

上海市物业管理行业协会

沪物协（2022）05号

关于开展2022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

各工作委员会、会员单位：

为了推动本市物业服务市场健康发展，加强物业服务企业的市场竞争能力，市物业协会对各物业服务企业的依法经营、合规拓展、服务质量、经营业绩以及社会责任等方面继续开展综合服务能力星级测评活动，向社会推荐一批具有市场综合（专项）竞争能力强、社会影响好、企业品质好的物业服务综合能力星级企业。

一、主要内容

《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》和行业发展报告数据采集，从企业党的工作、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、社会责任和行业参与等10个方面的内容，分别设置权重系数，兼顾综合服务企业、专业服务企业间各项指标和权重系数的相互弥补。

《上海市物业管理行业发展报告》力求通过与上二个年

度的数据进行分析、对比和总结本市物业管理行业发展的成果、存在的问题和发展的趋势，从而更突出体现、真实反映上海市的物业管理行业发展状况，进一步促进物业服务企业的全面发展，培育本市物业服务行业良性运作的氛围。

二、工作流程

1、数据采集时间

3月1日—3月31日通过上海市物业管理行业协会网（www.shwy.org.cn）《上海市物业服务企业星级测评及行业发展报告数据采集系统》进行申报。

2、测评结果公示

4月，市物协根据各物业服务企业的数据申报数据审核汇总，公示各申报测评企业的星级测评预结果。

3、测评结果公布

5月，市物协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综合服务能力星级测评等级。星级测评自结果公布起有效期一年，当年未进行数据申报的，不列入本年度星级测评公布名单。

4、发布行业发展报告

7月，向社会发布《2022年度上海市物业管理行业发展报告》。

三、采集要求

1、数据采集

数据采集涉及的物业从业人员状况、财务状况、物业服务合同面积等，均以 2021 年 12 月 31 日报表数据为准。

物业管理服务合同面积仅限于实施全委托管理服务的项目。

二级指标中 “项目经理持证占项目总数比例”（请通知企业中持有物业经理证书人员，登录行业“继续教育网院”wyrc.wuxuewang.com.cn，在左侧蓝色“继续教育信息——个人信息”栏目中，将“单位名称和职务”信息更新准确）。

2、星级测评指标调整内容

对财务状况、管理规模、诚信参与、社会责任、行业参与这五项一级指标及部分二级指标的得分权重进行了调整。具体内容详见附件 2。

3、重要说明

网上数据填报后，物业服务企业需下载申报表纸质版（网上填报后直接下载生成），盖章后将申报表纸质版快递至协会行业研究中心。

物业服务企业应对申报资料的数据正确、真实有效，本单位对申报资料的真实性、正确性承担诚信责任。物业服务企业填报的项目信息数据将与市物业监管平台数据进行核对，对于项目名称、地址、面积等无法匹配核实的，以及发现在填报过程中存在明显弄虚作假、虚报瞒报情况的，在本次星级测评、综合百强申报中不予评定、公布。

四、综合运用

物业服务企业所获得的星级测评结果将被纳入企业在本市物业服务市场招投标综合评价体系。

物业服务企业填报的数据信息将同步作为核对申报中国物业管理协会“物业服务企业测评活动”的初审依据。

物业服务企业综合服务能力星级测评结果、综合百强排名和行业发展报告将作为企业品牌创建、诚信承诺创建等工作的重要参考依据加以运用，市物业协会将主动提供给相关政府部门。

“百企千居”物业服务价格指数和物业行业人力资源岗位成本测算数据填报准确度高的企业将在协会年度各类先进表彰活动中优先推荐。

联系人：顾剑雍

咨询电话：021-64376956

地址：上海市徐汇区复兴中路1333弄7号

附件 1: 上海市物业服务企业综合能力星级测评分值计算表

附件 2: 上海市物业管理行业综合百强测评指标要素

附件 3: 上海市物业服务企业综合能力星级测评申报表



上海市物业管理行业协会办公室

2022年2月25日印发

(共印 40 份)

附件 1:

上海市物业服务企业综合能力星级测评分值计算表
(2022 年)

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
1	党的工作		30	
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
2	人员情况		150	
2.1.1	中级以上职称的人员在 20 人及以上	人数 (人)	30	取最大 分值
2.1.2	中级以上职称的人员在 11-19 人的		20	
2.1.3	中级以上职称的人员在 2-10 人的		10	
2.2	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
2.3.1	大专以上学历以上员工占企业在编员工比例在 50% (含) 以上的	占比数 (%)	30	取最大 分值
2.3.2	大专以上学历以上员工占企业在编员工比例达 20% (含)-50% 的		20	
2.3.3	大专以上学历以上员工占企业在编员工比例达 20% 以下的		10	
2.4	定期组织在职人员参加物学网等线上职业教育培训	有/无	20	取最大 分值
2.5.1	中级以上项目经理数占项目总数比例超过 50% (含)	人次 (次)	30	
2.5.2	中级以上项目经理数占项目总数比例超过 20% (含)-50%		20	
2.5.3	中级以上项目经理数占项目总数比例在 20% 以下		10	
2.6.1	国家级先进个人、班组	有/无	30	取最大 分值
2.6.2	省、直辖市级先进个人、班组	有/无	25	
2.6.3	省、直辖市级相关部门先进个人、班组	有/无	20	
2.6.4	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/党建先进个人	有/无	15	
2.6.5	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/党建先进个人 / 上海市物业行业职业技能竞赛技术能手	有/无	10	
3	财务状况		200	
3.1.1	营业总收入在 10000 万元以上, 每增加 500 万元加 1 分, 以此类推。最高 90 分。	(万元)	90	取最大 分值
3.1.2	营业总收入 5000 万元-10000 万元, 5000 万元起每增加 250 万元加 1 分, 以此类推。最高 70 分。		70	
3.1.3	营业总收入 2000 万元-5000 万元, 2000 万元起每增加 150 万元加 1 分, 以此类推。最高 50 分。		50	
3.1.4	营业总收入 500 万元-2000 万元, 500 万元起每增加 100 万元加 1 分, 以此类推。最高 30 分。		30	

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
3.1.5	营业总收入 200 万元-500 万元，200 万元起每增加 30 万元加 1 分，以此类推。最高 15 分。		15	
3.1.6	营业总收入在 200 万元以下		5	
3.2.1	利润总额在 1000 万元及以上的，每增加 100 万元加 1 分，以此类推。最高 90 分。	(万元)	90	取最大分值
3.2.2	利润总额在 600 万元-1000 万元，600 万元起每增加 20 万元加 1 分，以此类推。最高 50 分。		70	
3.2.3	利润总额在 300 万元-600 万元，300 万元每增加 15 万元加 1 分，以此类推。最高 40 分。		50	
3.2.4	利润总额在 100 万元-300 万元，100 万元起每增加 10 万元加 1 分，以此类推。最高 30 分。		30	
3.2.5	利润总额在 100 万元以下的		10	
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	取最大分值
3.3.2	利润率在 0-3%的		10	
4	管理规模		180	
4.1.1	管理面积在 1800 万平方米及以上的，每增加 150 万平方米加 1 分，以此类推。最高 60 分。	(万平方米)	60	取最大分值
4.1.2	管理面积在 800 万平方米-1800 万平方米，800 万平方米起每增加 50 万平方米加 1 分，以此类推。最高 50 分。		50	
4.1.3	管理面积在 200 万平方米-800 万平方米，200 万平方米起每增加 30 万平方米加 1 分，以此类推。最高 30 分。		30	
4.1.4	管理面积在 100 万平方米-200 万平方米，100 万平方米起每增加 10 万平方米加 1 分，以此类推。最高 20 分。		20	
4.1.5	管理面积在 100 万平方米以下的		10	
4.2	管理项目每 1 项折合 1 分，最高 60 分	(项)	60	相应分值
4.3	上海市优秀示范项目（有效期内）每 1 项折合 15 分，最高 60 分	(项)	60	相应分值
5	合同续签		50	
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	诚信参与		80	
6.1	获得诚信承诺 AAA 企业称号	有/无	80	取最大分值
6.2	获得诚信承诺 AA 企业称号	有/无	70	
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	企业荣誉		70	

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
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”/市级党建先进集体等	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/党建先进集体	有/无	40	
7.6	企业获得其他集体荣誉的	有/无	30	
8	市场监管		100	
8.1.1	税务信用 A 级	A 或 B	50	取最大
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	社会责任		80	
9.1	参与捐赠、助学、援疆、援边等公益活动的	有/无	20	相应分值
9.2.1	纳税总额在 800 万元及以上的，每增加 50 万元加 1 分，以此类推，最高 60 分	(万元)	60	取最大分值
9.2.2	纳税总额在 200-800 万元的，每增加 30 万元加 1 分，以此类推，最高 40 分		40	
9.2.3	纳税总额低于 200 万元且正常缴纳的		20	
10	行业参与		60	
10.1.1	参与上海市级、中物协层面标准（课题）制订、研究的	是/否	50	取最大分值
10.1.2	参与上海物协行业标准制订、研究的	是/否	40	
10.1.3	参与上海物协各类课题起草、研究、讨论和教学的	是/否	30	
10.2	积极参加行业组织的各项活动、会议的	是/否	10	相应分值
	合计		1000	

附件 2:

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 2022 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 2022〔05〕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、2022 年上海市物业服务综合百强企业评选的规则

2022 年上海市物业服务综合百强企业的评选，根据会员单位反馈意见，协会进行了部分调整，经专家委员会主任讨论、评审决定，对 2022 年度综合百强评价的规则进行修订，变更如下：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规模不足 10%的企业（面积、营收各占 50% 权重），不纳入综合百强企业评选的范围。

评价体系一级指标 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：权重由 25%变更为 30%

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。

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（2020 年度）、质量管理体系认证情况。

4. 发展潜力：权重由 20%变更为 15%

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（职称、文化程度）、企业品牌建设成果数（上海品牌、文明单位、上海市质量奖、优秀会员单位和其他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 30%			服务质量 20%						发展潜力 15%				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*	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	质量管理体系认证情况	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（职称、文化程度）*	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*

附件 3:

2022 年度上海市物业服务企业综合能力星级测评申报表

企业名称（盖章）：

企业负责人签字：

申报日期：

党的工作			
企业已经成立党组织，并正常开展党的工作		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
企业荣誉（两年内最高级别）			
荣誉名称	荣誉级别	获得年月	
人员情况			
中级以上职称 人员数（个）		大专以上学历以上员工占 企业管理员工比例 （%）	
组织在职人员参加行业教育培训，定期开展物学网等 线上教育培训的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
中级以上项目经 理数占项目总数 比例（%）		个人先进 （选填一）	
财务状况			
营业收入（万元）		利润总额（万元）	
利润率（%）		纳税总额（万元）	
管理规模			
管理面积 （万平米）		管理项目数（个）	
其他指标			
物业服务合同总 体续签率（%）		有效期内上海市优 秀示范项目数（个）	
税务信用级别		诚信承诺 企业称号	

备注：如发现有虚报瞒报的情况，则在本次星级测评、综合百强申报中不予评定、公布。