

吉林省房地产业协会文件

吉房协〔2020〕46号

关于开展2020年物业服务企业测评 研究工作的通知

各会员单位、物业服务企业：

为深入做好行业建设和会员单位服务工作，提升物业服务企业品牌价值和社会影响力，通过有代表性的指标分析反映行业发展状态，加快推动物业管理行业向现代服务业转型升级，吉林省房地产业协会物业管理专业委员会（简称“省房协物专委”）开展2020年度物业服务企业测评研究工作。现将有关事项通知如下：

一、主要目的

物业服务企业测评研究工作旨在通过科学、公正、客观的评价指标体系、评价方法和专业分析研究，反映物业服务企业的综合实力、发展质量、品牌价值和社会影响力，并形成《吉林省物业服务行业发展报告》、发布《2020年吉林省物业服务综合实力领先企业排名》、为参与测评研究的物业服务企业提供《综合实

力测评报告》。

二、测评范围

物业服务企业测评研究工作面向全省物业服务企业开展，测评范围为以省内物业服务企业为主体服务的项目和经营成果。

以下企业限制参与测评：一是 2019 年以来有违反国家法律法规，并经查实的；二是 2019 年以来受到行政主管部门或行业组织通报批评、公开谴责的；三是 2019 年以来有严重损害业主权益的投诉案件，并经查实的；四是有其他不良记录的。

三、组织实施

物业服务企业测评研究工作由吉林省住房和城乡建设厅给予指导，省房协物专委联合吉林省房地产研究中心组织实施，各市（州）行政主管部门给予支持，统一方案、统一部署。

四、测评方式

以效率实用为原则，采取企业数据填报，测评专家组根据企业指标要素、行业专业认定，结合权重分析综合计算的方法，建立多维度、分类别的测评体系。

测评研究工作的指标要素主要指年经营总收入、管理面积、员工人数、年净利润、年度纳税总额、净资产、专业人才、示范项目、党组织建设等数据；行业认定主要指企业获得优秀物业服务项目、行业专业认证、政府相关部门及行业组织颁发给企业及重要岗位人员的奖项、政府民生工程和社会公共突发应急工作参与情况等。

五、测评结果运用

一是向省行政主管部门和各市（州）行政主管部门提供本地区企业发展状况和综合实力分析的相关信息；二是测评研究结果与诚信体系建设相结合，参与测评企业的优良信息将作为信用评价的基础；三是测评研究结果与省示范小区达标验收工作相结合，对参与测评企业将简化年度评优申报材料，做到信息共享；四是综合实力领先企业在物业服务项目招投标时，测评研究结果可作为主要的投标竞争条件；五是省房协选聘物业管理专家组成员时，将优先从综合实力领先企业中选拔；六是省房协物专委将通过省房协网站、省房协物专委微信公众号开展优秀企业的品牌宣传和服务推介系列活动；七是向中国物协等行业主流媒体展示优秀企业风采，推广综合实力领先企业在转型升级中的体会和经验。

六、实施原则

（一）诚信守诺原则。参与单位应本着诚实守信的精神，所上报数据必须真实，并与企业审计报告、有效合同等原始资料和数据吻合。签署承诺书，并对承诺内容负责。一经发现弄虚作假，取消测评资格，在行业通报批评并记录于会员诚信档案。

（二）公开、公平、公正原则。测评过程中确保对企业申报的数据进行认真、严格的审查，对企业发展情况做出客观分析和评价。

（三）保密原则。整个过程中涉及的所有上报数据、审查分数

及结果均不外传，如有泄漏，由责任人承担相应法律后果。

（四）免费原则。报告撰写和企业测评不收取费用，任何人以此为由收取费用，申报单位可向省房协物专委进行投诉，经查属实的，追究相关责任人法律责任。

七、联系方式

赵 萍：0431-88921092 18686697497 15330608997

公 允：0431-82752595 18843189662

附件：

- 1、2020年物业服务企业测评研究方案
- 2、2020物业服务企业测评数据采集表
- 3、物业管理项目清单

吉林省房地产业协会

2020年6月19日



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。

二、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.jilinfo.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			<input type="checkbox"/> 隶属 <input type="checkbox"/> 合作 <input type="checkbox"/> 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 m ²)
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 m ²)	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)	<input type="checkbox"/> 总体服务 <input type="checkbox"/> 客户服务 <input type="checkbox"/> 秩序维护服务 <input type="checkbox"/> 保洁服务 <input type="checkbox"/> 维修服务 <input type="checkbox"/> 绿化养护服务 <input type="checkbox"/> 便民服务 <input type="checkbox"/> 企业品牌 <input type="checkbox"/> 社区文化活动 <input type="checkbox"/> 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m ²	
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	-	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
八、党组织或党员获得市级党委以上部门表彰	609	-	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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。
<p>物业服务企业申报意见：</p> <p style="text-align: center;">公 章：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	

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、计件工资、奖金、津贴和补贴、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、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)：指独栋独户的别墅项目,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、社区文化活动和社区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 m^2)	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/m 2 /月)	2019年收缴率 (%)	二手房交易均价 (元/m 2)	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 商业物业	XXX XXX	X年X月	XXX XXX	XXX	XXX XXX	XX	XXX	包干制	筹备中	2019年省级
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。