

山西省住房和城乡建设厅文件

晋建房规字〔2022〕159号

山西省住房和城乡建设厅 关于印发住宅物业服务质量星级评价管理 办法（试行）的通知

各市住房和城乡建设局、太原市房产管理局、朔州市城市管理局、山西转型综改示范区管委会建设管理部：

《住宅物业服务质量星级评价管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山西省住房和城乡建设厅

2022年8月18日

（主动公开）

住宅物业服务质量星级评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范物业管理服务行为，提升物业管理服务水平，推进物业管理行业高质量发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山西省物业管理条例》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内住宅物业服务项目服务质量的星级评价管理。

第三条 本办法所指星级评价管理，是指由各级住房和城乡建设（房地产）主管部门依据《住宅物业服务质量星级评价评分标准》（以下简称《评分标准》），对物业服务企业所申报的住宅物业服务项目服务质量进行综合评价，核定服务质量星级的活动。

第四条 住宅物业服务质量星级由低到高分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

第五条 省住房和城乡建设厅负责全省住宅物业服务质量星级评价管理工作。

设区的市、县（市、区）住房和城乡建设（房地产）主管部门负责本行政区域内住宅物业服务质量星级评价管理工作。

第六条 住宅物业服务质量星级评价管理，应当遵循客观、

公平、公正、公开和评价标准的统一性原则，尊重个人隐私，保守商业秘密，维护各方主体的合法权益。

第二章 申报条件

第七条 申报住宅物业服务质量星级评价的项目应当符合以下条件：

（一）由物业服务企业实施专业化服务的住宅项目；

（二）物业服务企业依据物业服务合同约定在该项目服务一年以上；

（三）物业服务企业已按规定向项目所在地的县级住房和城乡建设主管部门备案；

（四）物业服务企业参加了上年度全省物业服务企业信用评价，且信用评价等级为 B 级以上（含 B 级）；

（五）申报项目入住率需达到 50% 以上（含 50%），或交付使用 2 年以上（分期开发项目以分期开发面积、分期项目交付使用时间为准）；

（六）上一年度，项目未发生经认定由物业服务企业承担责任的治安、疫情、火灾等安全责任事故。

第三章 评价程序

第八条 住宅物业服务质量星级评价程序如下：

（一）申报

物业服务企业填写《住宅物业服务质量星级评价申报表》，

经项目所在地街道办事处（乡、镇人民政府）同意后向县级住房和城乡建设主管部门申报。

住宅物业服务项目申报星级评价，应当提交下列材料：

1. 《住宅物业服务质量星级评价申报表》原件；
2. 物业服务企业营业执照复印件；
3. 项目物业服务合同复印件；
4. 项目物业服务合同和项目负责人备案证明原件及复印件。

（二）县级初评和一星级、二星级项目核定

住宅物业服务质量星级评价申报项目所在地县级住房和城乡建设主管部门负责对申报项目进行初评。

县级住房和城乡建设主管部门应当成立星级评价小组，采取听取物业服务企业自评汇报、审阅申报项目相关的年度物业管理档案、查阅企业管理制度和标准执行记录等资料、进行现场查勘相结合的方式，对申报项目进行初评。同时，应当组织进行业主满意度调查。业主满意度调查应当采取发放《住宅物业服务项目业主满意度调查表》进行测评和召开业主代表座谈会征求意见相结合的方式。在此基础上，由评价小组依据《评分标准》，对申报项目进行评分。

县级初评分值在 59 分以下（含 59 分）的项目，不设星级。分值在 60—65 分的项目评为一星级，66 分—70 分的项目评为二星级。

一星级和二星级项目，由项目所在地县级住房和城乡建设主

管部门核定。项目数量一般应占申报项目总数的 50%左右。

县级初评分值在 71 分及以上的项目，由项目所在地县级住房和城乡建设主管部门报送市级住房和城乡建设（房地产）主管部门参加市级评价。

（三）市级评价和三星级、四星级项目核定

市级住房和城乡建设（房地产）主管部门应当成立有省物业管理专家库专家参加的评价小组，依据《评分标准》，对申报项目进行评分。市级评价分值在 71—80 分的项目评为三星级，81—85 分的项目评为四星级。分值未达到 71 分的项目，由县级住房和城乡建设主管部门重新核定星级。

三星级、四星级项目由市级住房和城乡建设（房地产）主管部门核定。项目数量一般应不少于参加市级评价项目总数的 80%。

市级评价分值在 86 分及以上的项目由所在地市级住房和城乡建设主管部门报送省住房和城乡建设厅参加五星级评价。

（四）省级评价和五星级项目核定

省住房和城乡建设厅依据《评分标准》对参加五星级评价的项目进行评价和核定。

在省级评价中未达到五星级标准的项目，由市级住房和城乡建设（房地产）主管部门认定为四星级项目。

第九条 核定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级的物业服务项目，分别由核定部门公示。公示期为 5 个工作日。

公示期内对一星级、二星级评价结果有异议的，由市级住房

和城乡建设（房地产）主管部门进行复核；对三星级、四星级和五星级评价结果有异议的，由省住房和城乡建设厅进行复核。公示期满无异议的，由核定部门颁发物业服务质量星级评价铭牌。

第四章 动态管理

第十条 住宅物业服务质量星级评价每两年进行一次。评价结果应用有效期两年。

第十一条 在住宅物业服务质量星级评价中，物业服务企业存在弄虚作假行为的，记入企业不良信用信息。

第十二条 省住房和城乡建设厅可根据行业发展的实际情况对服务质量星级服务的内容、方式和标准进行调整，调整时间应在新一轮星级评价前进行。

第十三条 有下列情况之一的，取消项目核定星级，收回铭牌：

（一）物业项目发生治安、疫情、火灾等事件、事故，并经有关部门认定物业服务企业承担责任的；

（二）物业项目发生群体性上访事件，并经有关部门认定物业服务企业承担部分责任的；

（三）在各类检查中，物业项目被处以通报批评及以上行政处罚的；

（四）企业未参加上一轮信用评价的；

（五）项目物业服务合同终止的；

(六) 其他应当取消星级的情况。

第五章 星级应用

第十四条 住宅物业服务质量星级评价结果与企业信用评级挂钩。

第十五条 住宅物业服务质量星级评价结果可作为物业服务项目招投标参考指标之一。拥有五星级项目的企业，在招投标评分中可加 1.5 分；拥有四星级项目的企业，在招投标评分中可加 1 分；拥有三星级项目的企业，在招投标评分中可加 0.5 分。

第十六条 住宅物业服务质量星级评价结果可作为政府主管部门实行差别化监管的依据之一。各级住房和城乡建设(房地产)主管部门应当对拥有星级项目的企业依据星级等级减少日常监管、专项检查频次，并作为政策扶持、评优评先、表彰奖励和调整物业服务收费指导价等工作的参考依据；对无星级项目的企业和非星级项目，加大日常监督检查力度。要将星级评价结果推送至相关行政主管部门或机构，加强分类分级差异化动态管理，进一步优化营商环境。

第六章 附 则

第十七条 非住宅类物业服务项目可参照本办法评定物业服务质量星级。

第十八条 星级物业服务项目铭牌任何单位或者个人未经授权或者认可，不得擅用。

第十九条 本办法自 2022 年 9 月 18 日起施行, 试行期 2 年。

- 附件: 1. 住宅物业服务质量星级评价评分标准
2. 住宅物业服务质量星级评价申报表
3. 住宅物业服务项目业主满意度调查表

附件 1

住宅物业服务质量星级评价评分标准

企业名称:

项目名称:

总 分		规定 分值	初评 分值	市评 分值	省评 分值
服务 内容	考核内容				
一、专家评审部分		60			
(一) 基本管理服务		10			
基础 资料	1. 物业用房及设备设施清单 2. 竣工图纸资料 3. 竣工验收交接清单资料 4. 物业产权资料 5. 设施设备安装、使用和维修保养技术资料 6. 各单项工程竣工验收证明材料 7. 业主入户档案基本信息资料 8. 历次交接清单资料 9. 档案分类规范, 有目录查阅方便	1			
管理 制度	建立健全各项管理制度、岗位工作标准及应急预案等, 有 落实措施	1			
人员 要求	1. 建立企业员工培训体系, 根据不同岗位特点制订并落实 员工分类培训计划 2. 专业岗位操作人员按规定持有岗位证书(包括项目负责 人、消防控制室值班操作人员、电梯维修人员、高低压电工等)	0.5			
	1. 不同岗位服务人员分类统一着装, 佩戴工作标志 2. 服务人员态度热情耐心, 举止文明礼貌, 解答问题及时 准确	0.5			
现代 化管 理	开展小区智慧物业服务, 在电梯、消防、给排水等重要设 施设备应当安装传感器, 在小区周界、出入口、停车场(库)等 公共区域安装智能设备等	1			
信息 公开 内容	1. 收费、财务管理等方面执行有关规定 2. 在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监管公示 栏, 如实公布项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉 电话、服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施 设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分 摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维保 支出情况等	1			
	24 小时值班, 设立服务电话, 接受业主(使用人)对物业 服务报修、问询、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有记录	1			

维修资金和公共收益管理	1. 制定维修资金申请、使用相关制度，记录完整，维修资金使用情况及及时向业主公布 2. 维修资金使用应符合有关规定，无挪用、擅自扩大使用范围等违规行为	1			
	1. 公共收益单独设账，接受街办（乡镇）监管 2. 公共收益使用应符合有关规定，无侵占挪用等违规行为 3. 每年向业主如实公开公布公共收益收支情况	1			
承接查验手续	1. 物业承接查验协议 2. 房屋及共用部位、共用设施设备查验、交接记录 3. 房屋及共用部位、共用设施设备遗留问题处理记录 4. 物业保修相关资料 5. 其它有关文件	1			
报到、备案制度	1. 物业企业、物业服务合同、项目负责人属地县级主管部门备案 2. 项目负责人到街办、社区报到	1			
(二) 建筑物管理 房屋共用部位管理		7			
标识管理	1. 管理区域主出入口设有门禁系统、平面示意图 2. 设有警示标识、温馨提示规范清晰 3. 楼幢、单元（门）、户门等规范、清晰	2			
共用部位	1. 符合规划，无违章搭建、无擅自改变用途现象 2. 定期巡查屋面、门、窗、楼梯、通道等并记录，功能正常	3			
装饰装修管理	1. 装饰装修符合规定，并签订装饰装修管理服务协议，装修管理资料分户存档，查验记录完整 2. 书面告知装饰装修的禁止行为和注意事项，并在装修现场公示 3. 装修垃圾定点堆放，定时清运	2			
(三) 共用设施设备管理		16			
基本要求	1. 设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确记录并提供有效期内的岗位证书 2. 设施设备台账、设备卡清晰准确，实施动态管理 3. 制定针对性的设施设备维修养护计划并组织实施 4. 设施设备日常巡视检查、维修养护及紧急处理等记录完整 5. 共用设施设备保持清洁 6. 制定设施设备安全隐患排查记录及防范措施 7. 制定设施设备应急预案，定期培训演练并有记录 8. 操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范	2			
共用管线、管道管理	1. 无临时管线（确有需要的必须要有书面申请和记录） 2. 排水排污管道定期疏通清掏并有相关记录 3. 化粪池等定期巡检、及时疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象并保持其标识完整，路面井盖无缺损，井盖表面标志清晰	2			

<p style="text-align: center;">设备 机房 管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备机房门口应有机房类别及管理标识, 保持门窗、锁具完好、有效 2. 设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于设备机房明显位置 3. 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整 4. 设施设备管线标志清晰 5. 设备机房整洁、无杂物堆放 6. 设备机房无渗漏、无积水, 设备表面无积尘、无锈蚀 7. 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、并防止小动物等进入设施 8. 设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求 9. 设备机房具备温、湿度检测设备, 且环境温度、湿度值在规定范围内 10. 未发生过重大管理责任事故 	2			
<p style="text-align: center;">强电 系统 管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供、用电设备运行正常、维修养护合规有效、巡检记录完整 2. 停、送电严格执行操作票(倒闸操作票)制度 3. 安全警示牌配置齐全 4. 供电设备定期检修检验, 安全防护用具配置齐全, 年检合格 5. 后备电源设备定期检测, 符合应急使用要求 	1			
<p style="text-align: center;">弱电 系统 管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中控室实行24小时值班制度, 监控设备显示时间准确 2. 值班人员熟练掌握中控系统的操作规程, 对于系统显示的报警、设备故障和突发事件, 及时处理并作好记录 3. 监控录像图像清晰完整, 按规定时间保存备查 4. 系统设备运行正常, 日常巡视检查、维修养护记录完整, 现场测试符合要求 	1			
<p style="text-align: center;">消防 系统 管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防设施设置平面图、安全疏散示意图按幢设置在楼层明显位置 2. 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常 3. 消火栓、自动喷水灭火系统、气体灭火系统能够正常启用 4. 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、消防压力表、正压送风、防排烟系统等消防设施设备定期检验、维修养护记录完整 5. 温感、烟感、管网、阀门等设备运行正常, 定期测试、维修养护记录完整 6. 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门(含闭门器)应齐全、完好、有效 7. 对消防维护保养单位或消防技术服务检测机构的作业实施监督管理 	2			

<p style="text-align: center;">电梯系统管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合格证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置 2. 对电梯维保单位的作业实施监督管理 3. 电梯巡视检查、维修养护记录完整 4. 电梯机房配有平层标识图，灭火器、应急照明、盘车救援等工具齐全且环境温度、湿度值在规定范围内 5. 电梯轿厢、井道内清洁；消防电梯底坑应有排水装置 6. 电梯按物业服务合同的约定时间运行 7. 电梯出现故障或险情，管理人员接到报修后应在 30 分钟内到达现场 	2			
<p style="text-align: center;">给排水系统管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二次供水水质定期检测，符合卫生标准并公示 2. 给排水系统设备完好、运行正常 3. 设备巡视检查、维修养护记录完整 4. 生活水箱实行双锁制度，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩周边无污染源 5. 生活水箱定期清洗、消毒，操作人员持证上岗并记录完整 6. 水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标识清晰 7. 设备无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 8. 通道、地下室、设备机房及车库无积水和浸泡现象 	2			
<p style="text-align: center;">避雷系统管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配备避雷设施位置平面图 2. 避雷设施定期检查、维护，接地电阻测试记录完整 	1			
<p style="text-align: center;">节能降耗计划与措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立能耗定期监控、统计、分析制度 2. 制定节能降耗计划与实施方案 3. 通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果有书面分析材料 	1			
(四) 秩序维护		8			
<p style="text-align: center;">安全管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主出入口实行 24 小时值班 2. 监控系统、门禁系统正常运行 	2			
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 危及人身、财产安全部位应当有具体的危险防范措施及相应的应急预案 4. 消防设施设备完好有效，可随时启用 5. 安全疏散通道、消防车通道等畅通，无杂物堆放、无违章占用 6. 按规定定期进行消防安全宣传，每年组织开展不少于两次的消防培训演练，并登记造册 7. 机动车停车场管理责任明确，车辆进出有登记 8. 非机动车集中停放管理，并配备电动自行车集中停放充电需求，无违规停放或充电行为 9. 根据有关规定、标准建立志愿消防队或微型消防站 	6			

(五) 环境服务管理		5			
卫生 消杀	1. 卫生设施完备、定期卫生消毒，实施垃圾分类管理，日 产日清 2. 共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物； 3. 防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录	5			
(六) 绿化管理		7			
绿化 养护	1. 制定绿化养护计划和安全防护管理措施并落实 2. 设置有爱护绿化提示标志温馨清晰，重点树木品种实行 标牌管理 3. 植物长势良好，修剪整齐美观；无病虫害、践踏、占用 现象 4. 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，养护计划、设备、工 具台帐完善	7			
(七) 社区治理		7			
党建 引领	1. 物业企业成立党组织 2. 积极参加街道、社区各项开展工作并接受指导监督 3. 积极参加“美好家园小区”创建活动	4			
社区 服务	开展居家社区养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪 等服务的，每项 0.5 分，累计最高 3 分	3			
(八) 荣誉表彰					
表彰 获奖	1. 国家表彰	累计最高 3 分	3		
	2. 省级表彰		2		
	3. 物业企业参加省级物业管理职业技能大赛 (累计最高 2 分)	一等奖	2		
		二等奖	1.5		
		三等奖	1		
二、业主满意度调查部分		40			
合同 履约	1. 服务质量评分 2. 服务态度评分	30			
	3. 质价相符评分	10			

附件 2

住宅物业服务质量星级评价申报表

项目名称			项目地址			
物业服务企业			建筑面积			
入住率 (%)			交房时间			
项目负责人			联系方式			
所属社区街办						
项目基本情况						
项目类型	建筑面积	户数	幢数	物业费标准	电梯费标准	
物业服务内容与收费等级						
物业服务	基本要求	共用设施设备运行、维修及养护	共用部位维护及管理	协助维护公共秩序	保洁服务	绿化养护管理
服务等级						
收费标准						
增值服务费		电梯费		物业费合计		
停车场						
地上停车位 (个)				收费标准		
地下停车位 (个)				收费标准		
机械复式车位 (个)				收费标准		
供暖						
供暖方式				收费标准		
其他收费						
二次加压费				空调费		
项目简介及申报理由						
申报项目的基本建设情况、物业服务的主要内容、常规性管理措施、创新服务理念、智能管理、社区文化等先进性、示范性描述 (请附页说明)						
				企业名称: (盖章)		
				年 月 日		
材料报送要求:						
1. 申报材料统一电子版申报企业报所在地县级住房和城乡建设主管部门;						
2. 证件资料统一采用原件扫描 (营业执照, 物业服务合同, 收费依据, 员工劳动合同, 持证人员证书等);						
3. 申报截止日期: 202 年 月 日						

附件 3

住宅物业服务项目业主满意度调查表

尊敬的业主：

为了进一步规范我省物业服务行为，提高物业服务水平，监督物业服务质量，给住户提供更舒适的环境和更优质的服务，请在百忙之中填写这份调研表，并提出宝贵的意见或建议。

您的意见将促进物业行业以及物业服务企业服务水平的提升，见证物业行业的成长。

感谢支持与信任！谢谢！

调查单位（盖章）：

年 月 日

公司名称：		项目名称：		业主姓名：	
总体满意度调查（请您在相应的□内用√即可）					
对项目物业服务的总体评价			满意□	基本满意□	不满意□
日常物业服务满意度调查					
（请您在满意、不满意后面用√表示，不满意的服务内容请您写在后面的意见框内，谢谢！）					
普查项目			满意	基本满意	不满意
客户服务	1. 客服人员仪容仪表				
	2. 主动服务性及服务态度				
	3. 对业主意见处理的及时性及回访工作				
保洁绿化	4. 保洁人员礼仪礼貌及服务态度				
	5. 共用部位、共用设施设备保洁卫生				
	6. 生活垃圾桶、垃圾中转站日产日清等消杀工作				
秩序维护	7. 绿化的维护保养				
	8. 秩序队员的服务与礼仪				
	9. 车辆管理、秩序维护				
公共部位、设施设备维修保养	10. 公共秩序维护				
	11. 消防知识宣传				
	12. 维修人员的礼仪及服务态度				
13. 各项公共部位及设施设备的维护保养					
14. 公共维修及时性					
对物业服务的其他意见或建议（请附页说明）					

