

娄底市物业管理协会文件

娄物协〔2023〕 07 号

关于开展 2023 年度 “湖南省星级物业服务项目” 考评工作的通知

各会员单位：

根据《湖南省物业项目物业服务质量等级认定管理办法》的要求，娄底市物业管理协会将组织开展 2023 年度“湖南省星级物业服务项目”考评工作，现将有关要求通知如下：

一、“湖南省星级物业服务项目” 考评认定

1、认定标准

按湖南省物业管理行业协会 2022 年 5 月 10 日颁发的《湖南省物业项目物业服务质量等级认定管理办法》进行认定，文件详见附件一。

2、注意事项

(1)申请项目认定的物业服务企业必须是市物业管理协会会员单位；县市区星级项目申报先由当地主管部门提出审查意见，被当地主管部门否决的项目不能申报星级项目评定，县市区主管部门出具审查意见后，项目单位 15 日内申报至市物协秘书处，由市物协组织认定考评。

(2)项目经市物协组织认定考评，达到三星及以下项目标准的，即为最终认定；如达到四星级或五星级标准，则由市物协上报省物协组织复审认定，申请四星级或五星级项目认定的物业服务企业必须是省物业管理协会会员单位。

(3)星级项目认定每三年进行一次复核，2020 年评定的项目今年需要申请复核，复核工作必须在 2023 年 11 月 31 日前完成，否则将终止星级资格。

(4)申报的项目应由物业服务企业合法取得经营权，且企业在该项目的经营服务时间达 1 年以上。

(5)申报的项目实行项目经理人制度，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。

(6)申报物业项目物业服务等级认定，物业服务企业应具有相应信用等级证明材料。申报一、二、三星级物业服务等级项目的物业服务企业信用等级均应为 A 级以上（含 A 级），由企业工商注册地行政主管部门或物业管理协会出具证明；申报四、五星级物业服务等级项目的物业服务企业信用等级均应为 AA 级以

上（含 AA 级），由省物协出具信用等级证明。

（7）申报的项目 1 年内无因物业服务企业责任引发的各类重大事故及无重大安全隐患。

（8）申报的项目入住率需达 60%以上（含 60%），申报办公类项目的入住率需达 50%以上（含 50%）。或交付使用 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）。

（9）本次考评，按湖南省物业管理行业协会的考评费用标准，收取考评专家的考评费与差旅费。

（10）湖南省物业项目物业服务质量等级认定管理办法及评分细则请登陆娄底物业协会官网查阅，协会网址：www.ldwyw.com。

3、申报要求

采取电子申报的方式，如实填报相关数据，打印《湖南省物业项目物业服务质量认定申报表》加盖申请单位公章后，报送至协会邮箱 3302672954@qq.com。准备 PDF 版电子档汇报材料，发送至市物协秘书处；同时登陆娄底物业协会官网 www.ldwyw.com 进行星级评定申报。

物业服务质量等级认定申报项目类型含：住宅小区、办公楼、学校、医院、园区（综合）五类，每一类中按评定标准必须有三项及以上的服务内容，才能申报星级项目评定。

4、考评程序

（1）项目自评。

（2）县市区主管部门审核否决条件。

(3) 电子资料考评。参评项目不需提供纸质汇报资料，只需提供电子申报资料（PDF 版本）至娄底市物业管理协会秘书处邮箱(3302672954@qq.com)。

(4) 市物协现场核查考评，认定三星级及以下项目，上报四星级、五星级项目。

(5) 省物协现场核查考评，认定四星及五星级项目。

(6) 现场核查程序：PPT 简单汇报创建过程与亮点；查看管理资料；现场环境、安保、设施设备查看考评。

5、时间安排

企业自我评定合格方可申报，收到企业星级申报 15 日内安排考评，四、五星级项目认定考评由省物协安排时间。

附件 1. 湖南省物业项目物业服务等级认定管理办法

附件 2. 湖南省物业项目物业服务等级认定申报表

娄底市物业管理协会

二〇二三年七月二十八日



抄送：娄底市住房保障服务中心

娄底市物业管理协会秘书处

2023 年 7 月 28 日印发

附件 1

湖南省物业项目物业服务等级认定 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物业服务内容所达到的服务水平进行综合评判，按项目类型分为住宅小区、办公楼、学校、医院、园区（综合）五类，并依据不同类型项目的服务特点设定评分标准，综合评定服务质量等级。《湖南省物业项目物业服务等级（星级）认定评分细则》。

第五条 物业项目物业服务等级设立五个等级，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等级越高。

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。

第七条 会员单位应主动参与物业项目物业服务质量等级认定申报；各级物协应鼓励物业企业参加项目申报，并组织报名单位进行对标学习、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。

各小区业主委员会应鼓励本小区物业企业开展物业服务等级认定申报，推动小区的规范运作，提升物业服务品质。

第八条 物业项目物业服务质量等级认定可全年申报，申报组织单位根据自身工作安排开展申报认定工作。

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，应当组建成立专家库，其中要由行业专家、业主代表和配套企业专家共同组成。

专家抽取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公示结果包括：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

第十一条 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、房屋管理与维修养护、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制度,项目经理应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、五星级的项目信用等级应达到 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。

(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）。

第十二条 申报物业服务质量等级的项目，应提交以下材料：

（一）《湖南省物业项目物业服务质量认定申报表》，加盖申请单位公章；

（二）湖南省星级物业服务项目认定电子汇报材料（PDF 版），包含以下内容：

1. 物业项目基本情况介绍

（1）物业服务项目简介

（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

2. 物业项目现场管理情况介绍

（6）认定工作启动及筹备实施工作情况介绍

（7）企业自评结果

（8）提供与申报项目类型相符的其他资料

第三章 项目认定程序

第十三条 物业项目物业服务质量等级认定程序如下：

（一）自评

物业企业根据认定标准进行自评，自评分应达到申报的分数。

（二）申报

物业服务企业结合自评得分情况向申报项目组织单位提交申报资料，申报项目直接扫码登陆省物协会员服务系统报名并同步向项目所在地市州物协报备，申报一、二、三星项目也可直接在市州物协报名；省物协会员服务系统二维码：



附件 2

湖南省物业项目物业服务质量认定 申报表

(一式二份)

项 目 名 称: _____

项 目 属 地: _____

服务企业名称: _____ (章)

申 请 日 期: _____

湖南省物业管理行业协会 制

项目名称					
项目地址					
服务企业			项目收费标准		
项目合同面积		项目类别	住宅 ☐	学校 ☐	医院 ☐
项目进入时间			园区 ☐	办公 ☐	
认定工作联系人			联系电话		
业主大会成立时间		负责人		电话	
企业信用等级	☐ A ☐ AA ☐ AAA				
项目概述	内容：1、项目建设单位、建设目的与性质、建设规模（含占地面积、建筑栋数建筑层数等）、项目建设特点、绿化面积、物业服务特色、供应商即外包单位基本情况等。2、物业服务项目创星工作筹备情况汇报。				
项目自评分	根据《湖南省星级物业服务项目认定评分细则》评分，_____分。				
物业服务企业意见	签章：				