

关于印发《住宅物业服务质量星级评价管理办法》的通知

晋建房规字〔2025〕15号

各市住房和城乡建设局、太原市房产管理局、山西转型综改示范区管委会建设管理部：

现将《住宅物业服务质量星级评价管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

山西省住房和城乡建设厅

2025年1月23日

(主动公开)

住宅物业服务质量和星级评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业管理服务行为,提升物业管理服务水平,推进物业管理行业高质量发展,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山西省物业管理条例》等有关规定,制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内住宅物业服务项目服务质量的星级评价管理。

第三条 本办法所指星级评价管理,是指由各级住房和城乡建设(房产管理)部门依据《住宅物业服务质量和星级评价评分标准》(以下简称《评分标准》),对物业服务企业所申报的住宅物业服务项目服务质量进行综合评价,核定服务质量星级的活动。

第四条 住宅物业服务质量和星级由低到高分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

第五条 省住房和城乡建设厅负责全省住宅物业服务质量和星级评价管理工作。

设区的市、县(市、区)住房和城乡建设(房产管理)部门负责本行政区域内住宅物业服务质量和星级评价管理工作。

第六条 住宅物业服务质量和星级评价管理,应当遵循客观、公平、公正、公开和评价标准的统一性原则,尊重个人隐私,保守商业秘密,维护各方主体的合法权益。

第二章 申报条件

第七条 申报住宅物业服务质量和星级评价的项目应当符合以下条件：

- (一) 由物业服务企业实施专业化服务的住宅项目；
- (二) 物业服务企业依据物业服务合同约定在该项目服务一年以上；
- (三) 物业服务企业已按规定向项目所在地的县级住建(房管)部门备案；
- (四) 物业服务企业参加了上年度物业服务企业信用评价，且信用评价结果符合《山西省住房和城乡建设厅房地产企业信用评价管理办法》指标标准B级以上（含B级）标准；
- (五) 申报项目入住率需达到50%以上（含50%），或交付使用2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准）；
- (六) 上一年度，项目未发生经认定由物业服务企业承担责任的治安、疫情、火灾等安全责任事故。

第三章 评价程序

第八条 住宅物业服务质量和星级评价程序如下：

(一) 申报

物业服务企业填写《住宅物业服务质量和星级评价申报表》，经项目所在地街道办事处（乡、镇人民政府）同意后向县级住建（房管）部门申报。

住宅物业服务项目申报星级评价，应当提交下列材料：

1. 《住宅物业服务质量和星级评价申报表》原件；

2. 物业服务企业营业执照复印件;
3. 项目物业服务合同复印件;
4. 项目物业服务合同和项目负责人备案证明原件及复印件。

(二) 县级初评和一星级、二星级项目核定
住宅物业服务质量和星级评价申报项目所在地县级住建(房管)部门负责对申报项目进行初评。

县级住建(房管)部门应当成立有省物业管理专家库专家参加的评价小组，采取听取物业服务企业自评汇报、审阅申报项目相关的年度物业管理档案、查阅管理制度和标准执行记录等资料、进行现场查勘等相结合的方式，对申报项目进行初评。同时，应当组织进行业主满意度调查，并充分结合街办、社区意见。业主满意度调查应当采取发放业主满意度调查表(问卷)进行测评和召开业主代表座谈会征求意见相结合的方式进行，最终形成《住宅物业服务项目满意度调查结果》。在此基础上，由评价小组依据《评分标准》，对申报项目进行评分。

县级初评分值在 59 分以下(含 59 分)的项目，不设星级。分值在 60—65 分的项目评为一星级，66 分—70 分的项目评为二星级。

一星级和二星级项目，由项目所在地县级住建(房管)部门核定。项目数量一般应占申报项目总数的 50%左右。

县级初评分值在 71 分及以上的项目，由项目所在地县级住建（房管）部门报送市级住建（房管）部门参加市级评价。

（三）市级评价和三星级、四星级项目核定

市级住建（房管）部门应当成立有省物业管理专家库专家参加的评价小组，依据《评分标准》，对申报项目进行评分。市级评价分值在 71—80 分的项目评为三星级，81—85 分的项目评为四星级。分值未达到 71 分的项目，由县级住建（房管）部门重新核定星级。

三星级、四星级项目由市级住建（房管）部门核定。项目数量一般应不少于参加市级评价项目总数的 80%。

市级评价分值在 86 分及以上的项目由所在地市级住建（房管）部门报送省住房和城乡建设厅参加五星级评价。

（四）省级评价和五星级项目核定

省住房和城乡建设厅依据《评分标准》对参加五星级评价的项目进行评价和核定。

在省级评价中未达到五星级标准的项目，由市级住建（房管）部门认定为四星级项目。

第九条 核定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级的物业服务项目，分别由核定部门公示。公示期为 5 个工作日。

公示期内对一星级、二星级评价结果有异议的，由市级住建（房管）部门进行复核；对三星级、四星级和五星级评价

结果有异议的，由省住房和城乡建设厅进行复核。公示期满无异议的，由核定部门颁发物业服务质量和星级评价铭牌。

第四章 动态管理

第十条 住宅物业服务质量和星级评价每两年进行一次。评价结果应用有效期两年。

第十一条 在住宅物业服务质量和星级评价中，物业服务企业存在弄虚作假行为的，记入企业不良信用信息。

第十二条 省住房和城乡建设厅可根据行业发展的实际情况对服务质量星级服务的内容、方式和标准进行调整，调整时间应在新一轮星级评价前进行。

第十三条 有下列情况之一的，取消项目核定星级，收回铭牌：

(一) 物业项目发生治安、疫情、火灾等事件、事故，并经有关部门认定物业服务企业承担责任的；

(二) 物业项目发生群体性上访事件，并经有关部门认定物业服务企业承担部分责任的；

(三) 在各类检查中，物业项目被负面通报的；

(四) 企业未参加上一轮信用评价的；

(五) 项目物业服务合同终止的；

(六) 其他应当取消星级的情况。

第五章 星级应用

第十四条 住宅物业服务质量和星级评价结果与企业信用评价挂钩。

第十五条 住宅物业服务质量和星级评价结果可以作为物业服务项目招投标参考指标之一。

第十六条 住宅物业服务质量和星级评价结果可作为政府主管部门实行差别化监管的依据之一。各级住建（房管）部门应当对拥有星级项目的企业依据星级等级减少日常监管、专项检查频次，并作为政策扶持、评优评先、表彰奖励和调整物业服务收费指导价等工作的参考依据；对无星级项目的企业和非星级项目，加大日常监督检查力度。要将星级评价结果推送至相关行政主管部门或机构，加强分类分级差异化动态管理，进一步优化营商环境。

第六章 附 则

第十七条 非住宅类物业服务项目可参照本办法评定物业服务质量和星级。

第十八条 星级物业服务项目铭牌任何单位或者个人未经授权或者认可，不得擅用。

第十九条 本办法自 2025 年 2 月 23 日起施行，有效期 5 年。

- 附表：
- 1. 住宅物业服务质量和星级评价评分标准. doc
 - 2. 住宅物业服务质量和星级评价申报表. doc
 - 3. 住宅物业服务项目满意度调查情况表. doc