## 吉林省房地产业协会物业管理专业委员会

## 2020年物业服务企业测评研究工作实施方案

**一、测评指标要素**

指标要素包括管理面积、经营业绩、服务质量、社会责任和党建工作。指标要素分数据指标和非数据指标，数据指标截至2019年12月31日为准，非数据指标截至2020年6月30日为准。

1. **指标要素权重**

1.管理面积：权重25%

管理面积为企业依据合同提供全面物业服务，已交付使用的所有物业管理项目总面积。不含仅提供单项服务内容的项目面积。

2.经营绩效：权重50%

（1）年经营总收入：权重40%

年经营总收入为企业物业管理费和各类经营收入总额。

（2）年净利润：权重10%

年净利润为企业在物业服务和各类经营活动中产生的合法净利润，不含应上交给上级公司和属于业主权益的物业管理费结余。

3.服务质量：权重15%

包括：业主满意度、物业服务费收缴率、物业服务项目续约率、优秀示范项目数。

4.社会责任：权重5%

包括：年度纳税总额、企业吸纳建档立卡贫困劳动力、政府民生工程参与情况、社会公共卫生应急突发事件应对情况、社会公益慈善活动参与情况。

5.党建工作：权重5%

（1）党组织建立和党建工作双覆盖，并提交2019年以来党建工作总结；

（2）物业服务企业及员工获得政府部门及行业组织表彰奖励情况。

**三、报告撰写**

（一）吉林省物业行业发展报告。一是形成综合反映吉林省物业服务行业发展状况、发展特点和发展趋势的《2020物业服务行业发展报告》；二是结合吉林省物业发展现状和特点，针对住宅、办公写字楼、产业园区、商业物业、学校、医院、公众场馆等物业细分业态领域进行专项测评。

（二）撰写企业综合实力发展报告。一是以企业填报数据为基础，对物业服务企业的经营情况、管理规模、盈利能力、社会责任等指标要素进行综合测评；二是形成地区特色企业、成长企业、创新企业等可持续发展的潜力分析；三是对标全国先进企业和吉林省内领先企业为企业发展提供参考建议。

**四、上报流程**

（一）参加测评单位登陆吉林省房地产业协会网站（www.jilinfx.com）或通过吉林省房协物专委微信公众号（gh\_ff794b06790）和吉林省物业企业微信群，浏览《关于开展2020物业服务企业测评研究工作的通知》，下载通知附件“吉林省2020物业服务企业测评数据采集表”和“物业管理项目清单”并进行认真填写。

（二）参加测评单位将填写的资料确认无误后分别以word格式和jpg格式，连同上报材料的其他文件形成电子压缩包发至省房协物专委邮箱（jilinwuzhuanwei@163.com），数据上报后企业不可修改。

（三）经省房协物专委对电子文件初审通过后，由企业将纸质上报材料邮寄至吉林省房地产业协会（地址：长春市前进大街1号 邮编：130012）。

（四）省房协物专委和吉林省房地产研究中心组成测评专家组，按照测评指标要素和方法，复核申报数据，对存在疑问的企业数据进行核对和问询，完成测评研究工作。

**五、上报材料**

（一）信息类材料

一是《吉林省物业服务企业测评数据采集表》一份，封面要加盖单位公章，其中上报承诺书须企业法人签字并加盖单位公章。

二是《物业管理项目清单》，提交打印件一份，单位名称处加盖单位公章。

三是2019年度企业缴税证明。

四是2019年社保缴费证明。

（二）自评类材料

一是企业简介,包括自然情况、经营范围、服务内容、企业资质、体系认证情况、入围政府采购名录情况、行业影响和各级荣誉等。

二是企业申报材料，突出企业优势、经营和服务特色以及经验，参与政府民生工程和社会公益活动情况，字数在3000字以内，加盖企业公章。

三是2019年以来企业党建工作总结，加盖党组织公章。

（三）第三方材料（选择性提供）

一是如果2019年已聘请会计师事务所完成年度企业审计的，可提交审计报告书复印件一份（加盖单位公章）。

二是如果2019年已完成独立第三方机构业主满意度调查的，可提交第三方机构出具的业主满意度调查报告复印件一份。

（四）评定类材料

一是2019年以来企业和管理项目获得国家、省、市（州）级各类表彰和县（区）级行政主管部门表彰的，须提交证明材料的电子扫描件和纸制复印件。

二是企业员工获得政府部门或行业组织表彰的，提交证明材料复印件的同时，须提供该员工2020年以来的社保缴费证明。

（五）文化类材料

带有企业中文名称的logo和四张企业宣传照片（JPG格式不小于500kb，照片名称请注明展示内容）。

**六、材料上报截止时间**

2020年7月20日

**七、联系方式**

联系人：赵萍：0431-88921092 18686697497 15330608997

公允：0431-82752595 18843189662

**2020物业服务企业测评数据采集表**

**所 在 市（州）**

**企业名称（盖章）**

**填 报 日 期 年月日**

**吉林省2020物业服务企业测评数据上报承诺书**

为确保数据采集的公平、真实、可靠，根据吉林省2020物业服务企业数据上报要求，我公司对以下做出承诺：

1.管理面积为本企业依据合同提供全面管理服务，已交付使用的所有物业项目总面积，不含仅提供单项服务内容的项目面积。

2.年经营总收入为本企业物业管理费和各类经营收入总额。

3.年净利润为企业在物业服务和各类经营活动中产生的合法净利润，不含应上交给上级公司和属于业主权益的物业管理费结余。

4.企业吸纳建档立卡贫困劳动力与实际情况相符。

5.2019年以来企业党建工作总结与企业实际党建工作相符。

6.2019年没有违反法律法规、受到管理部门通报批评公开谴责、严重损害业主权益的投诉案件等不良记录。

我公司对申报材料和数据真实性负责，如有弄虚作假，愿承担相应责任。

法人签字（公章）：

年 月 日

**企业基本情况**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | |  | | | | | | 会员级别 | |  | |
| 企业登记  注册类型 | |  | | | | | | 邮 编 | |  | |
| 联系地址 | |  | | | | | | | | | |
| 企业成立时间 | |  | | 企业网址 | | | |  | | | |
| 统一社会  信用代码 | |  | | 法人代表 | | | |  | | | |
| 总 经 理 | 姓 名 |  | | 电 话 | | | |  | | | |
| 手 机 |  | | 邮 箱 | | | |  | | | |
| 联系人 | 姓 名 |  | | 电 话 | | | |  | | | |
| 手 机 |  | | 邮 箱 | | | |  | | | |
| 与开发企业关系 | | | | □隶属□合作□无关系 | | | | | | | |
| 主营业务 | |  | | | | | | | | | |
| 2019年以来获  得表彰情况 | |  | | | | | | | | | |
| 2019年以来企  业重大事件 | |  | | | | | | | | | |
| **续表1 企业从业人员情况** | | | | | | | | | | | |
| **指标名称** | | | **代码** | | **计量单位** | | **数量** | | **年人均工资**  **（元）** | | |
| 企业从业人员总数 | | | 101 | | 人 | |  | |  | | |
| 一、按岗位分类 | | | 102 | | — | | — | | — | | |
| （一）经营管理人员 | | | 103 | | 人 | |  | |  | | |
| 其中：企业高层管理人员 | | | 104 | | 人 | |  | |  | | |
| 管理处主任（项目经理） | | | 105 | | 人 | |  | |  | | |
| 管理员 | | | 106 | | 人 | |  | |  | | |
| （二）操作人员 | | | 107 | | 人 | |  | |  | | |
| 其中：工程维修工 | | | 108 | | 人 | |  | |  | | |
| 秩序维护员 | | | 109 | | 人 | |  | |  | | |
| 清洁工 | | | 110 | | 人 | |  | |  | | |
| 绿化工 | | | 111 | | 人 | |  | |  | | |
| 其他工种 | | | 112 | | 人 | |  | |  | | |
| 二、按学历分类 | | | **代码** | | **计量单位** | | **数量** | | | | |
| 其中：博士研究生 | | | 113 | | 人 | |  | | | | |
| 硕士研究生 | | | 114 | | 人 | |  | | | | |
| 本科生 | | | 115 | | 人 | |  | | | | |
| 大专生 | | | 116 | | 人 | |  | | | | |
| 中专生 | | | 117 | | 人 | |  | | | | |
| 高中以下 | | | 118 | | 人 | |  | | | | |
| 三、年度安置就业、再就业总人数 | | | 119 | | 人 | |  | | | | |
| 其中：接收应届本科毕业生 | | | 120 | | 人 | |  | | | | |
| 安置部队复转退军人 | | | 121 | | 人 | |  | | | | |
| 安置下岗、失业人员再就业 | | | 122 | | 人 | |  | | | | |
| 接收农村务工人员 | | | 123 | | 人 | |  | | | | |
| 接收建档立卡贫困劳动力 | | | 124 | | 人 | |  | | | | |
| 接收残疾人群体 | | | 125 | | 人 | |  | | | | |
| **续表2 物业管理项目情况** | | | | | | | | | | | |
| **指标名称** | | | **代码** | | **项目数**  **（个）** | | **房屋建筑面积**  **（万m2）** | | | | |
| 一、管理物业项目总数 | | | 201 | |  | |  | | | | |
| 1.住宅物业项目 | | | 202 | | - | | - | | | | |
| 其中：多层住宅 | | | 203 | |  | |  | | | | |
| 高层住宅 | | | 204 | |  | |  | | | | |
| 独立式住宅 | | | 205 | | - | | - | | | | |
| 2.办公物业项目 | | | 206 | |  | |  | | | | |
| 3.工业园区物业项目 | | | 207 | |  | |  | | | | |
| 4.其他类型项目 | | | 208 | |  | |  | | | | |
| 其中：学校物业 | | | 209 | |  | |  | | | | |
| 医院物业 | | | 210 | |  | |  | | | | |
| 商业物业 | | | 211 | |  | |  | | | | |
| 场馆物业 | | | 212 | |  | |  | | | | |
| 其他物业 | | | 213 | |  | |  | | | | |
| 二、物业顾问项目 | | | 214 | |  | |  | | | | |
| 三、保障性住房项目 | | | 215 | |  | |  | | | | |
| 四、老旧小区改造项目 | | | 216 | |  | |  | | | | |
| 五、合同储备项目 | | | 217 | |  | |  | | | | |
| **续表3 企业基本业务外包情况** | | | | | | | | | | | |
| **指标名称** | | | **代码** | | **项目数（个）** | | **房屋建筑面积**  **（万m2）** | | | | **外包单位投入人数** |
| **企业外包项目合计** | | | 301 | |  | |  | | | |  |
| 一、设备维修养护业务外包项目 | | | 302 | |  | |  | | | |  |
| 二、秩序维护业务外包项目 | | | 303 | |  | |  | | | |  |
| 三、保洁业务外包项目 | | | 304 | |  | |  | | | |  |
| 四、绿化业务外包项目 | | | 305 | |  | |  | | | |  |
| **续表4 企业经营情况** | | | | | | | | | | | |
| **指标名称** | | | **代码** | | | **计量单位** | **金额** | | | | |
| 一、总资产 | | | 401 | | | 万元 |  | | | | |
| 其中：净资产 | | | 402 | | | 万元 |  | | | | |
| 二、年经营总收入 | | | 403 | | | 万元 |  | | | | |
| （一）物业服务费收入 | | | 404 | | | 万元 |  | | | | |
| 1.住宅物业 | | | 405 | | | 万元 |  | | | | |
| 2.办公物业 | | | 406 | | | 万元 |  | | | | |
| 3.工业园区物业 | | | 407 | | | 万元 |  | | | | |
| 4.其他类型项目 | | | 408 | | | 万元 |  | | | | |
| 其中：学校物业 | | | 409 | | | 万元 |  | | | | |
| 医院物业 | | | 410 | | | 万元 |  | | | | |
| 商业物业 | | | 411 | | | 万元 |  | | | | |
| 场馆物业 | | | 412 | | | 万元 |  | | | | |
| 其他物业 | | | 413 | | | 万元 |  | | | | |
| （二）多种经营收入 | | | 414 | | | 万元 |  | | | | |
| 1.社区服务收入 | | | 415 | | | 万元 |  | | | | |
| 其中：社区电商服务收入 | | | 416 | | | 万元 |  | | | | |
| 社区房屋经纪收入 | | | 417 | | | 万元 |  | | | | |
| 社区家政服务收入 | | | 418 | | | 万元 |  | | | | |
| 社区养老服务收入 | | | 419 | | | 万元 |  | | | | |
| 社区其他服务收入 | | | 420 | | | 万元 |  | | | | |
| 2.顾问咨询收入 | | | 421 | | | 万元 |  | | | | |
| 3.其它业务收入 | | | 422 | | | 万元 |  | | | | |
| 三、营业成本 | | | 423 | | | 万元 |  | | | | |
| 其中：人员费用 | | | 424 | | | 万元 |  | | | | |
| 物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用 | | | 425 | | | 万元 |  | | | | |
| 绿化养护费 | | | 426 | | | 万元 |  | | | | |
| 清洁卫生费 | | | 427 | | | 万元 |  | | | | |
| 秩序维护费 | | | 428 | | | 万元 |  | | | | |
| 物业共用部位共用设施设备及公众责任保险费用 | | | 429 | | | 万元 |  | | | | |
| 办公费用 | | | 430 | | | 万元 |  | | | | |
| 其它费用 | | | 431 | | | 万元 |  | | | | |
| 四、利润总额 | | | 432 | | | 万元 |  | | | | |
| 五、年净利润 | | | 433 | | | 万元 |  | | | | |
| 其中：多种经营净利润 | | | 434 | | | 万元 |  | | | | |
| 六、年度纳税总额 | | | 435 | | | 万元 |  | | | | |
| 七、企业捐赠总额 | | | 436 | | | 万元 |  | | | | |
| **续表5 业主满意度** | | | | | | | | | | | |
| 一、业主满意度测评分值 | | |  | | | | | | | | |
| 二、第三方测评机构名称 | | |  | | | | | | | | |
| 三、业主满意度测评的抽样率（%） | | |  | | | | | | | | |
| 四、业主满意度测评内容（多选） | | | □总体服务 □客户服务 □秩序维护服务  □保洁服务 □维修服务 □绿化养护服务  □便民服务 □企业品牌 □社区文化活动  □其它服务 | | | | | | | | |
| **续表6 其它指标数据** | | | | | | | | | | | |
| **指标名称** | | | **代码** | | | **计量单位** | **数量/明细** | | | | |
| 一、收购物业服务企业数量 | | | 601 | | | 家 |  | | | | |
| 二、收购物业管理面积 | | | 602 | | | 万㎡ |  | | | | |
| 三、收购物业服务企业名称 | | | 603 | | | — |  | | | | |
| 四、新进入具体城市名称 | | | 604 | | | - |  | | | | |
| 五、物业管理项目续约率 | | | 605 | | | % |  | | | | |
| 六、住宅物业服务总户数 | | | 606 | | | 万户 |  | | | | |
| 七、物业费收缴率 | | | 607 | | | % |  | | | | |
| 七、党组织建立和党建工作双覆盖 | | | 608 | | | - | □是□否 | | | | |
| 八、党组织或党员获得市级党委以上部门表彰 | | | 609 | | | - | □是□否 | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **续表7 企业简介** | | |
| 标题 |  | |
| 企业  情况  介绍 | 包括基本情况简介，企业经营管理理念、服务特色和商业模式，企业发展目标和发展战略等。  可另附表。 | |
| 物业服务企业申报意见：  公 章：  年 月 日 | |

**填表说明**：

1.企业名称:填写物业服务企业(单位)在工商行政管理部门登记的名称,要填全称,不得使用简称,即与企业(单位)公章所使用的名称一致。

2.联系地址:填写由邮政部门认可的单位所在地地址。不要填写邮政信箱号。

3.统一社会信用代码：国家统一社会信用代码，未转换企业请填写法人（单位）代码。

4.企业登记注册类型：国有企业、民营企业 、合资企业、外资企业、其他企业。

5.企业成立时间:指工商行政管理部门登记核准设立的日期。

6.企业从业人员：指在物业服务企业中工作，取得工资或其它形式的劳动报酬的全部人员。包括：在岗职工、再就业的离退休人员、在企业中工作的外方人员和港澳台方人员、兼职人员、借用的外单位人员和第二职业者。不包括离开本单位仍保留劳动关系的职工。

7.年人均工资=报告期实际支付的全部职工工资总额/报告期全部职工平均人数。工资总额是指单位在一定时期内直接支付给本单位全部职工的劳动报酬总额，包括[计时工资](http://baike.baidu.com/view/140371.htm)、[计件工资](http://baike.baidu.com/view/140365.htm)、[奖金](http://baike.baidu.com/view/230428.htm)、[津贴](http://baike.baidu.com/view/192956.htm)和[补贴](http://baike.baidu.com/view/86965.htm)、加班加点工资、特殊情况下支付的工资，以及单位缴纳的个人[养老](http://baike.baidu.com/view/494906.htm)、医疗、住房等保险，均包括在内。

8.建档立卡贫困劳动力：是指完成审批流程，建立贫困档案，纳入全国扶贫开发信息系统动态管理的贫困家庭劳动力。

9.住宅物业（202）：指用于居住的房屋建筑，包括多层住宅、高层住宅、独立式住宅等。多层住宅指6层以下（含6层）的住宅楼宇。高层住宅指7层以上（含7层）的住宅楼宇。独立式住宅（205）：指单栋独户的别墅项目，联排别墅按多层住宅计算。

10.办公物业（206）：指机关、团体、企业、事业等单位使用的各类办公用房。

11.工业园区物业（207）：指用于工业生产的房屋建筑。如厂房、仓库等。

12.其它类型物业（208）：指凡不属于上述用途的房屋建筑。如学校物业、医院物业、商业物业、场馆物业（如体育场馆、博物馆、机场）等。

13.物业顾问项目（214）：指在物业管理过程中提供咨询服务，从事关于不动产的咨询、估计、经营及管理的项目数量。

14.保障性住房（215）：指政府为中低收入住房困难家庭所提供的限定标准、限定价格或租金的住房，一般由廉租住房、经济适用住房和政策性租赁住房构成。

15.设备维修养护、秩序维护、保洁、绿化业务外包项目（302、303、304、305）：指企业在管项目中，各类业务实行分包给专业公司情况。

16.社区电商服务收入、社区房屋经纪收入、社区家政服务收入、社区养老服务收入、社区其他服务收入（416、417、418、419、420）：指企业在提供物业管理服务的同时，为在管小区业主提供相应服务所取得的收入情况。

17.多种经营净利润（434）：指企业为在管小区业主提供社区电商服务、社区房屋经纪服务、社区家政服务、社区养老服务及社区其他服务时所取得的净利润。

18.业主满意度：指专业第三方机构通过业主对物业服务企业总体服务、客户服务、秩序维护服务、保洁服务、维修服务、绿化养护服务、便民服务、企业品牌、社区文化活动和其他服务等内容评价分值的加权计算，得到业主满意程度的一个数值。

19.企业经营情况栏的有关指标，依据《物业服务企业财务管理规定》（财政部财基字[1998]7号）的规定和要求填报。

20.逻辑关系：101=103+107=113+114+115+116+117+118，103=104+105+106,

107=108+109+110+111+112，201=202+206+207+208，202=203+204+205，

208=209+210+211+212+213，403=404+414，404=405+406+407+408，

408=409+410+411+412+413，414=415+421+422，415=416+417+418+419+420，

423=424+425+426+427+428+429+430+431。

**物业管理项目清单**

**企业名称（盖章）：**（按项目所在地顺序填写，可另附页）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目所在城市** | **项目**  **名称** | **物业类型** | **建筑面积**  **（万m2）** | **合同截**  **止日期** | **项目开发企业名称** | **项目**  **负责人** | **物业费标准**  **（元/m2/月）** | **2019年收缴率（%）** | **二手房交易均价**  **（元/m2）** | **收费方式** | **业主委员会情况** | **获省级示范项目年份** |
| 1 | 北京市 | XXX | 多层住宅 | XXX | X年X月 | XXX | XXX | XXX | XX | XXX | 包干制 | 已成立 | 2018年省级 |
| 2 | 深圳市 | XXX | 办公物业 | XXX | X年X月 | XXX | XXX | XXX | XX | XXX | 酬金制 | 未成立 | — |
| 3 | 深圳市 | XXX | 多层住宅 | XXX | X年X月 | XXX | XXX | XXX | XX | XXX | 包干制 | 筹备中 | 2019年省级 |
| 商业物业 | XXX | XXX | XXX |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：

1．物业类型按多层住宅、高层住宅、独立式住宅、办公物业、工业园区物业、学校物业、医院物业、商业物业、场馆物业（如博物馆、体育馆、机场等）和其他物业等填写。一个项目涉及多种业态的，请分别列出物业类型、建筑面积和物业费标准。

2．建筑面积、物业费标准、调整物业费幅度等数值，保留小数点后两位。

3．合同截止日期填写具体到年、月。

4. 获省级示范项目年份栏仅填写2018、2019年数据。