

南京市住房保障和房产局文件

宁房物字〔2017〕149号

关于印发《南京市物业服务第三方 评估技术导则（试行）》的通知

各有关单位：

现将《南京市物业服务第三方评估技术导则（试行）》印发给你们，请结合实际使用。使用过程中如有问题、意见或建议，请及时反馈给我局。

南京市住房保障和房产局
2017年6月12日

南京市住房保障和房产局办公室

2017年6月12日印

发

南京市物业服务第三方评估技术导则

(试行)

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理市场活动，维护物业管理各方主体合法权益，推动物业管理行业有序发展，根据国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南京市住宅物业管理条例》、《南京市物业服务第三方评估管理暂行办法》等法规和规范性文件的规定，制定本技术导则(以下简称“本导则”)。

第二条 本导则为本市行政区域内物业服务第三方评估机构(以下简称“物业评估机构”)，开展物业服务第三方评估活动，提供参考性意见。

第三条 本导则所称物业服务第三方评估，是指物业评估机构接受业主自治组织、建设单位、物业服务企业或街道办事处(镇人民政府)的委托，依照法律、法规规定和合同约定，就下列事项，开展专业评估服务的活动：

- (一) 物业服务质量评估；
- (二) 前期物业管理项目承接查验评估；
- (三) 物业共有部位和共用设施设备管理状况评估；
- (四) 物业管理项目交接；

- (五) 物业管理项目服务标准和费用测算;
- (六) 首次业主大会筹备指导及业主自治活动过程指导;
- (七) 其他需要评估的事项。

第四条 物业评估机构应当遵循公平、公正、诚实信用的原则，依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第五条 物业评估机构出具的评估报告宜采用下列名称:

- (一) 物业服务质量评估意见书;
- (二) 前期物业管理项目承接查验意见书;
- (三) 物业共有部位和共用设施设备管理状况评估意见书;
- (四) 物业管理项目交接意见书;
- (五) 物业服务标准和费用测算意见书。

第六条 评估报告应包括下列内容:

- (一) 评估目的;
- (二) 实施依据;
- (三) 实施方法;
- (四) 评估报告出具日期和基准日;
- (五) 有关责任提示;
- (六) 评估收集资料和查勘数据;

(七) 评估活动实施完成后形成的结论性意见(评估结果)及有效期限;

(八) 物业评估机构公章和评估人员签章。

第七条 物业评估机构出具的评估报告应有机构公章和责任人签章。评估过程中物业评估机构的各专业人员签字文件复印件应由物业评估机构加盖与原件相符的公章,作为评估报告附件。

第八条 评估报告应当符合相关法律、法规、技术标准和委托合同约定,不得具有虚假内容、误导性陈述或者重大遗漏。

评估报告中的结论性意见(评估结果)没有建立在收集资料和查勘数据基础上的,属于虚假内容。

评估报告中的结论性意见(评估结果)没有根据质量检测、合同协议约定的专业技术规范客观陈述事实,而采用主观认定,故意放大或隐匿部分事实的,属于误导性陈述。

评估报告的形式应按本导则第六条第一至八项排列完整,有缺项的,属于重大遗漏;评估报告内容构成应符合法律、法规、技术标准的规定和委托合同约定,有缺项的,属重大遗漏。

第二章 物业服务质量评估

第九条 物业评估机构开展物业服务质量评估的,在提交的评估报告中,可以按下列方式描述评估目的:

(一) 查看物业服务合同(前期物业服务合同)的约定事项是否完整、明确;

(二) 核验物业服务企业履约情况、各分项服务质量(含人员配置)是否达到合同约定;

(三) 核验业主共有资金收支和分配情况;

(四) 根据物业服务合同(前期物业服务合同)核验违约责任、履约保证措施的执行情况;

(五) 其它受托任务目的。

第十条 物业评估机构实施物业服务质量评估活动的依据可以包括下列文件:

(一) 评估协议书;

(二) 国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南京市住宅物业管理条例》和《南京市物业服务第三方评估管理暂行办法》;

(三) 《南京市物业服务标准》;

(四) 住建部《物业承接查验办法》(建房[2010]165)、南京市承接查验地方标准;

(五) 物业服务合同(前期物业服务合同);

(六) 《临时管理规约》或《管理规约》、《业主大会议事规则》及相关的业主大会决议;

(七) 法律、法规规定或合同约定的其他依据。

第十一条 物业评估机构开展物业服务质量评估的,可

以按照下列方法实施：

（一）查看合同内容是否完整。根据《南京市住宅物业管理条例》第三十四、四十条的规定，查看前期物业服务合同内容及相关要件是否完整，将是否包含物业承接查验的相关内容作为重点；根据《南京市住宅物业管理条例》第四十三条的规定，查看物业服务合同内容及相关要件是否完整。

（二）核验各分项服务质量。物业服务合同中有关于服务质量标准评估方式的明确约定，从其约定方式核实；没有约定或者约定不明确的，采用《南京市物业服务质量标准》规定的核验方法核验。

（三）核验业主共有资金收支。物业服务合同中有明确约定的，从其约定方式核实；没有约定或者约定不明确的，以物业管理区域范围内除专有部分以外的作为“业主共用部位、共用设施设备”；以评估现场拍照计数采集的数据作为已“利用”数量；以该物业管理区域同地段若干小区的平均值作为收益单价；以前期物业管理招标文件、中标文件确定的数据为相关维护开支费用；以《江苏省物业管理条例》第六十五条第一款、第六十六条第三款的规定为分配办法。

（四）核验违约责任、履约保证措施的执行情况。物业服务合同中有明确约定的，从其约定方式核验；没有约定或者约定不明确的，按住建部《物业承接查验办法》的有关规定界定建设单位与物业服务企业之间的责任；按《临时管理

规约》相应条款区分业主（或使用人）与物业服务企业之间的责任。

第十二条 物业评估机构开展物业服务质量评估的，应在评估报告中注明评估日期、基准日及有关责任提示，包括下列内容：

（一）所收集资料（含各分项服务工作记录台账等）的时间区间；

（二）委托任务涉及人员工资等成本费用或其他有市场价格变动测算事项的，应标明反映当时费用价格水平的基准日，并标明符合本市规定的，自基准日开始计算的测算意见有效期；

（三）物业服务质量标准的分项费用测算结果形成日期；

（四）对可能存在的各方履约责任问题，给出提示意见。

第十三条 物业评估机构开展物业服务质量评估的，应在评估报告中注明评估中收集的资料、查勘数据和计算过程，包括下列内容：

（一）关于物业服务合同（前期物业服务合同）完整性的评估结果及依据。

（二）各分项服务质量是否到达约定标准的评估意见及依据。

对于服务过程类的质量指标，应载明评估意见所对应的

工作记录、台账资料以及数字记录电子文档；对于服务结果类的质量指标，应载明核验工作期间现场采集的照片、数据记录等资料。

（三）业主共有资金收支及分配的履约情况评估意见，按本导则第十一条第三项的要求，列出对应的依据及附件。

（四）物业服务合同中违约责任、履约保证措施执行情况的评估意见，按本导则第十一条第四项的要求，列出对应的依据及附件。

评估报告中宜单独设立关于“实施过程收集的资料和查勘数据”的有关内容，用以载明评估过程中收集的台账、查勘数据和计算过程等资料。

第十四条 物业评估机构实施物业服务质量评估的，应以评估过程中收集的资料和查勘数据为基础，依照法规和协议明确的任务及方法，给出客观、完整的结论性意见（评估结果）。

评估报告中，未载明物业服务合同（前期物业服务合同）内容完整性、分项服务质量评估结果、费用价格标准采集时间的，属于重大遗漏。评估委托协议另有约定的除外。

第三章 物业管理项目承接（交接）查验

第十五条 物业评估机构实施前期物业管理项目承接查验或物业管理项目交接评估业务的，在提交的评估报告中，

可以按下列方式描述评估任务目的：

（一）明确物业管理项目承接（交接）查验活动中各有关主体的权利义务；

（二）明确物业管理项目承接（交接）查验活动中存在的问题、解决责任人、解决时限及违约责任；

（三）其他受托任务目的。

第十六条 物业评估机构实施物业管理项目查验、交接的依据可以包括下列文件：

（一）评估协议书；

（二）国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南京市住宅物业管理条例》和《南京市物业服务第三方评估管理暂行办法》；

（三）《南京市物业项目承接查验技术要求》；

（四）住建部《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165号）；

（五）法律、法规规定或合同约定其他依据。

第十七条 物业评估机构实施物业管理项目承接（交接）查验的，可按照下列方法：

（一）制定物业承接（交接）查验方案；

（二）根据《南京市住宅物业管理条例》第四十条、四十六条的规定查看有关移交资料的完整性；

（三）综合运用核对、观察、检测、使用和试验等方法，

重点查验共有部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能，确认移交的设施、设备；

（四）与交接双方签署承接（交接）查验确认书。

第十八条 物业评估机构实施物业管理项目承接（交接）查验的，应在评估报告中注明评估日期、基准日及有关责任提示，包括下列内容：

（一）各分项查验记录及原交付方确认的日期；

（二）查验问题的整改时限；

（三）有关责任提示。

第十九条 物业评估机构实施物业管理项目承接（交接）查验的，评估报告中应载明评估中收集的资料和查勘数据，包括下列内容：

（一）承接（交接）查验的各项数据记录；

（二）承接（交接）查验资料移交清单；

（三）现场查验房屋共用部位、共用设施设备的记录，查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况等内容；

（四）共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合规定或约定的情形。

前款所列内容应当由交付和接收双方参加查验的人员签字确认。

第二十条 承接（交接）查验确认书应包括下列内容：

(一) 交付方向接收方提供和移交的资料清单;

(二) 经接收方查验、并确认完好的物业项目共用部位、共用设施设备清单;

(三) 经接收方查验并确认存在问题的物业管理项目共用部位、共用设施设备清单;

(四) 经交接双方协商一致, 针对交付方补齐资料和现场查验发现问题约定的解决办法;

(五) 物业评估机构受托任务中的其他查验、测试工作的结论性意见;

(六) 其他物业评估机构必须尽责的提示。

第二十一条 物业评估机构实施承接(交接)查验评估的, 应以评估过程中收集的资料和查勘数据为基础, 依照法规和协议明确的任务及方法, 给出客观、完整的结论性意见(评估结果)。

评估报告中, 未明确物业管理项目承接(交接)查验活动中存在的问题、解决责任人及解决时限的, 属重大遗漏。

第四章 物业服务标准和费用测算

第二十二条 物业评估机构开展物业服务标准和费用测算评估业务的, 在提交的评估报告中, 可以按下列方式描述评估目的:

(一) 形成物业服务方案, 以及各分项物业服务标准;

(二) 确定费用评估方案, 测算物业服务费用总额及各分项费用标准;

(三) 其他受托的任务目标。

第二十三条 物业评估机构实施物业服务标准和费用测算评估活动的依据包括下列文件:

(一) 评估协议书;

(二) 国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南京市住宅物业管理条例》和《南京市物业服务第三方评估管理暂行办法》;

(三) 《南京市物业服务质量标准》;

(四) 法律、法规规定或合同约定其他依据。

第二十四条 物业评估机构实施物业服务标准和费用测算的, 可以按照下列方法实施:

(一) 整理完善物业管理区域内共有部位和共有设施设备实际状况的基础数据;

(二) 根据委托方需求拟定物业管理项目各分项物业服务标准;

(三) 对共有设施、设备的运行状态进行查验, 测算能耗费用、维保费用。设施设备需要大修、更新或改造升级的, 应说明相关工程量、工程费用、功能实现和后期可能产生维保费用的测算情况;

(四) 根据已确定的分项物业服务标准或物业服务运行

方案，参考同类物业管理项目岗位配置工时标准，测算对应于综合管理、秩序维护、保洁、绿化、共有设施设备日常维修保养五个分项服务标准的人员岗位配置；

（五）以本市最新发布的基本工资最低水平为基数（即取系数为 1），根据《物业服务质量标准》中的测算系数，对应不同服务标准，测算各分项人员费用；

（六）根据人员费用、公共能耗费用、维保费用等，测算物业服务标准各分项费用；

（七）根据小区共有部位、共有设施设备的收费情况，测算共有收益金额。

按照前款所列测算依据，根据南京市物业服务收费管理办法所规定的物业公共服务构成因素，测算物业公共服务费标准和代收代缴费用标准。

第二十五条 物业评估机构开展物业服务标准和费用测算的，应在评估报告中注明评估日期、基准日及有关责任提示，包括下列内容：

- （一）项目基础数据确认或修正确认的日期；
- （二）各分项物业服务标准测算方案形成日期；
- （三）物业服务分项费用测算方案形成日期；
- （四）关于物业服务标准、费用测算情况的有关建议。

第二十六条 物业评估机构开展物业服务标准及费用测算的，应在评估报告中注明评估中收集的资料、查勘数据

和计算过程，包括下列内容：

（一）物业管理项目技术经济指标和基础数据；

（二）物业服务合同、业主大会决议等资料；

（三）物业服务方案和物业公共服务费的测算结果、测算值和依据；各分项服务标准的人员岗位配置、运行消耗计算结果和依据，对应人员岗位配置、运行消耗的岗位基本工资测算值和测算依据；

（四）共用水、电等费用分摊，代收代缴建议方案及测算依据；

（五）业主共有收益项目的数量、位置和收费标准测算值及依据；

（六）共用设施设备维护建议及依据。

第二十七条 物业评估机构实施物业服务标准及费用测算评估活动的，应以评估过程中收集的资料和查勘数据为基础，依照法规和协议明确的任务及方法，给出客观、完整的结论意见。

结论意见中，缺少物业服务分项测算，共有部位、共用设施设备管理情况，业主共有资金收益测算的，属重大遗漏。

第五章 附则

第二十八条 物业评估机构开展首次业主大会筹备指导及业主自治活动过程指导的，宜参照《南京市住宅区业主

自治活动导则》（宁房物字【2017】123号）的有关内容。

第二十九条 本导则自 2017 年 7 月 1 日起实施。