

# 福州市楼宇（办公楼）物业企业星级评价办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为推进楼宇物业企业服务体系建设，规范楼宇物业服务行为，提升楼宇物业服务水平，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》、和《福州市物业管理若干规定》有关规定，结合我市楼宇物业管理行业实际，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内从事楼宇物业服务活动的物业企业（以独立法人为单位建立物业企业），应当按照本办法规定参加星级评价。

**第三条** 本办法所称楼宇物业企业星级评价是指物业管理主管部门或其委托的机构（以下简称评价实施单位）依据本办法规定，对楼宇物业企业在从事物业管理活动中形成的信息进行采集、记分、评价，确定其星级等级的活动。

本办法所称信息，是指楼宇物业企业在物业管理活动中形成能够用以评价其星级服务情况的信息，主要包括基本信息、经营信息、满意度信息、良好信息和不良信息。

**第四条** 评价实施单位应当坚持公开、公平、公正的原则，严格按照本办法和相关管理规定要求，实施物业企业星级评价。

**第五条** 市住房保障和房产管理局负责全市楼宇物业企业星级服

务信息及星级综合评价的监督管理，建设“福州市物业企业星级评价系统”（以下简称“市物业星级评价系统”），公布全市物业企业星级评价结果。

各县（市、区）物业管理行政主管部门负责本辖区内楼宇物业企业星级服务信息的采集、确认、记分和日常管理工作。

**第六条** 楼宇物业企业星级评价每年进行一次，由评价实施单位对楼宇物业企业上一年度的星级服务信息进行量化评分，确定其星级等级。参加年度星级评价的楼宇物业企业应在1月底前登陆市福州市物业企业星级评价系统提交星级服务确认信息。各县（市）区评价实施单位应在2月底前将本县（市）区星级评价初步结果福州市物业企业星级评价系统报送市房管局审核。市房管局于3月底前在福州市房地产联合信息网公布全市楼宇物业企业星级综合评价结果。

## 第二章 星级服务信息的采集

**第七条** 楼宇物业企业星级评价信息的采集，是指对楼宇物业企业的星级服务信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价楼宇物业企业经营情况星级服务信息记录的活动。

楼宇物业企业星级评价信息采集渠道主要包括企业自行申报，各级物业管理行政主管部门、相关部门主动采集和满意度调查。

**第八条** 楼宇物业企业星级评价信息的采集、录入应当遵守下列原则：

（一）物业企业应当如实、及时申报基本信息，并对信息的真实

性、有效性负责；

（二）星级服务信息采集应当客观、公正、严谨、及时，同时应当保守国家秘密、商业秘密；

（三）经县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会调解，物业企业在规定期限内已妥善解决的投诉问题，不记入企业不良信息。

### **第九条** 楼宇物业企业的星级服务信息包括：

#### （一）基本信息

1. 物业服务企业：企业名称、统一社会信用代码、企业性质、经营范围、注册地址、注册资本、法定代表人、联系方式（通讯地址、邮政编码、联系电话、联系人、网站、电子信箱等）及其他有关信息。

2. 楼宇物业服务项目情况：项目名称（地名核准名称、别名）、地址、项目获取方式项目委托方名称、委托期限、项目负责人姓名、项目联系方式、建筑面积、栋数其他有关信息。

#### （二）经营信息

经营业绩：楼宇物业服务项目情况、企业注册时间、管理体系认证等有关信息。

#### （三）满意度信息

主要包括县（市）区物业行政主管部门、街道和业主满意度情。

#### （四）良好信息

物业企业在从事楼宇物业管理活动中取得的业绩，以及获得各级政府及其相关部门（单位）的表彰等信息。

#### （五）不良信息

物业企业在从事楼宇物业管理活动中违反法律法规和约定的行为，被行政处罚、通报批评等信息。

**第十条** 基本信息的采集实行物业企业自行申报、注册地及项目所在地物业管理行政主管部门核实的日常动态管理制度。基本信息发生变更的，物业企业应当于变更之日起 30 日内申报变更。

**第十一条** 经营信息的采集，主要包括：

- （一）承接物业服务项目的物业服务合同和备案证明材料；
- （二）取得相关业绩的证明材料；
- （三）其他具有合法效力的证明材料。

经营信息仅限采集物业企业在本市的楼宇物业服务项目信息。

**第十二条** 满意度信息的采集，主要包括：

- （一）县（市）区物业行政主管部门意见；
- （二）项目所在地街道意见；
- （三）第三方测评机构采集的业主意见。

**第十三条** 良好信息的采集，主要包括：

- （一）各级政府的表彰文件；
- （二）各级物业管理行政主管部门、相关政府部门的表彰文件。

良好信息以表彰颁布时间作为年度参评数据。

**第十四条** 物业企业应当于经营信息和良好信息产生之日起 90

日内，将相应材料录入市物业星级评价系统，并于10个工作日内向评价实施单位申请办理信息认定手续。逾期未录入市物业星级评价系统或未在规定时间内申请办理经营信息和良好信息认定手续的，经营信息和良好信息不记入当年加分。

**第十五条** 不良信息的采集，主要包括：

（一）各级物业管理行政主管部门或相关部门的行政处罚决定等文书；

（二）各级物业管理行政主管部门或相关部门的行政执法检查的书面通报限期未整改到位；

（三）经人民法院、仲裁机构等判定物业企业因违约承担责任的生效法律文书；

（四）因物业企业过错造成的重大安全生产事故、群体性事件、重大舆情等；

（五）其他违法、违规以及违反合同约定的行为。

物业企业应当主动申报不良信息，对刻意隐瞒不良信息的，按照分值双倍进行扣分。同时，市房管局、县（市）区物业主管部门发函收集汇总各部门对楼宇物业企业相关行政处罚、通报等不良信息。

**第十六条** 本市物业企业在外地设立分支机构的，在外地所取得的良好信息不适用本办法，不计入企业的良好信息。外地入榕物业企业限采集其在榕的良好信息。

**第十七条** 评价实施单位对楼宇物业企业记入不良信息的，应当

在市物业星级评价系统进行公示，公示期不少于5个工作日。公示期满无异议的，不良信息生效。公示期间，物业企业对不良信息记录有异议的，可在公示期满之日前向评价实施单位提出书面异议申请，并提供相应证据。

**第十八条** 星级评价信息经采集按规定记入市物业星级评价系统后，任何单位和个人未经法定程序，不得擅自修改、增减、删除。

### 第三章 物业企业星级等级评价

**第十九条** 星级评价以信息记分周期总得分为基础，结合各方评价确定物业企业星级等级。星级服务信息记分周期为一年，自每年1月1日起至12月31日止。记分周期届满，次年重新计算。

星级服务信息的加减分以发文的时间为准，当年有效。涉及列入黑名单事项的，跨年度按两年计算。

**第二十条** 同一良好信息以最高荣誉为准，不再重复记分。

同一不良行为涉及多项减分内容的，以减分最多的一项予以记分。

同一不良行为在整改期内不再重复记分。

同一不良行为在整改期到期后仍未整改的，采取加倍扣分的方式进行记分。

**第二十一条** 物业企业星级得分按照《福州市楼宇物业企业星级评价记分表》（详见附表），实行日常加减分制，按年度综合评定星级服务等级。

第一年物业企业星级评价得分=基本信息分值+经营信息分值+良好信息分值

次年物业企业星级评价得分=基本信息分值+经营信息分值+良好信息分值—不良信息分值。

**第二十二条** 物业企业星级等级划分五星、四星、三星、两星和不达标。星级评价实行百分制，年度排名前10%（含）的企业评为五星，排名在10%—25%（含）的为四星，排名在25%—85%（含）的为三星，排名在85%—97%（含）的为两星，其余的不予以评星级。

**第二十三条** 物业企业有下列情形之一的，取消星级服务等级，直接列入黑名单：

- （一）被公安机关认定为有涉黑涉恶行为的；
- （二）在星级等级评定中，弄虚作假的；
- （三）骗取、挪用专项维修资金的；
- （四）经有权机关确认因物业企业责任发生的重大安全事故的；
- （五）企业或企业法定代表人因物业企业承担过错原因，通过人民法院判定，被列入失信被执行人名单的；
- （六）因物业企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的；
- （七）拒不参加物业企业“双随机”检查或信用信息检查的；
- （八）无正当理由拒不参加物业管理行政主管部门约谈的；
- （九）物业企业在物业服务活动中承担主要责任的生效判决裁决、被各级物业及其他主管部门行政处罚、公开通报等拒不执行、整改的；

(十) 经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为。

(十一) 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的；

**第二十四条** 各级物业管理行政主管部门依法查证属实的物业企业的其他不良行为，经责令整改而逾期未整改的，予以降一星处理。

## 第四章 星级服务等级的分类管理

**第二十五条** 星级评价结果作为选聘物业服务企业、物业服务项目招投标、(前期)物业服务合同备案、各类评优评先评奖活动、日常监管、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。根据物业服务企业不同星级等级，实行差异化分类管理。

**第二十六条** 星级等级评价结果向社会公布后，物业服务企业可通过市物业星级评价系统查看本企业星级等级情况，有关部门、单位和个人可通过市物业星级评价系统查询物业服务企业星级等级情况。

**第二十七条** 对星级等级为四星以上的楼宇物业服务企业，物业管理行政主管部门可以在星级等级公布之日起的下一个评价周期内采取以下激励措施：

(一) 在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑；

(二) 参加物业服务项目投标的，在评标中根据实际可着情况加分；

(三) 在各类创先评优活动中予以优先考虑或推荐；

(四) 在日常检查、双随机检查、专项检查中减少检查频次，实施简化监督和低频率的日常检查；

(五) 国家或地方有相关优惠扶持政策的，予以优先考虑；

(六) 规定可以采取的其他激励措施。

**第二十八条** 对星级等级为两星以下的物业企业，列入行业重点监管对象，加强日常监督检查，物业管理行政主管部门可以在星级等级公布之日起的下一个评价周期内采取以下措施：

(一) 对其申报的星级信息检查时，对申报材料实行全面检查；

(二) 增加对该企业的日常检查、双随机检查、专项检查频次。

**第二十九条** 建立黑名单制度。对被列入黑名单的楼宇物业企业，自星级等级公布之日起两年内不予开展新的星级评价工作，禁止企业参加物业服务项目招投标、承接新项目。同时，将失信主体列入福州市信用联合惩戒名单。

对被列入黑名单的法定代表人、总经理的有关情况，记入物业企业主要管理人员不良信用档案，存留期为两年，存留期内不得在本市其他物业企业担任同类职务。

**第三十条** 新成立的物业企业参加招投标活动的，在下一个星级评价周期前的星级等级暂定为达标（无项目）。

建设单位、业主或业主大会授权的业主委员会选聘物业企业时，应当审查并告知全体业主参与选聘的物业企业年度星级评价情况。

## 第五章 附 则

**第三十一条** 本办法由福州市住房保障和房产管理局负责解释。  
市住房保障和房产管理局可根据国家政策导向、行业发展需要，合理调整《福州市楼宇物业企业星级信息记分明细表》。

**第三十二条** 楼宇物业企业的星级信息及星级等级在市物业星级评价系统保存十年。

**第三十三条** 本办法自 2021 年 月 日起施行。

附件 1：福州市楼宇物业企业星级评价记分表