

湖南省物业管理行业协会

湘物协〔2022〕501号

湖南省物业管理行业协会 关于发布《湖南省物业项目物业服务质量等级认定管理办法》的通知

各有关单位：

为促进我省物业服务行业高质量发展，提升业主生活幸福感，我会制定了《湖南省物业项目物业服务质量等级认定管理办法》，根据《湖南省物业管理行业协会章程》有关规定，经协会常务工作委员会同意，现予以发布。

特此通知！



湖南省物业项目物业服务质量等级认定 管理办法

第一章 总则

第一条 为提升物业服务水平，加强行业自律，规范物业服务行为，促进物业服务行业高质量发展，湖南省物业管理行业协会（以下简称“省物协”）决定在全省开展物业项目物业服务质量等级（星级）认定工作。根据国家及本省物业服务行业有关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省各级物协会员单位所有提供专业物业服务的项目。

第三条 物业项目物业服务质量等级认定工作遵循统一领导、分级认定、常态管理、公正透明的原则。

第四条 本办法通过对物业项目所提供的物业服务内容所达到的水平进行综合评判，按项目类型分为住宅小区、办公楼、学校、医院、工业园区、综合（市政环卫、公园等）六类，并依据不同类型项目的服务特点设定评分标准，综合评定服务等级。物业服务质量等级认定标准《湖南省物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》（见附件 1-6）。

第五条 物业项目物业服务质量设立五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级，最高为五星级，星级越高表示物业服务质量越高。物业项目初次认定服务质量等级后，服务质量等级提升需逐级申报认定。

第六条 省物协负责本省物业项目物业服务质量等级认定工作，包括负责制定服务质量等级标准和认定管理办法，指导开展服务质量等级认定工作。

市州物协负责本地区内一、二、三星级物业项目的物业服务质量等级认定组织工作及四、五星级物业项目的物业服务等级认定初审工作。省物协专家委员会具体负责四、五星级物业项目的物业服务质量等级认定组织工作。

各级物协依据自身工作职责，根据物业项目实际情况，严格按照《湖南省物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》的要求给予认定。

第七条 各级物协会员企业应主动对在管物业项目进行物业服务质量等级认定；各级物协应积极引导和鼓励物业企业对在管物业项目申报物业服务质量等级认定，并组织报名企业进行对标学习、考察，掌握认定评价标准，实现物业项目物业服务质量等级认定全覆盖。

第八条 全省每年分上、下半年各组织一次物业项目物业服务质量等级认定。

第九条 为保证认定工作的专业性和公正性，各级物协在组织实施物业服务质量等级认定相关工作时，应当组建成立相应的专家库，并邀请行业专家、业主代表和配套企业专家共同参与认定评价工作。

市州物协可从省物协或其他市州专家库中抽调专家共同开展物业服务质量等级认定工作。

物业项目物业服务质量等级认定相关工作接受同级行业主管部门的指导与监督。

第十条 物业项目物业服务质量等级认定工作应遵守党

风廉政建设相关规定，公正客观、不得徇私舞弊；认定专家人数不少于2人、不超过5人。

第十一条 物业项目物业服务等级认定结果包括：通过、不通过、待整改三类。

待整改项目的整改期为认定结果公示之日起的30天内，在整改期内将专家意见整改到位的，经专家或项目所在地物协复核后，视为合格；未整改到位的，视为不合格。

第二章 申报条件

第十二条 申报物业项目物业服务等级认定应当具备以下基本条件：

（一）申报项目原则上需签订全委物业服务合同，实行专业化物业管理；若项目存在特殊性，其物业服务合同内容至少包含客户服务、房屋管理与维修保养、共用设施设备管理、秩序维护管理、绿化管理、清洁服务等内容中的3项服务。

（二）申报项目由物业服务企业合法经营，且企业在该项目的经营服务时间达1年以上。

（三）申报项目实行项目经理人负责制，项目经理通过湖南省物业服务项目经理人执业水平理论考核，取得项目经理人等级水平证书。

（四）申报企业应具有物协认定的相应信用等级。其中申报四、五星级的项目应具有省物协出具的AA级以上（含AA级）信用等级证明。

（五）申报项目1年内无因物业服务企业责任引发的各类重大事故和群诉事件。

(六) 申报项目无重大安全隐患。

(七) 申报住宅类项目的入住率需达 60%以上(含 60%)，申报办公类项目的入住率需达 50%以上(含 50%)。

(八) 项目交付使用 1 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基数)。

第十三条 申报物业服务等级的项目，应提交以下材料：

(一) 《湖南省物业项目物业服务等级认定申报表》，加盖申请单位公章；

(二) 湖南省*星级物业服务等级认定电子汇报材料(PDF 版)，包含以下内容：

1. 物业项目基本情况介绍

(1) 物业服务等级简介

(2) 项目服务合同

(3) 物业服务企业简介及营业执照

(4) 项目经理人劳动合同及省物协项目经理人等级水平证书

(5) 物业服务合同中外委主要供应商企业信息、信用情况

(6) 认定启动及筹备工作情况

(7) 企业自评结果

2. 物业项目现场管理情况介绍

根据申报项目类型提供认定评分细则所要求的资料。

第三章 项目认定程序

第十四条 物业项目物业服务等级认定程序如下：

（一）申报

物业服务企业结合申报项目实际情况及星级认定标准确定申报等级，向申报项目认定组织单位提交申报资料，其中申报一、二、三星项目向项目所在市州物协报名；申报四、五星项目直接登陆省物协会员服务系统报名，会员服务系统链接：www.hnpma.cn。

（二）受理

认定组织单位对申报项目在 10 个工作日内确定是否受理，并通知申报企业，不予受理的，告知不予受理原因。

（三）审核认定

认定组织单位组织专家组对项目现场进行审核认定：

（1）资料审核：对申报项目的 PDF 版电子档汇报材料进行审核。

（2）现场检查：专家组根据认定标准，通过听取物业服务企业自评汇报、征询业主代表意见、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、现场查勘等方式，逐项对标检查。

（3）签署意见：专家组根据检查情况在认定意见表填写认定意见，并签字确认，交项目认定组织单位存档。

（四）公示

现场认定结果由认定组织单位在当地媒体或协会官网、微信公众号面向社会进行公示，接受社会监督，公示期为 7 天。

（五）公告授牌

公示期满无异议的，认定组织单位将认定结果对外公告，颁发物业项目物业服务质量等级认定文件和铭牌。

对公示结果有异议的，由认定组织单位委派专家在受理异议申报后 7 天内进行调查核实，经核实问题属实的，视为不合格。

（六）备案

各市州物协将认定结果在 30 日内向省物协备案。

第四章 动态管理

第十五条 物业项目物业服务等级有效期为 3 年，期满由省、市物协分别组织进行复核。复核未合格的物业服务项目将不再享有原有等级，并予以公布。

第十六条 省物协会同市州物协对物业项目建立年度检查和抽查、巡查机制，对在年度检查和抽查、巡查中，发现已授牌物业服务项目达不到所授服务质量等级标准，应责令限期整改，并视情节给予通报批评，整改不到位的由原服务质量认定单位降低或取消其所授等级铭牌并予以公布。

第十七条 有效期内，认定项目因物业服务企业责任导致该项目产生重大事故及严重纠纷的，由原认定单位行文注销项目服务等级并收回项目物业服务等级铭牌。发生重大安全事故或群体性上访事件的物业服务项目，需待整改完毕或平息事件满 1 年后，方可重新申报星级认定。

第五章 附则

第十八条 一年内一个会员单位在一个市州申报认定的四、五星级物业服务项目不得超过 3 个。

第十九条 物业项目物业服务等级铭牌由省物协

统一制定模板，任何单位或个人未经授权或认可，不得擅自。

第二十条 物业服务企业应将物业项目物业服务质量等级铭牌置于该项目醒目处，便于业主识别。

第二十一条 各级物协要对物业项目物业服务质量等级认定工作进行总结、归纳和宣贯，择优挑选优秀物业服务项目，组织行业观摩、交流和学习。

第二十二条 物业项目物业服务质量等级认定结果，将提交行业主管部门及相关单位作为物业服务企业信用评价、行政许可、物业项目招标、投标的重要依据。

物业服务企业所服务物业项目有50%以上被认定为五星级物业服务项目的，若无其他重大负面经营事项，企业行业信用等级可直接评为AAA级；物业服务企业所服务物业项目有40%以上被认定为四星级物业服务项目的，若无其他重大负面经营事项，企业行业信用等级可直接评为AA级；物业服务企业所服务项目无一个四星级以上物业服务项目的，企业行业信用等级不能评为AAA级。

第二十三条 为进一步加强行业自律，规范物业服务收费行为，建立质价相符的物业服务费收费机制，维护业主、使用人和物业服务企业的合法权益，物业服务企业在与开发商或业主签订物业服务合同时，可先行约定物业服务质量等级，督促物业服务企业保证物业服务品质。

经授牌的各星级物业服务项目，且物业项目物业服务品质通过星级认定后确有提升的，物业服务企业在与业主商定物业服务价格时，可在原物业服务价格的基础上按一定比例进行上浮，上浮比例由双方共同商定。

第二十四条 经授牌的各星级物业服务项目的项目经

理人，其个人水平评价将依照所认定项目的星级等级予以认定，记入项目经理人信用档案。

第二十五条 本办法的最终解释权归湖南物业管理行业协会所有。

第二十六条 本办法自印发之日起施行。



附件：

1. 《湖南省住宅类物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》
2. 《湖南省办公类物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》
3. 《湖南省学校类物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》
4. 《湖南省医院类物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》
5. 《湖南省工业园区类物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》
6. 《湖南省综合类（市政环卫、公园等）物业项目物业服务质量等级（星级）认定评分细则》