaluation System'. It features a teal background with a world map and various icons. The central white box contains three input fields: a phone number field, a password field, and a green 'Login System' button.

分配专家

The screenshot shows a web interface for assigning experts. At the top left is the SPM logo, and at the top right is a '退出系统' (Exit System) button. The main heading is '某某专家您好！您需要测评的项目' (Hello Mr. Expert! Projects you need to evaluate). On the left, there are three vertical buttons: '测评中' (0) (Evaluating), '待测评' (2) (Waiting for evaluation), and '已提交' (0) (Submitted). The '待测评' button is highlighted in green. The main area contains two project cards. The first card is for '非住宅' (Non-residential) and lists '生活服务区' (Life Service Area) and '上海东方航空物业有限公司' (Shanghai Eastern Airline Property Management Co., Ltd.) with '礼贤' (Lixian) as the contact. The second card is for '住宅' (Residential) and lists '华国家园' (Huaguojiayuan) and '上海铵铭物业管理有限公司' (Shanghai Anming Property Management Co., Ltd.) with '长海路街道' (Changhai Road Street) as the contact.

组长选择项目

The screenshot shows the 'Assign Expert' interface. At the top left is the SPM logo, and at the top right is a '返回' (Return) button. The main heading is '请分配专家' (Please assign an expert), with a '确认分派' (Confirm Assignment) button in the top right corner. The interface lists three potential experts, each with a circular avatar and a list of management categories with radio buttons. The first expert is '克鲁伊' (Kluoyi) with categories: 综合管理, 秩序维护, 清洁卫生, 绿化管理, 共用设施设备日常管理, 明示承诺. The second expert is '陆晓东' (Ludongdong) with the same categories. The third expert is '某某专家' (Mr. Expert) with the same categories.

确认分配

分配完成与签到



描述



点击签到

检查科目

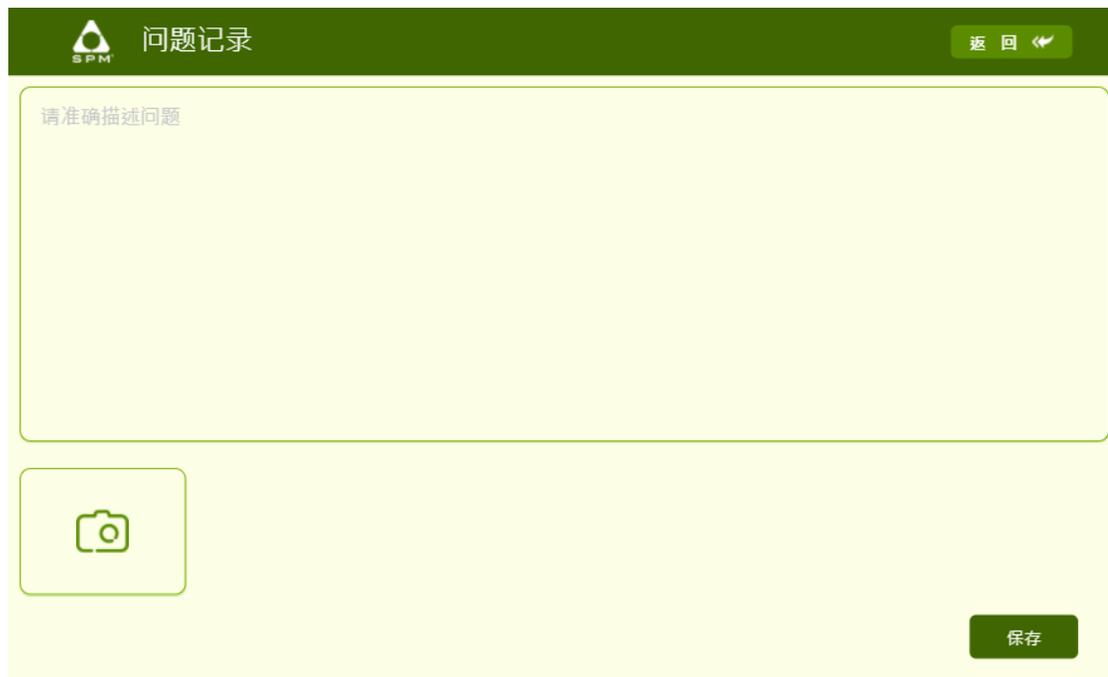


描述



描述

问题记录与反馈

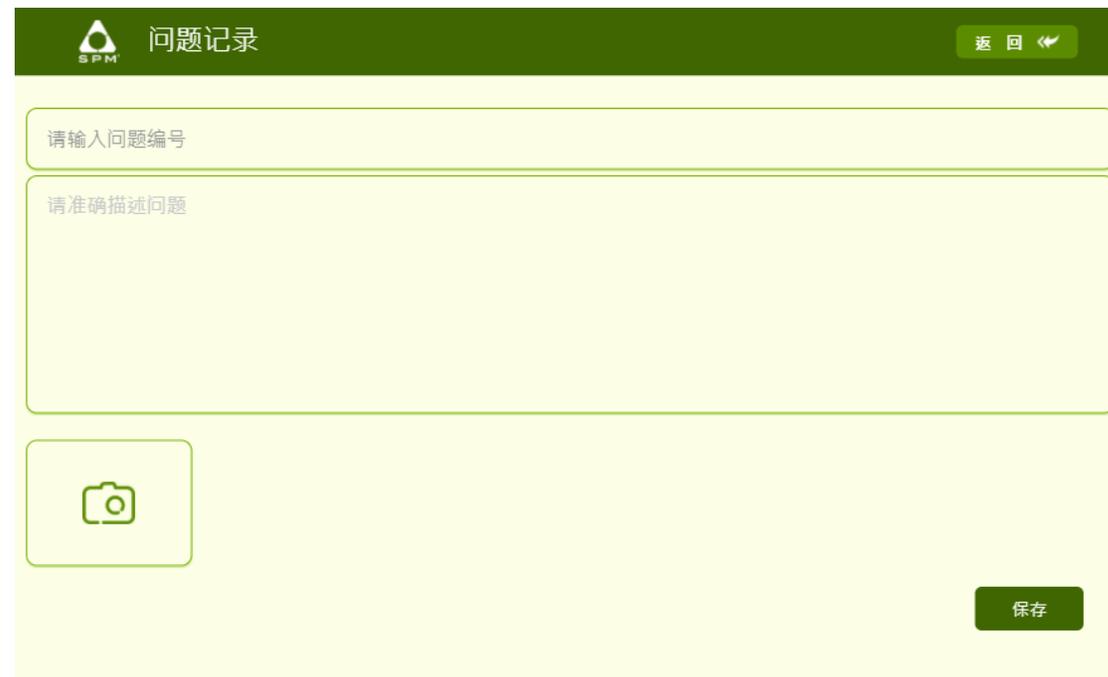


SPM 问题记录 返回

请准确描述问题

保存

描述



SPM 问题记录 返回

请输入问题编号

请准确描述问题

保存

描述

汇总提交

SPM 华家园 下一步 返回

- 综合管理
- 秩序维护
- 清洁卫生
- 绿化管理
- 共用设施设备日常管理
- 明示承诺

基本服务

社区活动

1.2账务与档案管理B

①检查各类设施设备运行养护记录（监控系统与电梯各置一条）

符合 部分符合 不符合 问题记录

1.3标识管理C

①检查公共区域和共用部位的指示牌与标识

符合 部分符合 不符合 问题记录

1.4装修管理B

②抽查工作人员的应知应会

符合 部分符合 不符合 问题记录

描述

SPM 华家园 返回

序号	分表	检查内容数	等级★数	评审专家
1	综合管理	10	26★	
2	秩序维护	7	20★	
3	清洁卫生	20	41★	
4	绿化管理	4	10★	
5	共用设施设备日常管理	23	51★	
6	明示承诺	14	42★	
合计		78	190★	2.50分

符合
 基本符合
 不符合

组长（签字）

提交系统

描述



第一

01

通过委托方提供的物业服务合同、补充协议、明示承诺内容，确定评价检查内容

服务标准及评价规范WORD版下载邮箱：

shwylzcp@163.com 密码：Fxzl13337

第二

02

依据物业服务合同约定的内容和标准，按照规范的评价方法制订现场评价检查表。

03

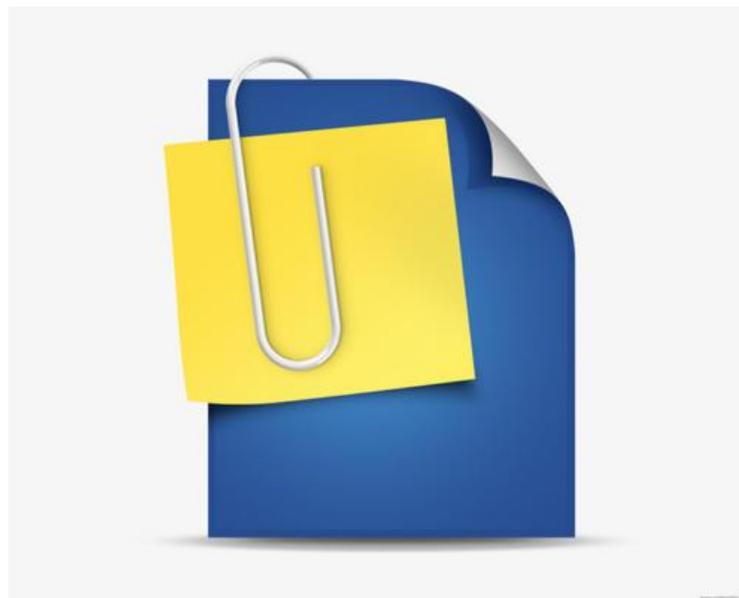
第三步

以“姓名+履约”为文件名，将形成的现场评价检查表以PDF格式，上传至 taspmwz@163.com

上海市住宅项目物业服务履约质量评价
共用设施设备日常管理现场检查分表（五）

编号	检查科目	检查内容	等级 ☆数 (a)	物业服务合同的 服务内容与标准	检查方法	履约情况 (b)			得分 (c)
						符合 (1)	部分 符合 (0.5)	不 符合 (0)	
15	人员 要求	15.1 设施设备操作人员持证上岗 B	☆☆☆		②低压电工、高压电工、电焊工等特殊工种的持证上岗				
		15.2 制服、标志统一 A/C	☆☆☆		①检查设施设备操作人员的工作服、胸卡胸牌				
16	管理 要求	16.1 标准化作业指导 B	☆		②符合法律法规、物业服务合同规定约定的标准化作业指导书				
		16.2 工作计划 B	☆		②全年工作计划				
		16.3 台账记录 B	☆☆☆		②设施设备维修保养年度工作计划、重大修缮计划、各类设施设备维修保养记录 ②维修人员清册，外包的需提供有效外包服务合同				
		16.4 培训 B	☆		②各类设施设备相关培训等工作过程记录（六个月和三个月内各查一条）				
		16.5 报修处置 B	☆☆☆		②各类设施设备报修受理与处置的时限是否合规				
		16.6 安全管理措施 B	☆☆☆		②设施设备事故类应急预案（排水设备故障、渗漏水事故、停电停水停气等） ②合同期内发生的案例按照预案实施并闭环（一年和三个月内各查一条）				
17	共用 部位 运营 和维 护	17.1 房屋基础部位维护 A	☆		②定期维护保养记录（六个月和三个月内各查一条） ②定期巡检记录（六个月和三个月内各查一条）				
		17.2 主体结构、外立面维护 A	☆☆		①主体结构安全，房屋外立面无破损				
		17.3 重要机房及设施巡检维护 A	☆☆☆		①机房巡检、设备点动测试记录；上墙资料中包含相关责任人； ②设施设备清单；故障维修计				

- shwylyzlc@163.com 密码: Fxzl13337



A person wearing a blue suit jacket, a white shirt, and a dark tie is shown from the chest up. They are in the process of buttoning their jacket. The background is a solid light blue color. The Chinese characters '感谢' (Thank you) are overlaid in the center in a large, white, bold font.

感谢