

附件：物业服务企业等级评定工作指南

物业服务企业等级评定工作指南 (2025 版)

2025 年 6 月

目 录

物业服务企业等级评定管理办法（试行）	2
物业服务企业等级评定工作指引	6
物业服务企业等级评定申报流程	26

物业服务企业等级评定管理办法（试行）

第一条 为做好物业服务企业等级评定工作，提高物业服务企业高质量发展的能力，树立行业良好形象，培育行业品牌企业，依据国家有关法律、法规，《北京物业管理行业协会章程》和团体标准《物业服务企业等级评定规范》(T/BJWX 001—2023)，制定本办法。

第二条 物业服务企业等级评定工作，遵循自愿申报、分级评定、动态管理、持续发展的原则。

第三条 物业服务企业等级的申请、评定、监督、跟踪服务适用本办法。

第四条 凡是在北京市依法设立，从事物业管理活动的具有独立法人资格的会员单位，均可申请等级评定。物业服务企业评定等级设置为五级，以综合实力从高到低排序为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A物业服务企业。

第五条 北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）全面负责物业服务企业等级评定工作的组织实施。授权并监督物业服务企业等级评定委员会（以下简称“评定委员会”）开展评定管理工作。

评定委员会设办公室负责日常工作。

第六条 评定委员会由主任、副主任及评定专家构成。主任由北京物协确认；副主任由主任推荐，北京物协确认；

评定专家由主任、副主任推荐，北京物协确认。

第七条 评定委员会应定期向北京物协报备评定委员会成员组成与变动。

第八条 评定委员会应全面掌握参与评定企业及变动情况，实现动态管理，每年分别于6月底和12月底将参与评定企业名称和数量报北京物协备案。

第九条 物业服务企业等级评定的标牌、证书由北京物协统一制作、颁发。

第十条 物业服务企业申请等级评定，应提交《物业服务企业等级评定申请书》。

第十一条 评定委员会办公室组织资格预审，向评定委员会提交预审意见。

第十二条 出现以下行为，不予评定：

- (一) 未依法纳税；
- (二) 发生过重大安全事故；
- (三) 业主投诉造成重大社会影响；
- (四) 发生的员工劳动纠纷造成重大社会影响；
- (五) 采取不正当竞争手段获取物业管理项目的管理权。

第十三条 评定委员会对资格预审合格的物业服务企业进行资料审核、现场审核，编制评定报告，公示评定结果，颁发证书和标牌。

第十四条 对公示的评定结果有异议，北京物协负责组织复议。

第十五条 评定结果自北京物协公布之日起，有效期3年。在有效期内如有违规行为，北京物协组织裁决。

第十六条 评定现场工作由具有相应资格的评定专家担任。

第十七条 评定专家资格需满足下列条件要求：

（一）具有国家、北京市、物业管理行业相关专家资格。

（二）具备丰富的物业管理及相关领域专业知识和管理经验。

（三）具有10年以上的物业管理行业相关评定工作经验。

（四）具备良好的职业操守，无不良诚信记录。

第十八条 评定专家需熟练掌握团体标准《物业服务企业等级评定规范》(T/BJWX 001—2023)及相关细则要求，熟悉物业企业管理知识，业务水平高，实践经验丰富，严格遵守《评定专家工作纪律》，工作责任心强。

第十九条 评定专家采取考核聘任的方式。评定委员会组织培训、考核，经北京物协批准后聘任并颁发证书。

第二十条 评定专家每年进行一次审核。对于出现重大工作失误、未按《评定专家工作纪律》开展工作、未承担相应工作职责以及由于各种原因不再适宜担负评定工作的专

家，不予通过审核，并取消评定专家资格。

第二十一条 评定委员会根据评定情况，形成年度《北京市物业服务企业服务质量提升案例集》，提炼服务质量工作亮点，总结提升原因与提升措施，进行宣传推广。

第二十二条 评定委员会对评定物业服务企业进行动态监督，接受公众投诉、举报，有权对达不到《物业服务企业等级评定规范》(T/BJWX 001—2023)的企业，形成警告、通报批评、降低或取消评定等级的处理意见。

第二十三条 评定企业接到警告、通报批评、降低或取消评定等级的处理意见后，应认真整改，并在规定期限内将整改情况上报评定委员会。

第二十四条 对未依法纳税、发生过重大安全事故、业主投诉造成重大社会影响、发生的员工劳动纠纷造成重大社会影响、采取不正当竞争手段获取物业管理项目的管理权及填报虚假信息的物业服务企业，实行一票否决，撤销评定结果。

第二十五条 本办法由北京物业管理行业协会负责解释。

第二十六条 本办法自二〇二四年一月一日起施行。

物业服务企业等级评定工作指引

根据《物业服务企业等级评定管理办法（试行）》的有关要求，为做好物业服务企业等级评定服务工作，制定本工作指引。

一、组织与实施

（一）评定委员会

评定委员会在北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）指导下承担物业服务企业等级评定工作组织及参评企业、评定专家协调与服务。开展动态监督、分析，形成年度《北京市物业服务企业服务质量提升案例集》，编制年度发展报告。

（二）颁证机构

北京物协授权并监督评定委员会工作，支持评定委员组织的标准宣贯培训、咨询评估、物业服务企业等级评定服务平台建设，及时处理相关异议、投诉、举报信息，推进服务标准创制，培育物业行业品牌企业。

物业服务企业等级评定工作不向参评企业收取相关费用，不向中介机构委托相关工作。

（三）参与评定企业

参评企业按自愿原则参与，遵守国家法律法规、团体标准《物业服务企业等级评定规范》(T/BJWX 001—2023)、《物业服务企业等级评定管理办法（试行）》和本工作指引的有关要求，严禁数据弄虚作假。

二、评定工作流程

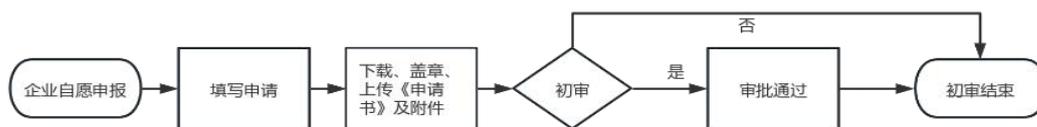
物业服务企业等级评定实行网上办理，依托物业服务企业等级评定服务平台进行。评价工作流程示意如下：

（一）会员登陆

参评企业登陆北京物协会员服务平台，在服务平台-物业服务等级评定模块内填写申请。

（二）企业申报

参评企业需按照规定流程，在线填写《物业服务企业等级评定申请书》（附件1，以下简称《申请表》）。下载已完成的《申请书》，并将有法定代表人签章和加盖企业公章的《申请书》《物业服务企业等级评定参评企业承诺书》（附件2）扫描件上传至服务平台，等待资料审核结果。



(三) 信息确认

评定委员会办公室对参评企业提交的《申请书》及相关附件内容是否完整且符合要求进行确认，形成《物业服务企业等级评定申请审核表》（附件 3，以下简称《审核表》）。

《审核表》包括以下内容：

1. 《申请书》首页是否有法定代表人签章、企业公章；
2. 《申请书》内容是否完整；
3. 《申请书》中信息与相关证明文档是否一致；
4. 《申请书》其他问题说明。

《申请书》内容完整且符合要求的，信息确认通过，在线提交至评定委员会；上述内容有一项信息不完整或不符合要求的，在线通知企业进行补正后再行提交；《申请书》中内容不符合《物业服务企业等级评定管理办法（试行）》第十二条规定的，则不通过。

(四) 现场查验

评定委员会组织不少于 3 位评定专家，对参评企业及抽取的在管服务项目进行资料审核、现场审核，编制评定报告。

（五）名单公示

评定委员会将评定结果在物业服务企业等级评定服务平台、北京物协会官网上公示 5 个工作日。公示异议的由评定委员会核实处理，并填写《物业服务企业等级评定公示异议核实处理情况表》（附件 3），相关结果告知企业。

（六）日常管理

公示无异议和经核实排除异议的，由北京物协赋予登记编号，颁发证书和标牌。社会公众可通过物业服务企业等级评定服务平台查询参评企业评定等级信息。

三、评定条件

（一）基本条件

凡在北京市具有合法经营资格，具备独立法人资格，从事物业服务的会员单位，均可申请等级评定。

（二）不予评定

1. 未依法纳税；
2. 发生过重大安全事故；
3. 业主投诉造成重大社会影响；
4. 发生的员工劳动纠纷造成重大社会影响；
5. 采取不正当竞争手段获取物业管理项目的管理权。

四、评定指标及说明

（一）指标与权值

评定指标分为三级，即一级评定指标、二级评定指标和三级评定指标。指标设计遵循定量与定性相结合的原则，设计力求简便易行，便于理解和运用，同时又具有可操作性。

一级评定指标及权值如图：

代表符号	一级评定指标	权值
a	党建工作	2%
b	基础能力	18%
c	经营效益	15%
d	项目管理	40%
e	延伸服务	2%
f	满意状况	11%
g	社会责任	10%
h	创新发展	2%
Z	等级评定总分值设定为2000分	

权值方面，注重物业服务企业整体运营管理和在管项目管理情况，兼顾经营效益、相关方满意状况以及企业履行社会责任情况，鼓励企业开展延伸服务、创新发展。

（二）填报说明

1、填报原则

在填报过程中，参评企业须遵循全面性、严谨性、准确性、真实性和及时性原则，确保填报工作的质量。所有提交的证明资料务必完整无缺、清晰可读且内容明确，任何形式的违规编造行为都将被严格禁止。同时，所有证明资料必须符合参评企业内部管理制度、标准、流程、规范，并确保实施一致性。

2、证明材料示例

参评企业所提供证明资料将作为评定的重要依据，参评企业在填报时，应提供满足评定指标和符合企业内部管理的证明材料。这些证明材料应确保为原件影印件，对于企业线上管理平台产生的运行资料，需进行截图并备份无删减版的电子资料。在现场查验过程中，评定专家将要求查看资料原件，以核实其真实性和有效性。因此，请务必妥善保管相关证明资料原件，以便在需要时能够及时提供。

提供完整、准确的证明材料，将有助于参评企业展示其合规性和管理能力。

（1）党建工作。如：民主评议资料应包含上一年度的评议内容，确保信息的时效性和完整性。党员亮身份时，应提供相关照片，以便进行现场复核，确保身份的真实性。

（2）基础能力。在日常运营中，参评企业应严格遵守

国家法律法规，以及参评企业内部管理制度、标准、流程、规范。所有提交的资料应为上一年度归档保存的完整资料。所有提交的资料原件需备齐，以备现场查看。

（3）经营效益。参评企业依据上一年度企业经审计的财务报表（合并）内相关内容按照《物业服务企业等级评定规范》（T/BJWX 001—2023）附录《评定指标》计算得出分值，应提供参评企业指标测算表，并注明在审计报告中具体页码数。

（4）项目管理。提供的项目资料必须确保处于当前合同实施期间内，并应为上一年度已存档的资料。所有提交的资料原件需备齐，以备现场查看。

（5）延伸服务。提供上一年度已经存档的延伸服务策划方案资料、实施过程资料，不限于书面策划、审批记录、台账、服务现场照片、客户反馈、服务效果评估各类资料。

（6）满意状况。如：员工满意需提供上一年度已经存档的员工满意度测评资料，统计范围包括“满意”和“基本满意”，提取其中员工满意率。

（7）社会责任。如：社会回报包括税务部门对企业上一年度的纳税信用等级评价结果，参评企业需以纳税人身份登录税务部门网站查询信用等级及纳税总额，并截图保存。

（8）创新发展。如：创新策划不限于策划文本、通知及宣贯资料等。

五、监督管理

（一）企业诚信

参评企业应履行自主提交《申请书》的内容和材料的准确、真实、合法、有效、无涉密等承诺，对发现的虚假不实等情况将在北京物协会会员诚信档案中进行记录。

（二）日常监督

评定委员会应认真履行责任，严格执行评定条件和程序，及时处理日常投诉、举报，并做好核实处理。对已破产清算、倒闭注销、经营关停的企业进行清理汇总。对发生上述情况或不符合《物业服务企业等级评定管理办法（试行）》第二十四条规定的企业要及时进行处理。

（三）年度检查

评定委员会组织年度检查工作，抽取 5%的企业进行资料审核。

（四）撤销评定结果

评定企业存在《物业服务企业等级评定管理办法（试行）》第二十四条列出行为之一的，由北京物协撤销评定结果，收回等级证书和标牌，并在物业服务企业等级评定服务平台上公告。

六、跟踪服务

（一）根据工作需要开展评定企业动态监测、分析，形成年度《北京市物业服务企业服务质量提升案例集》，提炼服务质量工作亮点，总结提升原因与提升措施，进行宣传推广。

（二）开展跟踪服务工作，了解企业发展需求，加强获评企业培训服务。

附件 1：《物业服务企业等级评定申请书》

物业服务企业等级评定申请书

企业名称：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

负责人：_____ 职务：_____

联系人：_____ 电话：_____

电子邮箱：_____

声明：本申请书上填写的有关内容和提交的资料均准确、真实、合法、有效、无涉密信息，本企业愿为此承担有关法律责任。

法定代表人（签章）：

（企业公章）

二〇二五年

物业服务企业等级评定企业申请表

基本准入条件判定（需同时符合指标 1-2）			企业自评	
指标 1: 具有合法经营资格		持有营业执照	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
指标 2 具备从事物业管理服务资格		营业范围内包括物业管理	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
一级 指标	二级指标	三级指标	指标	实际
			分值	得分
党建工作			40	0
党 建 工 作	1.1 党组织建设	/	20	
	1.2 党建引领	/	10	
	1.3 党建活动	/	10	
基础能力			360	0
基 础 能 力	2.1 组织机构	2.1.1 规划与愿景	10	
		2.1.2 组织架构	10	
	2.2 制度建设	2.2.1 企业内控制度	10	
		2.2.2 财务管理制度	10	
	2.2 制度建设	2.2.3 人力资源管理制度	10	
		2.2.4 行政管理制度	10	
2.2.5 安全生产制度		10		

	2.2 制度建设	2.2.6 运营管理制度	55	
		2.2.7 信息化管理制度	5	
	2.3 物业管理项目	2.3.1 物业管理面积	15	
		2.3.2 物业业态	5	
	2.3 物业管理项目	2.3.3 合同续签	10	
		2.3.4 物业费收缴率	50	
	2.4 员工情况	2.4.1 员工数量	10	
		2.4.2 员工学历	10	
	2.4 员工情况	2.4.3 员工职称	10	
		2.4.4 职业资格	15	
		2.4.5 劳动合同	10	
		2.4.6 社会保险	15	
		2.4.7 培训管理	30	
	2.5 供方管理	/	10	
	2.6 企业宣传	/	5	
	2.7 经营时间	/	5	
	2.8. 认证与奖惩	2.8.1 认证与商标	10	
		2.8.2 奖励惩罚	20	
经营效益			300	0
经营 效益	3.1 总体指标	3.1.1 营业收入	120	
		3.1.2 多种经营收入	30	
	3.2 盈利指标	3.2.1 净利润率	10	

		3.2.2 净资产收益率	20	
	3.3 营运指标	3.3.1 总资产周转率	30	
		3.3.2 应收账款周转率	30	
		3.3.3 资产负债率	30	
	3.4 增长指标	3.4.1 营业增长率	20	
		3.4.2 研发经费投入率	10	
项目管理			800	0
项目 管理	4.1 基本管理	4.1.1 制度执行	40	
		4.1.2 项目人员管理	50	
	4.1 基本管理	4.1.3 标志管理	30	
		4.1.4 应急管理	35	
		4.1.5 资料管理	20	
		4.1.6 库房管理	5	
	4.2 物业管理项目管 理	4.2.1 管理权获取	15	
		4.2.2 物业服务合同	25	
	4.3 物业管理项目进 场	4.3.1 承接查验	10	
		4.3.2 入住管理	15	
		4.3.3 质量保修管理	5	
	4.4 客户服务管理	4.4.1 日常服务	30	
		4.4.2 客户接待	10	
		4.4.3 客户回访	20	

		4.4.4 投诉处理	20	
		4.4.5 保密管理	20	
	4.5 房屋及设施设备管理	4.5.1 房屋管理	10	
		4.5.2 机房管理	60	
		4.5.3 运行管理	60	
		4.5.4 维修与养护管理	60	
		4.5.5 入室维修	10	
		4.5.6 设备状况	10	
		4.5.7 维修及时	20	
	4.6 秩序维护管理	4.6.1 中控室管理	10	
		4.6.2 值守岗管理	10	
		4.6.3 巡逻岗管理	10	
	4.7 消防管理	4.7.1 消防控制室管理	20	
		4.7.2 消防防控管理	30	
	4.8 车辆管理	4.8.1 停车管理	5	
		4.8.2 行驶管理	5	
	4.9 保洁管理	4.9.1 日常保洁	35	
		4.9.2 专项保洁	20	
		4.9.3 物料管理	5	
		4.9.4 有害生物防治	10	
	4.10 绿化养护	4.10.1 日常养护	15	
		4.10.2 物料管理	5	

	4.11 节能低碳管理	4.11.1 管理实施	5	
		4.11.2 管理效果	15	
	4.12 物业管理撤场	4.12.1 撤场管理	5	
		4.12.2 遗留问题处理	15	
延伸服务			40	0
延伸 服务	5.1 服务策划	/	10	
	5.2 实施管理	/	30	
满意状况			220	0
满意 状况	6.1 员工满意	/	60	
	6.2 业主满意	/	80	
	6.3 政府评价	/	40	
	6.4 协会评价	/	40	
社会责任			200	0
社会 责任	7.1 社会回报	7.1.1 纳税贡献	80	
		7.1.2 残疾人就业	10	
	7.2 行业贡献	7.2.1 助力政府	10	
		7.2.2 支持协会	20	
	7.3 责任履行	7.3.1 工会组织	10	
		7.3.2 集体劳动合同	10	
		7.3.3 劳动保护	10	
		7.3.4 员工培训	20	

				7.3.5 员工流失		20		
				7.3.6 劳动纠纷		10		
创新发展						40	0	
创新发展	8.1 创新策划		/			10		
	8.2 创新成果		/			20		
	8.3 产学研用		/			10		
合计						2000	0	
项目名称	物业类型	物业位置	总建筑面积 (平方米)	物业服务项 目负责人及 电话	服务内容	收费标准 (元/平 方米)	服务期 限	备注

附件 2：《物业服务企业等级评定参评企业承诺书》

物业服务企业等级评定参评企业承诺书

[公司名称]将以诚信、专业、负责的态度参加北京物业管理行业协会组织的物业服务企业等级评定工作。

在此郑重承诺：

一、严格遵守国家有关法律、法规，诚实守信，合法经营。

二、积极响应并参与贵方组织的评定工作，接受评定规则和要求。

三、在参评过程中，填报资料真实有效，未填报虚假不实的申报信息。

四、在参评过程中，不进行任何形式的虚假陈述、歪曲事实、误导贵方及评定组成员。

五、对于参评过程中涉及的财务数据、经营情况等信息，我司将如实提供，不隐瞒、不虚报。

六、对于参评过程中涉及的商业机密、个人隐私等信息，我司将严格保密，不泄露给任何第三方。

七、不向评定组织和相关工作人员行贿，不以任何形式影响评审公正性。

八、公平对待其他参评企业，不进行任何形式的恶性竞

争或侵犯他人权益的行为。

九、不干预评定过程，尊重评定结果，接受贵方决定，异议申诉程序符合贵方要求。

十、对于评定过程中涉及的其他相关事宜，将积极配合处理，不推诿、不懈怠。

十一、本承诺书自签署之日起生效，并在评定期间持续有效。

以上承诺事项，如有违反，本企业愿意承担相应的违规责任和所有后果，包括但不限于接受警告、通报批评、降低或取消评定等级、撤销评定结果等处罚。特此签署本承诺书。

公司名称（盖章）：

法人代表（签字）：

日期： 年 月 日

附件 3: 《物业服务企业等级评定申请审核表》

物业服务企业等级评定申请审核表

(年度)

企业名称	
统一社会信用代码	
审核意见	
1、《申请表》完整	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2、《申请表》中信息与相关证明文档一致	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3、《申请表》首页有法定代表人签章和企业公章	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
4、其他问题说明（如果选“有”，请简要填写具体内容）	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
审核结论	审核通过 <input type="checkbox"/> 审核不通过 <input type="checkbox"/>

审核人: _____ 审核日期: _____年____月____日

附件 4：《物业服务企业等级评定公示异议核实处理情况表》

物业服务企业等级评定公示异议核实处理情况表

序号	受理日期	企业名称	统一社会信用代码	异议事实	来源	评定人	复核人	处理意见
评定委员会								

物业服务企业等级评定申报流程

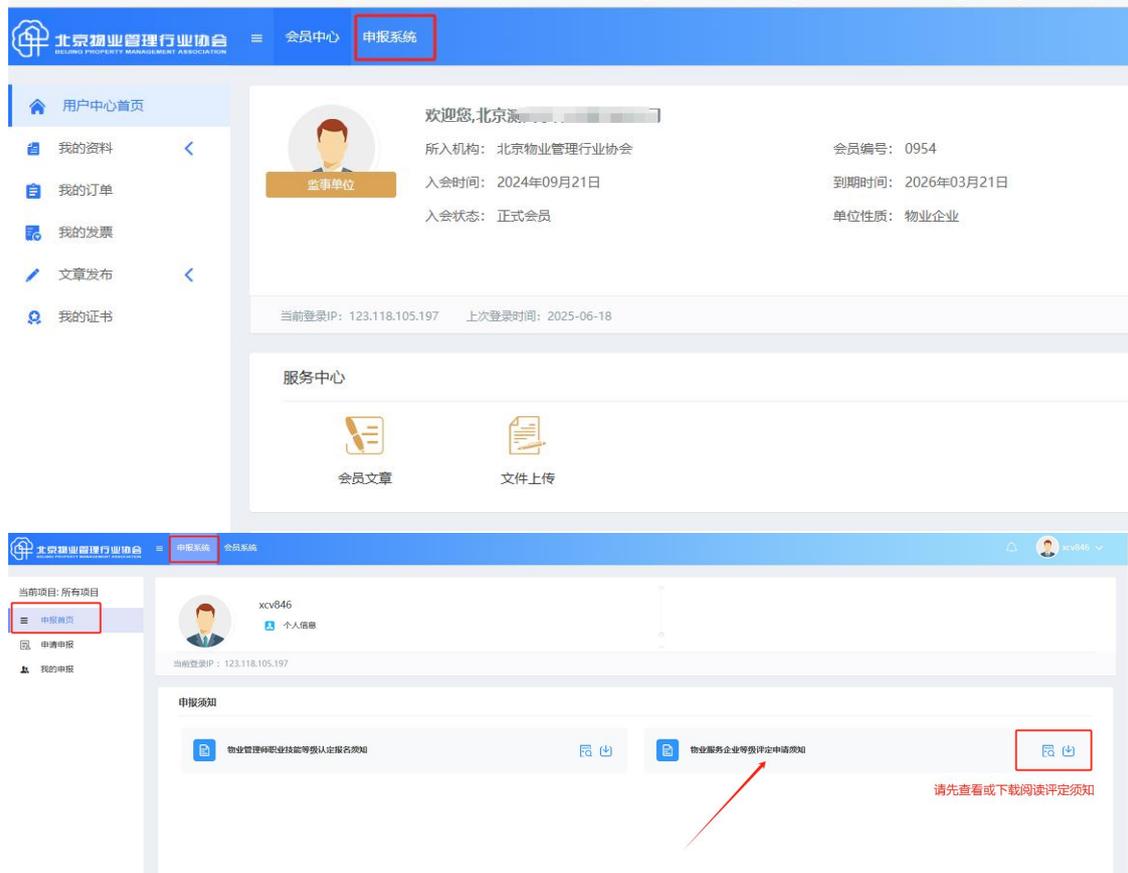
1、搜索“北京物业管理行业协会”官网，进入“会员登录”模块。



2、点击“账号登录”（使用公司账号+密码）。



3、点击“申报系统”，阅读申报须知。



4、在申报申请栏目下，点击物业服务企业等级评定申请书下方的“填写申报”，开始申报。



5、核对【基本信息】，点击“验证并保存”确保填写无误后，点击“下一步”进入【评定指标】。

2025年物业服务企业等级评定申请书

1 申报 2 形式审查阶段 3 专家阶段 4 审定阶段 5 评审结果

基本指标 自评指标 服务项目 上传附件 上传申请书

【基本信息】

* 企业名称 北京	* 统一社会信用代码 91110101XXXXXXXXXX	* 地址 北京市
* 负责人 张三	* 职务 经理	* 联系人 张三
* 电话 139XXXXXXXX	* 电子邮箱 zhangsan@beijing.com.cn	

验证并保存 下一步

6、结合企业情况填写【评定指标】中各项指标得分，评价结果自动汇总到本页下方，点击“验证并保存”确保填写无误后，点击“下一步”进入【服务项目】。

【社会责任-责任履行】

* 工会福利 10	* 集体劳动合约 10	* 劳动保护 10
* 员工培训 20	* 员工流失 20	* 劳动纠纷 10

【创新发展】

* 品牌项目 10	* 创新成果 20	* 产学研项目 10
--------------	--------------	---------------

【合计】

* 党建工作实际得分 38	* 综合能力实际得分 329	* 经营效益实际得分 285
* 物业管理实际得分 757	* 品牌能力实际得分 38	* 品牌文化实际得分 210
* 社会责任实际得分 200	* 创新发展实际得分 40	* 合计 1907

上一步 验证并保存 下一步

7、依次填写 4 个服务项目基本情况，点击“验证并保存”确保填写无误后，点击“下一步”进入【上传申请书】。

* 项目名称 D	* 物业类型 写字楼	* 物业位置 海淀区XXXX
* 总建筑面积 (平方米) 245670	* 物业服务项目负责人及电话 张六(13352034857)	* 服务内容 物业服务
* 收费标准 (元/平方米) 15	* 服务期限 (年) 2021年3月至2024年4月	备注

上一步 验证并保存 下一步

8、依次上传证明材料（请注意上传文件格式为 pdf）。点击“验证并保存”确保填写无误后，点击“提交”。

9、按提示依次点击“申请表”、“参评企业承诺书”下载附件，签字盖章后在下方对应位置上传。

当前项目: 物业服务企业等级评定申请书

1. 请点击下载【申请表】，在申请表首页盖章并上传系统。
2. 请点击下载【参评企业承诺书】，签字盖章并上传。

【上传附件】

1. 参评企业等级评定申请表 (文件小于50M，支持格式:pdf)
选择文件... 上传

2. 参评企业等级评定参评企业承诺书 (文件小于50M，支持格式:pdf)
选择文件... 上传

10、“我的申报”中，状态显示为“审核中”，即为提报成功。咨询电话：63459710

当前项目: 物业服务企业等级评定申请书

测试单位

状态: 审核中

创建时间: 2024-03-29 10:30:43

提交时间: 2024-03-29 11:11:02

查看 取消 删除