

## 附件二

# 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

## 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具有独立法人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的年终财务报表数据，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，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) 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》。企业应每年通过市物业协会物业服务企业综合服务能力星级测评系统进行更新、注册。

## **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 3 年。

企业在有效期内可以继续参加测评活动，测评结果以最新一次测评为准。

**第十四条** 本办法由市物业协会负责解释。

**第十五条** 本办法自印发之日起施行。

附件：

- 1、 《上海市物业服务企业综合服务能力星级测评企业基本信息表》
- 2、 《企业综合服务能力星级测评分值标准》

# 上海市物业服务企业综合服务能力星级测评

## 企业基本信息表

企业全称		单位性质	(选择)
注册地址			
办公地址			
社会统一信用代码		企业党组织	(选择) 党委、党总支、党支部、党小组、党员人数、未建立
所属工委	(选择)	会员身份	(选择) 会长、副会长、常务理事、理事、会员单位
法人姓名		身份证号码	
联系电话		传真	
总经理姓名		身份证号码	
联系电话		传真	
联系人姓名		联系电话	
总人数		管理人员数	
服务人员数		其中外包数	
管理面积		管理项目数	
项目情况	(应逐项添加)	项目名称	
项目地址		项目类型	
项目面积		幢数	
服务收费标准		收缴率%	
合同签(续)订时限		是否已经调价	(选择)

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
<b>1</b>	<b>党的工作</b>		<b>30</b>	
1.1	企业已经成立党组织，或已正常开展党的工作	有/无	30	相应分值
<b>2</b>	<b>人员情况</b>		<b>150</b>	
2.1.1	物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员 30 人及以上	人数 (人)	40	取最大 分值
2.1.2	物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员 20-29 人		30	
2.1.3	物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员 10-19 人		20	
2.1.4	物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员 3-9 人		10	
2.2.1	中级以上职称的人员在 20 人及以上	人数 (人)	30	取最大 分值
2.2.2	中级以上职称的人员在 11-19 人的		20	
2.2.3	中级以上职称的人员在 2-10 人的		10	
2.3	工程、财务等业务负责人具有相应专业中级及以上职称	是/否	10	相应分值
2.4.1	大专以上学历以上员工占企业员工比例在 10%以上的	占比数	10	取最大 分值
2.4.2	大专以上学历以上员工占企业员工比例达 3%-10%的		5	
2.5.1	专业技术人员总数占企业员工比例在 20%以上的	占比数 (%)	10	取最大 分值
2.5.2	专业技术人员总数占企业员工比例达 5%-20%的		5	
2.6.1	经行业相关部门培训并发证，在 60 人次及以上的（物业协会、人保局、房地产学校等）	人次 (次)	20	取最大 分值
2.6.2	经行业相关部门培训并发证，在 30 人次-59 人次的（物业协会、人保局、房地产学校等）		15	
2.6.3	经行业相关部门培训并发证，在 10 人次-29 人次的（物业协会、人保局、房地产学校等）		10	
2.7.1	国家级先进个人、班组	有/无	30	取最大 分值
2.7.2	省、直辖市先进个人、班组	有/无	25	
2.7.3	省、直辖市相关部门先进个人、班组	有/无	20	
2.7.4	上海市建设系统立功竞赛先进个人、班组 / 上海市十佳项目经理、最美物业人标兵	有/无	15	
2.7.5	上海市物业管理优秀项目经理、最美物业人 / 中国物业管理协会、上海市物业管理行业协会先进个人 / 上海市物业管理优秀服务能手	有/无	10	
<b>3</b>	<b>财务状况</b>		<b>180</b>	
3.1.1	营业收入在 5000 万元以上，每增加 200 万元加 1 分，以此类推。最高 80 分。	（万 元）	80	取最大 分值
3.1.2	营业收入 1000 万元-5000 万元，每增加 100 万元加 1 分，以此类推。最高 60 分。		60	
3.1.3	营业收入 500 万元-1000 万元，每增加 50 万元加 1 分，以此类推。最高 20 分。		20	
3.1.4	营业收入在 500 万元以下		10	
3.2.1	利润总额在 400 万元及以上的，每增加 50 万元加 1 分，以此类推。最高 80 分。	（万 元）	80	取最大 分值
3.2.2	利润总额在 200 万元-400 万元，每增加 20 万元加 1 分，以此类推。最高 50 分。		50	
3.2.3	利润总额在 100 万元-200 万元，每增加 10 万元加 1 分，以此类推。最高 40 分。		40	
3.2.4	利润总额在 50 万元-100 万元，每增加 5 万元加 1 分，以此类推。最高 30 分。		30	
3.2.5	利润总额在 50 万元以下的		20	
3.3.1	利润率在 3%及以上的，每增长 1%加 1 分，以此类推。最高 20 分	利润率	20	取最大



3.3.2	利润率在 0-3%的	(%)	10	分值
4	<b>管理规模</b>		<b>200</b>	
4.1.1	管理面积在 1800 万平方米及以上的, 每增加 100 万平米加 1 分, 以此类推。最高 80 分。	(万平 方米)	80	取最大 分值
4.1.2	管理面积在 800 万平方米-1800 万平方米, 每增加 50 万平米加 1 分, 以此类推。最高 70 分。		70	
4.1.3	管理面积在 200 万平方米-800 万平方米, 每增加 30 万平米加 1 分, 以此类推。最高 50 分。		50	
4.1.4	管理面积在 100 万平方米-200 万平方米, 每增加 10 万平米加 1 分, 以此类推。最高 30 分。		30	
4.1.5	管理面积在 100 万平方米以下的		20	
4.2	管理项目每 1 项折合 1 分, 最高 80 分	(项)	80	相应分值
4.3	省、直辖市优秀示范项目(有效期内) 每 1 项折合 10 分, 最高 40 分	(项)	40	相应分值
5	<b>合同续签</b>		<b>50</b>	
5.1	企业物业服务合同总体续签率在 90%以上的	续签率 (%)	50	取最大 分值
5.2	企业物业服务合同总体续签率 81%-90%		40	
5.3	企业物业服务合同总体续签率 71%-80%		30	
5.4	企业物业服务合同总体续签率 51%-70%		20	
5.5	企业物业服务合同总体续签率低于 50%及以下的		10	
6	<b>诚信参与</b>		<b>100</b>	
6.1	获得诚信承诺 AAA 企业称号	有/无	100	取最大 分值
6.2	获得诚信承诺 AA 企业称号	有/无	80	
6.3	获得诚信承诺 A 企业称号	有/无	60	
6.4	获得诚信承诺企业称号	有/无	40	
7	<b>企业荣誉</b>		<b>70</b>	
7.1	国家级先进集体	有/无	70	取最大 分值
7.2	市级相关部门先进集体, 如“市文明单位”“工人先锋号”等	有/无	60	
7.4	上海市建设系统立功竞赛先进集体、或成立“劳模工作室”、“大师工作室”等	有/无	50	
7.5	中国物业管理协会、上海市物业管理行业协会优秀会员单位	有/无	40	
7.6	企业获得其他集体荣誉的	有/无	30	
8	<b>市场监管</b>		<b>100</b>	
8.1.1	税务信用 A 级	A 或 B	50	取最大 分值
8.1.2	税务信用 B 级		40	
8.2.1	已建立完整的服务管理体系, 通过质量、环境、职业与健康安全体系外部认证	是/否	50	取最大 分值
8.2.2	已建立完整的服务管理体系, 通过质量体系外部认证	是/否	40	
8.2.3	已建立完整的企业内部管理体系	是/否	30	
9	<b>社会责任</b>		<b>70</b>	
9.1.1	纳税总额在 200 万元及以上的, 每增加 100 万元加 5 分, 以此类推, 最高 60 分	(万 元)	60	取最大 分值
9.1.2	纳税总额低于 200 万元且正常缴纳的		20	

9.2	参与捐赠、助学、援疆、援边等公益活动的	有/无	10	相应分值
10	<b>行业参与</b>		<b>50</b>	
10.1	参与上海市级、中物协层面标准（课题）制订、研究的	是/否	40	取最大 分值
10.2	参与上海物协行业标准制订、研究的	是/否	30	
10.3	参与上海物协各类课题起草、研究、讨论和教学的的；参与协会在线培训模式研究，正式建立并运行物学网企业网院。	是/否	20	
10.4	积极参加行业组织的各项活动、会议的	是/否	10	相应分值
	<b>合计</b>		<b>1000</b>	
11	<b>不良信息扣分项</b>			
11.1	企业因违反信用信息管理办法被扣分的（扣1分减10分折算，以此累计）	有/无	按扣分值	累计扣分