

上海市物业管理行业协会

沪物协[2021]15号

关于印发《上海市住宅物业服务履约质量评价 管理办法》、《上海市住宅物业服务履约质量评价操作 指南》的通知

各物业服务企业及相关单位：

依据市房管局《关于开展本市住宅物业服务履约质量评价工作的通知》【沪房物业（2020）89号】、市物业协会《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》【沪物协2020（18）号】等文件精神的要求，市物业协会现将《上海市住宅物业服务履约质量评价管理办法》《上海市住宅物业服务履约质量评价操作指南》印发给你们，作为住宅物业服务履约质量的管理要求和申报操作指南，遵照执行。

附件一：《上海市住宅物业服务履约质量评价管理办法》（试行）

附件二：《上海市住宅物业服务履约质量评价操作指南》（试行）

上海市物业管理行业协会

2021年5月11日



附件一：

上海市物业服务履约质量评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 （制定依据）

为规范物业服务履约质量评价活动，维护物业服务当事人的合法权益，保证物业服务履约质量评价结果客观公平，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》（沪房管物【2020】89号）的要求，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 （适用范围）

在本市行政区域范围内的住宅物业服务履约质量评价活动及相关评价人员的管理与使用，适用本办法。

其他物业业态需进行物业服务履约质量评价的，可参照本办法实施。

第三条 （评价原则）

物业服务履约质量评价评价人员（以下简称：评价人员），应当独立、客观、公正地开展物业服务履约质量评价工作，并对出具的评价意见负责。

任何单位和个人不得干预物业服务履约质量评价活动。与物业服务当事人或评价参与人员有利害关系的，应当回避。

第四条 （评测标准）

评价人员应当按照《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》的要求，进行物业服务履约质量评价工作。

第二章 评价机构和委托方

第五条 （评价机构）

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。

第六条 （委托方）

市、区房屋行政管理部门、各街镇、各业主大会可以委托评价机构对属地相关物业服务项目进行履约质量评价工作。

具体委托办法及流程详见《上海市物业服务履约质量评价操作指南》。

第三章 评价人员

第七条 （评价人员备案登记）

专家采用自愿报名，市物业协会组织开展培训和考核，成绩合格者签执业承诺书备案并发执业能力水平证书和检查专家证。备案有效期为二年。

培训考试一并纳入市物业协会《物业经理职业水平证书》继续教育体系。

第八条 （评价人员条件）

（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) 没有违法违纪违规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。

第九条 (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，并将发现问题和打分情况上传至评价管理系统，签署专家名字。

第十条 (评价人员登记的延续与变更)

评价人员应当在登记有效期满 30 日前申请延续登记；

评价人员变更工作单位，应当及时办理变更登记手续，变更登记原登记有效期不变。

第四章 评价工作的开展

第十一条 (评价适用的情形)

下列情形，可委托市物业协会进行评价：

(一) 政府相关部门实施物业服务相关管理，为确定择优选择物业服务企业提供参考依据；

(二) 业主委员会要求对物业服务企业进行物业服务履约质量评价时；

(三) 其他需要通过评价确定物业服务履约完成情况的情形。

物业服务合同期满未续签物业管理服务合同而事实管理的、政府托底委托管理的项目及物业服务合同有效期满 3 个月的内不宜开展履约质量评价工作。

第十二条 （评价实施）

（一）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，并由市物业协会指定 1 位专家为评价组长。评价小组分资料、现场、工程 3 个部分。

（二）出具报告

评价报告包含评价结果和存在问题汇总表，由评价小组组长签名提交后录入评价管理系统数据库，由委托方自行查看评价结果。出具评价报告前评价结果和存在问题由评价小组与委托方双方沟通确认。

评价报告以评价小组 3 位评价人员签字为准，电子报告加盖“上海市物业服务履约质量评价报告章”。

拥有 2 份或者以上的评价报告，物业企业的履约质量评价结果以报告有效期内的评价平均分来确定该企业的履约质量评价结果。

评价结论以某一特定时间节点的履约质量评价结果为准。

第十三条 （评价报告有效期）

评价报告有效期与物业服务合同有效期同步。

市物业协会在市房管局网站和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、评价项目、评价结果进行公示。

第五章 自律管理

第十四条 （异议复查）

评价委托主体对评价结果存在异议的，可以自收到正式评价报告之日起 30 日内，填写《异议复查申请书》附件 3，向评价机构提出异议复查申请。

由委托方将异议复查费用打入评价机构指定账户，评价机构组织复查小组对评价项目进行复查，并出具《复查结论意见书》附件 4。

复查结果与原评价结果相符的，复查费用由委托方承担；复查结果与原评价结果不符的，复查费用由评价机构承担，复查费用退回委托方账户。

第十五条 （评价人员禁止行为）

评价人员有下列行为且情节严重的，取消评价人员登记备案：

- （一）私自接受委托从事业务、收取费用的；
- （二）在评价过程中有不按评价规范进行评价等不正当行为；

(三) 索要、收受或者变相索要、收受被评价人给予的酬金、财物，或者谋取其他不正当利益的；

(四) 违反法律法规的其他行为。

第六章 附则

第十四条 (施行时间)

本办法自印发之日起试行，有效期为 2 年。

附件 1：《上海市住宅物业服务履约质量评价数据真实性承诺书》

附件 2：《上海市住宅物业服务履约质量评价申请表》

附件 3：《上海市住宅物业服务履约质量评价异议复查申请表》

附件 4：《上海市住宅物业服务履约质量评价异议复查结论意见书》

附件 1

填报数据真实性承诺书

上海市物业管理行业协会：

我方正在办理《上海市住宅物业服务履约质量评价》申请。

我方郑重承诺：

填报资料的数据正确、真实有效，对涉及的《物业服务合同》标准内容、补充协议、明示承诺等填报资料的真实性、正确性承担诚信责任。

特此承诺！

委托方（盖章）：

年 月 日

上海市物业服务履约质量评价委托申请表

委托方（盖章）：_____ 委托时间： 年 月 日_

项目名称		物业类型	
总建筑面积 (万平方米)		所属街镇	
物业服务 企业名称		物业服务 企业负责人	
项目经理 姓名		项目经理 联系方式	
委托方 联系人		联系人 电话	
项目地址：	() 区		
物业服务合同有效期	年 月 日至 年 月 日		
评价机构 受理信息	已于 年 月 日收到委托申请。(受理电子章)		

附件 3

上海市物业服务履约质量评价 异议复查申请表

编号：YYFCXXXX-XXXX

上海市物业管理行业协会：

对编号为（ ）的《 》项目
履约质量评价结果委托方存在异议，特申请对此物业服务履约质量评
价结果进行异议复查。

委托方（盖章）：

年 月 日

上海市物业服务履约质量评价 异议复查结论意见书

编号：YYFCXXXX-XXXX

_____:

市物业协会对编号（ ）的《 》项目
履约质量评价结果组织评价小组进行了异议复查。

复查结论为：

- 1、复查结论与原履约质量评价结果“ ”相符，复查结
论为“ ”；
- 2、复查结论与原履约质量评价结果“ ”不符，复查结
论为“ ”。

上海市物业管理行业协会

(上海市物业服务履约质量评价报告章)

年 月 日

附件二：

上海市住宅物业服务履约质量评价操作指南（试行）

一、委托主体

市、区房屋行政管理部门、各街镇、各业主大会

二、委托形式

委托主体自行或授权物业服务企业，在市物业协会网站进行申请。

三、申报条件

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。

物业服务合同期满未续签物业管理服务合同而事实管理的、政府托底委托管理的项目及物业服务合同有效期满 3 个月的内不予进行履约质量评价。

四、申报程序

1、所需材料：

- (1) 《上海市住宅物业服务履约质量评价申请表》；
- (2) 《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)；
- (3) 评价委托费用的付款凭证（复印件）；

2、操作流程：

(1) 委托方通过书面形式将所有书面材料包括：《上海市住宅物业服务履约质量评价申请表》《物业服务合同》及服务标准、补充协议、明示承诺、《数据真实性承诺书》和评价委托费用的付款凭证（复印件）等相关资料，寄交至（市物业服务履约质量评价工作办公室）。

(2) 在收到上述材料后，将登录地址、账号、密码和操作指南通过邮件形式发送给委托人。

(3) 委托人登录平台，并根据操作指南将填报委托项目的《物业服务合同》服务内容、标准、补充协议、明示承诺等内容后提交到申请。

(4) 评价机构进行核对后，组成评价小组现场检查。

(5) 评价机构将履约质量评价报告电子版发送至委托人邮箱。

五、材料审核

评价机构收到委托申请信息和书面材料后，核查相关委托信息，给予委托方接收申请回复信息，于 15 个工作日内校对合同标准内容和检查内容，并约定现场评价时间。

（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）。

六、费用构成

1、2021 年住宅项目评价费用试行期内暂定为 2500 元/个。

市物业协会账户信息：

单位名称：上海市物业管理行业协会

纳税人识别号：51310000501775795U

开户行：上海银行淮海支行

账号：31682903000664978

电话：021-64376800

地址：上海市徐汇区复兴中路 1333 弄 7 号

2、费用构成：

现场评价专家劳务费用：组长 800 元/人.次、组员 500 元/人.次*2 人=1000 元、申报材料核对匹配审核及评价报告编制费：800 元/次；系统开发、硬件购置、移动网络使用、税费等其他费用在试运行期内由市物业协会承担。

七、现场评价

由上海市物业服务履约质量评价系统抽选 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《上海市物业服务履约质量评价规范》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《上海市物业服务履约质量评价规范》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。

八、出具报告

评价机构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发至委托方提供的电子邮箱，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，评价机构不盖公章。电子报告加盖“上海市物业服务履约质量评价报告章”。

评价机构在市房管局网站和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、评价结果进行公示。

九、异议复查

评价委托主体对评价结果存在异议的，可以自收到正式评价报告之日起 30 日内，填写《异议复查申请书》，向评价机构提出异议复查申请。

由委托方将异议复查费用 2000 元（2021 年暂定）打入评价机构指定账户，评价机构组织复查小组对评价项目进行复查，并出具《复查结论意见书》。

复查结果与原评价结果相符的，复查费用由委托方承担；复查结果与原评价结果不符的，复查费用由评价机构承担，复查费用退回委托方账户。

十、其他事项

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

