

# 北京市物业服务评估监理协会

京物评协发[2019]12号

签发人：肖福生

## 关于印发《北京市物业服务评估监理业务规程 (试行)》的通知

各会员机构：

为进一步规范物业服务评估监理业务行为，维护委托方、受托方以及相关方的合法权益，推动物业服务评估监理市场化健康发展，现将《北京市物业服务评估监理业务规程》（试行）印发给各会员机构。请遵照执行。

附：《北京市物业服务评估监理业务规程(试行)》

北京市物业服务评估监理协会

二〇一九年八月二十二日



主题词：北京市物业服务评估监理业务规程（试行）

主 送：各会员单位

抄 报：市住建委人事处、物业处、物业指导中心

北京市物业服务评估监理协会秘书处

2019年8月22日发

## 1 总则

- 1.0.1 为进一步规范物业服务评估监理业务行为，维护委托方、受托方以及相关方的合法权益，根据《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令第 698 号）、《北京市物业管理办法》（北京市人民政府令第 219 号）、《北京市物业服务评估监理管理办法》（京）、《北京市物业服务费用评估测算规范（试行）》、《北京市物业服务质量评估监理规范（试行）》、《北京市物业项目承接查验评估监理规范（试行）》（京物评协发[2019]11 号）和《住宅物业服务标准》（DB11/T751—2010）、《新建物业项目承接查验标准》（ODB11/T774—2010）等法律、法规和技术标准的规定，结合行业实际，制定本规程。
- 1.0.2 本规程适用于本市行政区域内物业服务评估监理机构接受委托进行的物业服务费用、物业项目承接查验、物业服务质量评估和监理活动。
- 1.0.3 物业服务评估监理活动应遵循独立、客观、公正的原则。
- 1.0.4 物业服务费用评估测算、物业服务质量评估监理、物业项目承接查验评估监理应符合国家、北京市现行有关法律、法规、标准、规范的规定和本规程的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 物业服务费用测算

是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。

### 2.0.2 物业服务质量

是指物业服务企业根据《北京市物业管理办法》及相关法律、法规的规定和物业服务合同约定的服务标准，向产权人、物业使用人等提供的物业服务的质量。

### 2.0.3 物业项目承接查验

是指为了完成物业共用部位和共用设施设备的交接，建设单位、业主或受业主委托的物业服务企业以及物业服务评估监理单位，对物业共用部位和共用设施设备的建造质量、管理资料、使用功能等进行的综合性查验。

物业项目承接查验包括主要应包括下列内容：

1 物业区域划分状况：查勘现状和《物业区域划分意见书》是否一致。

2 物业构成状况：查勘现状与《建设工程规划许可证》、《规划意见书》是否一致；查勘现状与房屋销售合同的承诺是否一致。

3 物业服务用房状况：查勘现状与《建设工程规划许可证》、《规划意见书》是否一致；查勘现状与测绘成果备案是否一致；查勘物业服务用房面积和楼层是否符合法定或约

定标准。

4 物业共用部位状况：查勘现状与《建设工程规划许可证》、《规划意见书》是否一致；查勘现状与《房屋买卖合同》约定是否一致；查验物业共用部位的使用及养护是否符合相关技术标准要求。

5 物业共用设施设备状况：查验现状与建设工程设计文件是否一致；查勘现状与《房屋买卖合同》约定是否一致；查验物业共用设施设备的使用及养护是否符合相关技术标准要求。

6 物业资料交接状况：查验拟移交物业资料的种类、数量和内容是否符合相关技术标准要求。

#### 2.0.4 物业服务费用评估测算

是指评估监理单位依据《北京市物业管理办法》及相关法律、法规的规定和合同约定，根据评估目的，遵循评估原则，按照评估程序和评估方法，在综合分析影响物业服务费用价格因素的基础上，对物业服务费用在评估时点的客观合理价格进行估算和判定的活动。

#### 2.0.5 物业服务质量评估监理

是指评估监理单位按照相关法律、法规规定及物业服务合同约定的服务标准，遵循评估原则，按照评估程序，对物业服务质量水平在评估时点的评估和判定的活动。

#### 2.0.6 物业项目承接查验评估监理

是指评估监理单位根据评估目的，遵循评估原则，按照评估程序和评估标准，对物业项目承接查验在评估时点的具

体实际状况进行评估和判定的活动。

#### 2.0.7 评估项目

一个需要评估物业服务费用或物业服务质量或物业项目承接查验的具体物业项目。

#### 2.0.8 评估目的

评估结果的期望用途。

#### 2.0.9 评估时点

评估结果对应的日期。

#### 2.0.10 评估结果

关于评估项目的物业服务费用客观合理价格的最终结论或评估项目的物业服务质量客观水平或评估项目的物业项目承接查验是否符合有关规定要求的最终结论的最终结论。

#### 2.0.11 评估报告

全面、客观、公正地记述评估过程和评估成果的文件，给委托方的书面答复，关于评估项目在评估时点的物业服务费用测算后的客观合理价格或评估项目在评估时点的物业服务质量客观水平或评估项目在评估时点的物业项目承接查验是否符合有关规定要求的评估监理报告。

#### 2.0.12 物业服务费用客观合理价格

某种评估目的特定条件下形成的正常物业服务费用价格。

### 2.0.13 同类参考项目

在物业类型、规模、物业服务等级等方面与评估项目相同或相近已投入使用的物业项目。

## 3 评估原则

### 3.0.1 物业服务评估监理应遵循下列原则：

1 合法原则。遵循合法原则，委托人在选择确定评估项目的物业服务事项和标准时，评估人员在进行评估时，都应以符合相关法律、法规的规定为前提。

2 评估时点原则。是指一个评估项目中由评估目的决定的需要评估的结果所对应的时间。

3 遵循独立性原则。作为独立的社会公正性机构，评估工作始终坚持独立的第三者立场，不受外界干扰和委托者意图的影响。

4 遵循客观性原则。评估人员从实际出发，通过现场勘察核实，在掌握详实可靠资料的基础上，以客观公正的态度，运用科学的方法，使得评估结果具备充分的事实依据。

5 遵循科学性原则。针对评估项目的特点、在依据查阅的资料的基础上，制订可行的评估技术方案，使得评估结果科学合理。

## 4 物业服务费用评估规程

### 4.1 评估依据

4.1.1 评估人员应根据委托人选择确定的评估项目物业服务事项和标准进行物业服务费用评估。

### 4.2 评估方法

#### 4.2.1 运营成本法

#### 4.2.2 市场比较法

### 4.3 评估程序

主要步骤		工作内容	工作要求
1	接受委托	1 受托方进行评估风险分析。 2 受托方履行告知义务。	1 确认委托方的合法地位。 2 对业务能力、独立性、业务风险等进行初步判断。 3 有能力进行评估的,与委托方进行接洽。 4 受托方以书面形式告知委托方评估过程中相关事项及内容。
2	签订委托合同,明确评估基本事项。	1 双方针对评估项目进行充分沟通。 2 记录已明确的评估基本事项。	1 明确评估目的。 2 明确评估范围。 3 明确委托方应提供的基本资料。 4 委托方确定物业服务标准。 5 明确评估时点。 6 明确评估报告提交时间和方式。 7 明确评估费用标准和支付方式。 8 其它需明确事项。 9 签订委托合同。
3	拟定评估作业方案,确定评估人员。	1 拟定评估人员的组成和产生方式。 2 拟定参考同类项目的资料及其来源渠道。 3 拟定作业步骤和作业进度。	1 拟定执业专家。 2 拟定参考同类项目清单及渠道。 3 拟订评估资料搜集、整理、分析时间。 4 拟订撰写评估报告时间。
4	搜集整理同类参考项目资料。	搜集同类项目相关资料	1 统计分析同类项目物业服务费用标准。 2 分析评估项目与同类项目情况差异。

5	实地查勘评估项目，搜集整理项目资料。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 实地查勘评估项目。</li> <li>2 搜集整理项目资料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 现场查勘，核实评估项目重要信息。</li> <li>2 向委托方提交评估资料清单，应包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 项目立项批复、建设工程规划意见书、相关竣工验收及备案文件资料。</li> <li>➢ 项目物业管理区域划分意见书。</li> <li>➢ 项目物业共用部位、共用设施设备清单。</li> <li>➢ 项目的物业服务项目和等级标准。</li> <li>➢ 物业服务企业管理酬金比例确认函或预计利润确认函。</li> <li>➢ 其它评估需要的材料</li> </ul> </li> <li>3 分析、归纳、整理已搜集资料，经委托方盖章确认。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 评估项目基本情况表。</li> <li>➢ 评估项目经济技术指标表。</li> <li>➢ 评估项目物业构成明细表。</li> <li>➢ 评估项目物业管理区域划分说明。</li> <li>➢ 评估项目物业共用部位、共用设施设备说明。</li> </ul> </li> </ol>
6	参考当期公布的物业服务成本价格。	参考北京市人力资源与社会保障局公布的本市年度工资价格	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 了解评估当期物业服务成本。</li> <li>2 评估费用测算参考。</li> </ol>
7	评估人员进行评估，确定评估结果。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 评估人员进行评估。</li> <li>2 确定评估结果。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 评估物业服务人员的工资、社会保险和按规定的福利费等</li> <li>2 评估物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用</li> <li>3 评估物业服务区域清洁卫生费用</li> <li>4 评估物业服务区域绿化养护费用</li> <li>5 评估物业服务区域秩序维护费用</li> <li>6 评估办公费用</li> <li>7 评估物业服务企业固定资产折旧</li> <li>8 评估物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用</li> <li>9 物业服务企业管理酬金或预计利润</li> <li>10 物业服务企业税金</li> <li>11 评估经业主同意的其它费用</li> <li>12 确定评估项目物业服务费用客观合理价格</li> </ol>
8	撰写评估报告。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 评估报告摘要。</li> <li>2 评估报告正文。</li> </ol>	按照《北京市物业服务费用评估测算报告示范文本》撰写评估报告并由评估专家签字确认，加盖评估监理机构印章，将评估报告摘要上传上传协会秘书处，获取二维码并打印在报告首页右上角处以备查阅。
9	提交评估报告。	向委托方提交评估报告	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 按评估委托协议约定时间提交给委托方评估报告</li> <li>2 评估报告委托方保存叁份（其中正本一份，</li> </ol>

			副本两份)、受托方保存一份正本、协会保存一份报告摘要电子版。
10	评估资料归档。	归档评估资料	1 《北京市物业服务费用评估测算委托协议》 2 《北京市物业服务费用评估测算报告》

## 5 物业服务质量评估规程

### 5.1 评估依据

5.1.1 评估人员应根据《物业服务合同》的约定和本市规定的服务标准、技术规范进行物业服务质量评估监理。

### 5.2 评估方法：

5.2.1 资料、记录核查评估方法；

5.2.2 观感质量评估方法；

5.2.3 问卷调查评估方法；

5.2.4 其他。

### 5.3 评估程序

主要步骤		工作内容	工作要求
1	接受委托	1 受托方进行评估风险分析。 2 受托方履行告知义务。	1 确认委托方的合法地位。 2 对业务能力、独立性、业务风险等进行初步判断。 3 有能力进行评估的，与委托方进行接洽。 4 受托方以书面形式告知委托方评估过程中相关事项及内容。
2	签订委托合同，明确评估基本事项。	1 双方针对评估项目进行充分沟通。 2 记录已明确的评估基本事项。	1 明确评估目的。 2 明确评估范围。 3 明确委托方应提供的基本资料。 4 委托方确定物业服务标准。 5 明确评估时点。 6 明确评估报告提交时间和方式。 7 明确评估费用标准和支付方式。 8 其它需明确事项。 9 签订委托合同。
3	搜集整理项目资料	搜集整理项目相关资料	1 《物业服务合同》 2 物业服务企业招标文件。 3 北京市物业服务等级标准、技术规范。
3	拟定评估作业方案，确定评估	1 拟定评估人员的组成和产生方式。	1 拟定执业专家。 2 拟定评估资料搜集、整理、分析时间。

	人员。	2 拟采用的评估方法。 3 拟定作业步骤和作业进度。	3 拟定采用的评估方法。 4 拟订撰写评估报告时间。
4	评估人员到项目进行现场考评。	1 评估人员依据《物业服务合同》约定和北京市规定的服务等级标准、技术规范，现场进行考评。 2 对物业服务企业的服务质量进行问卷调查。	1 现场依据《物业服务合同》约定及北京市规定的服务等级标准、技术规范进行分类考评。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 服务承诺</li> <li>➢ 基本要求</li> <li>➢ 共用部位及共用设施设备运行、维修养护</li> <li>➢ 消防安全防范</li> <li>➢ 绿化养护</li> <li>➢ 环境卫生</li> <li>➢ 公共秩序维护</li> <li>➢ 装饰装修管理</li> <li>➢ 物业合同中约定的其他服务项目</li> </ul> 2 收集、统计、分析问卷调查结果。
5	评估人员进行评估，确定评估结果	1 评估人员进行评估。 2 确定评估结果。	1 依据现场考评结果进行分类评估，形成评估结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 基本要求</li> <li>➢ 共用部位及共用设施设备运行、维修养护</li> <li>➢ 消防安全防范</li> <li>➢ 绿化养护</li> <li>➢ 环境卫生</li> <li>➢ 公共秩序维护</li> <li>➢ 装饰装修管理</li> <li>➢ 物业合同中约定的其他服务项目</li> <li>➢ 问卷调查数据分析</li> </ul>
6	撰写评估报告	1 评估报告摘要。 2 评估报告正文。	按照《北京市物业服务质量评估报告示范文本》撰写评估报告并由专家签字确认，加盖评估监理机构印章，将评估报告摘要上传协会秘书处，获取二维码并打印在报告首页右上角处以备查阅。。
7	提交评估报告	向委托方提交评估报告	1 按评估委托协议约定时间提交给委托方评估报告 2 评估报告委托方保存叁份（其中正本一份，副本两份）、受托方保存一份正本、协会保存一份报告摘要电子版。
8	评估资料归档	归档评估资料	1 《北京市物业服务质量评估监理委托协议》 2 《北京市物业服务质量评估监理报告》

## 6 物业项目承接查验评估规程

### 6.1 评估依据

6.1.1 物业项目承接查验评估应当依据以下法律、法规、规章及文件的有关规定进行评估：

1 《物业管理条例》中第二十七条、第二十八条、第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十八条有关物业项目承接查验的相关规定；

2 《北京市物业管理办法》及《北京市物业服务评估监督管理办法》中有关物业项目承接查验的相关规定；

3 《北京市新建物业项目承接查验标准》的相关规定；

4 北京市人民政府关于《北京市新建改建居住区公共服务设施配套建设指标》的相关规定和项目规划批复；

5 项目规划文件、设计文件；

6 《房屋买卖合同》、《前期物业服务合同》、《临时管理规约》中的有关约定；

7 其他相关法律、法规、规范、标准。

### 6.2 评估方法：

6.2.1 资料、记录核查评估方法；

6.2.2 观感质量评估方法；

6.2.3 实测检查评估方法；

6.2.4 功能检测、检查评估方法；

6.2.5 其他。

### 6.3 评估程序

主要步骤	工作内容	工作要求
------	------	------

1	接受委托。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 受托方进行评估风险分析。</li> <li>2 受托方履行告知义务。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 确认委托方的合法地位。</li> <li>2 对业务能力、独立性、业务风险等进行初步判断。</li> <li>3 有能力进行评估的，与委托方进行接洽。</li> <li>4 受托方以书面形式告知委托方评估过程中相关事项及内容。</li> </ol>
2	签订委托合同，明确评估基本事项。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 双方针对评估项目进行充分沟通。</li> <li>2 记录已明确的评估基本事项。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 明确评估目的。</li> <li>2 明确评估范围。</li> <li>3 明确委托方应提供的基本资料。</li> <li>4 明确评估时点。</li> <li>5 明确评估报告提交时间和方式。</li> <li>6 明确评估费用标准和支付方式。</li> <li>7 其它需明确事项。</li> <li>8 签订委托合同。</li> </ol>
3	拟定评估作业方案，确定评估人员。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 拟定评估人员的组成和产生方式。</li> <li>2 拟采用的评估方法。</li> <li>3 拟定作业步骤和作业进度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 拟定执业专家。</li> <li>2 拟定评估方法。</li> <li>3 拟定评估报告提交时间。</li> </ol>
4	提前告知相关方评估作业时间及配合事项。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 告知委托方及相关方评估作业时间、步骤。</li> <li>2 告知委托方及相关方评估工作配合事项及要求。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 明确评估作业时间、步骤。</li> <li>2 明确委托方及相关方评估工作配合人员及配合内容。</li> </ol>
5	相关方根据合同约定的承接查验范围提交拟移交的资料和公共设施设备清单。	根据合同约定由委托方及相关方提交移交资料和共用部位、共用设施设备详单。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 明确移交资料的内容。</li> <li>2 明确移交共用部位、共用设施设备基本情况</li> </ol>
6	组织评估人员审核相关方提供的项目相关资料。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 由评估人员对委托方及相关方提供的评估项目相关资料进行审核。</li> <li>2 要求委托方及相关方补充资料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 审核委托方及相关方提供资料的符合性及是否满足评估要求。</li> <li>2 根据审核结果，要求委托方及相关方针对评估工作补充相关资料。</li> </ol>
7	评估人员到项目现场进行实地查勘。建设单位、物业服务企业、评估监理人员、委托人等签字确认现场查勘结果。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 实地查勘评估项目。</li> <li>2 现场评估查验应经过初验、正式查验及复验 3 个阶段，每个阶段查验发现问题应及时反馈委托方整改消项。</li> <li>3 建设单位、物业服务企业、评估监理人员、委托人等签字确认现场查勘结果。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 物业区域划分状况。</li> <li>2 物业构成状况。</li> <li>3 物业共用部位状况。</li> <li>4 物业共用设施设备状况。</li> <li>5 物业资料交接状况。</li> <li>6 物业交接遗留问题状况。</li> <li>7 委托方及相关方在查勘记录上签字，确认查勘结果。</li> </ol>
8	评估人员根据审核及查勘结	根据查勘结果进行评估	按照如下分类形成评估结果。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1 资料。</li> </ol>

	果分项进行评估。		<ul style="list-style-type: none"> <li>2 房屋结构、装饰装修及共用设施。</li> <li>3 电气系统。</li> <li>4 电梯系统。</li> <li>5 安全防范。</li> <li>6 消防系统。</li> <li>7 楼宇自控系统。</li> <li>8 综合布线。</li> <li>9 通风与空调系统。</li> <li>10 给排水系统。</li> <li>11 智能建筑。</li> <li>12 绿化工程。</li> <li>13 钥匙的交接。</li> </ul>
9	撰写评估报告。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 评估报告摘要。</li> <li>2 评估报告正文。</li> </ul>	按照《北京市物业项目承接查验评估报告示范文本》撰写评估报告并由评估专家签字确认, 加盖评估监理单位印章, 将评估报告摘要上传协会秘书处, 获取二维码并打印在报告首页右上角处以备查阅。
10	提交评估报告。	向委托方提交评估报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 按评估委托协议约定时间提交给委托方评估报告。</li> <li>2 评估报告委托方保存叁份(其中正本一份, 副本两份)、受托方保存一份正本、协会保存一份报告摘要电子版。</li> </ul>
11	评估资料归档。	归档评估资料	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 《北京市物业项目承接查验评估委托协议》</li> <li>2 《北京市物业项目承接查验评估报告》</li> </ul>

## 7 附则

**7.1** 本规程由北京市物业服务评估监理协会秘书处负责解释。

**7.2** 本准则经 2019 年 8 月 22 日理事会表决通过, 自通过之日起生效。