

附件一：

# 上海市物业服务企业综合服务能力星级测评 标准办法（修订版）

## 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国家统一规定社会信用代码的物业服务企业。

**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) 企业党建工作情况；
- (二) 企业及项目的基本信息；
- (三) 物业服务合同履行情况；
- (四) 企业经营规模；
- (五) 企业经营绩效；
- (六) 企业服务质量；
- (七) 企业社会贡献；
- (八) 行业参与情况。

**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两类：

(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、专业（职业）技术人员数量/比例等相关信息。物业项目基本信息主要为：项目名称、项目负责人姓名、项目管理类型、项目地址、管理（建筑）面积、物业服务合同签（续）订情况、服务及收费标准等相关信息。

(二) 经营服务质量信息。物业服务企业及自有员工在管理和服务活动中，荣获的市级及以上相关部门表彰、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。

### 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个自然年度的运作情况和年度财务报表数据，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 物业服务企业综合服务能力信息测评系统初审后，市物业协会通过协会网站进行公示，公示期为5个工作日。参与星级测评申报的企业对初审结果有异议的，应于公示期内，向市物业协会提出书面意见。

（三）公布 对经公示无异议、或核实无误的测评结果，记入企业综合服务能力星级测评系统。

### 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从低到高为一~五星级企业，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, 见附件综合能力星级测评分值计算表。

**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、虚报瞒报的;

(二) 管理规模或经营指标数等主要测评指标空缺的。

**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。

## 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, 被上海市物业管理监管与服务平台纳入招投标综合评价体系入围指标之一。

## 第六章 附 则

**第十三条** 企业每年通过物业服务企业综合服务能力星级测评系统上报数据信息参加测评方可获得测评结果。

**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，原实行办法自本办法印发之日起作废。

附件：《上海市物业服务企业综合能力星级测评分值计算表》

上海市物业管理行业协会

2025年3月3日

附件：上海市物业服务企业综合能力星级测评分值计算表

编号	内容	填报格式	对应分值	打分配适
1	<b>党的工作</b>		50	
1.1	企业已经成立党组织	有/无	30	相应分值
1.2	企业党组织积极参与行业党建活动，如入选“一支部一实事”案例，或获得行业相关党组织荣誉（二年内）	有/无	20	相应分值
2	<b>人员情况</b>		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	在编员工中大专以上学历以上员工占企业比例在 50%（含）以上的	占比数 (%)	20	取最大 分值
2.3.2	在编员工中大专以上学历以上员工占企业比例达 20%（含）-50%的		10	
2.3.3	在编员工中专大专以上学历以上员工占企业比例达 20%以下的		5	
2.4	积极组织在职人员参加物学网等线上职业教育培训	有/无	10	相应 分值
2.5.1	中级及以上物业经理数占本市项目总数比例超过 50%（含）	占比数 (%)	40	取最大 分值
2.5.2	中级以上项目经理数占本市项目总数比例超过 20%（含）-50%		30	
2.5.3	中级以上物业经理人数占本市项目总数比例 20%以下，或初级物业经理人数占本市项目总数比例超过 30%（含）		20	
2.6.1	国家级先进个人、班组（五年内）	有/无	40	取最大 分值
2.6.2	省、直辖市先进个人、班组（二年内）	有/无	30	
2.6.3	省、直辖市相关部门先进个人、班组（二年内）	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（物业服务之星）/ 上海物业工匠（二年内）	有/无	15	
2.6.5	上海市物业管理优秀项目经理、最美物业人（物业服务之星） / 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 / 上海市物业行业职业技能竞赛技术能手（二年内）	有/无	10	
3	<b>财务状况</b>		150	
3.1.1	营业总收入在 22000 万元以上，每增加 1000 万元加 1 分，以此类推。最高 100 分。	(万元)	100	取最大 分值
3.1.2	营业总收入 10000 万元-22000 万元，10000 万元起每增加 600 万元加 1 分，以此类推。最高 90 分。		90	

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
3.1.3	营业总收入 5500 万元-10000 万元，6000 万元起每增加 225 万元加 1 分，以此类推。最高 70 分。		70	
3.1.4	营业总收入 2000 万元-5500 万元，2000 万元起每增加 140 万元加 1 分，以此类推。最高 50 分。		50	
3.1.5	营业总收入 500 万元-2000 万元，200 万元起每增加 100 万元加 1 分，以此类推。最高 25 分。		25	
3.1.6	营业总收入在 500 万元以下		10	
3.2.1	净利润率在 3%以上的，3%起每增加 0.2%加 1 分，以此类推。最高 50 分。	利润率 (%)	50	取最大分值
3.2.2	净利润率在 1% (含) -3%的，1%起每增加 0.1%加 1 分，以此类推。最高 30 分。		30	
3.2.3	净利润率在 1%以下的 (利润率低于、等于 0 不给分)		10	
4	<b>管理规模 (以物业全委合同建筑面积为准)</b>		<b>190</b>	
4.1.1	管理面积在 2000 万平方米及以上的，每增加 100 万平方米加 1 分，以此类推。最高 70 分。	(万平方米)	70	取最大分值
4.1.2	管理面积在 800 万平方米-2000 万平方米，800 万平方米起每增加 60 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 20 分，最高 60 分	(项)	60	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>80</b>	
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	<b>企业荣誉</b>		<b>70</b>	
7.1	国家级先进集体 (五年内)	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”、“上海品牌”等 (三年内)	有/无	60	

编号	内容	填报格式	对应分值	打分适配
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”（三年内）	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（三年内）	有/无	40	
7.6	企业获得其他市级集体荣誉的（三年内）	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
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>110</b>	
9.1	参与捐赠、助学、援疆、援边等公益活动的（当年）	有/无	20	相应 分值
9.2.1	纳税总额在 1000 万元及以上的，每增加 30 万元加 1 分，以此类推，最高 90 分	(万元)	90	取最大 分值
9.2.2	纳税总额在 500-1000 万元的，每增加 20 万元加 1 分，以此类推，最高 75 分		75	
9.2.3	纳税总额在 200-500 万元的，每增加 15 万元加 1 分，以此类推，最高 50 分		50	
9.2.4	纳税总额在 50-200 万元的，每增加 15 万元加 1 分，以此类推，最高 30 分		30	
9.2.5	纳税总额低于 50 万元且正常缴纳的		20	
10	<b>行业参与</b>		<b>50</b>	
10.1.1	三年内参与上海市级、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	三年内参与上海物协行业标准制订、研究的	是/否	40	
10.1.3.1	两年内参与上海物协评审立项的年度课题研究并获得优秀课题评定的	是/否	30	
10.1.3.2	两年内参与上海物协立项的年度课题研究并通过年终评审的	是/否	15	
	<b>合计</b>		1000	

附件二：

2025 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（国家级 5 年内、上海市级 3 年内）			
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 企业在编员工比例（%）	
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	
班组/个人荣誉（国家级 5 年内、上海市级 2 年内）			
荣誉名称	荣誉级别	获得年月	
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，在本次星级测评、综合百强申报中不予评定、公布。

附件三：

## 《企业所得税年度纳税申报表》（图样）

**【政策依据】**

《国家税务总局关于发布《中华人民共和国企业所得税月（季）度预缴纳税申报表（A类）》的公告》（国家税务总局公告2021年第3号）

**【表单】**

A200000

中华人民共和国企业所得税月（季）度预缴纳税申报表（A类）

税款所属期间： 年 月 日至 年 月 日

纳税人识别号（统一社会信用代码）：

纳税人名称：

金额单位：人民币元(列至角分)

优 惠 及 附 报 事 项 有 关 信 息									
项 目	一季度		二季度		三季度		四季度		季度平均值
	季初	季末	季初	季末	季初	季末	季初	季末	
从业人数									
资产总额（万元）									
国家限制或禁止行业	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				小型微利企业				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	附 报 事 项 名 称								金额或选项
事项 1	(填写特定事项名称)								
事项 2	(填写特定事项名称)								
	预 缴 税 款 计 算								本年累计
1	营业收入								
2	营业成本								
3	利润总额								
4	加：特定业务计算的应纳税所得额								
5	减：不征税收入								
6	减：资产加速折旧、摊销（扣除）调减额（填写 A201020）								
7	减：免税收入、减计收入、加计扣除（7.1+7.2+...）								
7.1	(填写优惠事项名称)								
7.2	(填写优惠事项名称)								
8	减：所得减免（8.1+8.2+...）								
8.1	(填写优惠事项名称)								
8.2	(填写优惠事项名称)								
9	减：弥补以前年度亏损								
10	实际利润额（3+4-5-6-7-8-9）\按照上一纳税年度应纳税所得额平均额确定的应纳税所得额								
11	税率(25%)								
12	应纳所得税额（10×11）								
13	减：减免所得税额（13.1+13.2+...）								
13.1	(填写优惠事项名称)								
13.2	(填写优惠事项名称)								
14	减：本年实际已缴纳所得税额								
15	减：特定业务预缴（征）所得税额								
16	本期应补（退）所得税额（12-13-14-15）\税务机关确定的本期应纳所得税额								
	汇 总 纳 税 企 业 总 分 机 构 税 款 计 算								
17	总机构本期分摊应补（退）所得税额（18+19+20）								
18	总 机 构	其中：总机构分摊应补（退）所得税额（16×总机构分摊比例__%）							
19		财政集中分配应补（退）所得税额（16×财政集中分配比例__%）							
20		总机构具有主体生产经营职能的部门分摊所得税额（16×全部分支机构分摊比例__%×总机构具有主体生产经营职能部门分摊比例__%）							
21	分 支 机 构	分支机构本期分摊比例							

22	分支机构本期分摊应补（退）所得税额		
<b>实际缴纳企业所得税计算</b>			
23	减：民族自治地区企业所得税地方分享部分： <input type="checkbox"/> 免征 <input type="checkbox"/> 减征：减征幅度____%	本年累计应减免金额 [(12-13-15)×40%×减征幅度]	
24	实际应补（退）所得税额		
<p>谨声明：本纳税申报表是根据国家税收法律法规及相关规定填报的，是真实的、可靠的、完整的。</p> <p style="text-align: right;">纳税人（签章）：年月日</p>			
经办人： 经办人身份证号： 代理机构签章： 代理机构统一社会信用代码：		受理人： 受理税务机关（章）：受 理日期：年月日	

国家税务总局监制