

秦皇岛市住房和城乡建设局

秦皇岛市住房和城乡建设局 关于印发《秦皇岛市物业服务第三方评估管理 实施意见》的通知

各县（区）住建局，开发区城建委、北戴河新区住建局：

现将《秦皇岛市物业服务第三方评估管理实施意见》印发你们，请各单位结合本地实际情况，抓好工作落实。



秦皇岛市物业服务第三方评估管理实施意见

为提升我市物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展，维护业主、物业服务人等各方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《秦皇岛市物业管理条例》等法律法规，结合本市实际，现就物业服务第三方评估管理工作提出以下实施意见。

一、总体要求

物业服务第三方评估，是指经相关主体委托，由具备相应资质的评估机构，依照法律法规和合同约定，对物业管理相关事项提供专业评估服务的行为。委托主体可包括建设单位、物业服务企业、业主大会或业主委员会、居（村）民委员会、街道办事处、乡（镇）人民政府及住房和城乡建设行政主管部门。

物业服务评估范围涵盖前期物业管理项目承接查验、物业项目交接查验、物业共用部分管理状况、物业服务标准与费用测算、物业服务质量和等方面。

（一）工作目标

建立健全独立、客观、公正的物业服务第三方评估机制，发挥其在优化市场环境、化解矛盾纠纷、推动服务品质提升中的作用，促进物业服务行业健康有序发展。

（二）基本原则

1. 独立公正，专业规范。评估机构及从业人员应保持独立，恪守职业准则，严格依据法律法规、技术标准和合同约定开展评估活动，确保评估结果客观真实。

2. 公开透明，接受监督。评估程序、标准、方法及结果等信息应依法依规予以公开，自觉接受业主、物业服务人、主管部门、行业组织及社会公众的监督。

3. 市场主导，政府引导。培育和发展物业评估市场，鼓励按需委托评估；住建行政主管部门负责加强指导监督，规范评估行为。

二、业务范围与内容体系

（一）评估业务范围

评估业务主要包括：前期物业承接查验评估；物业项目交接查验评估；物业共有部分管理状况评估；物业服务标准与费用测算评估；物业服务质量和业主自治活动过程服务；其他需要评估的事项。

（二）评估内容体系

评估应当建立覆盖物业服务全流程，构建多维度、可量化的评估内容体系，涵盖以下维度：

1. 服务资源保障

- 服务组织与人员：企业资质信誉、管理制度、人员配置与持证情况。

- 基础配置与合同管理：服务用房、设施设备及工具配备，

物业服务合同规范性与完整性。

2. 服务过程质量

- 房屋及设施设备管理：承接查验、日常运行、维保与应急预案。
- 环境与秩序维护：保洁、绿化、垃圾清运、有害生物防治；安防、车辆及消防管理。
- 客户服务与社区协同：沟通机制、诉求响应、收费公示、装修管理；社区共建参与情况。

3. 服务结果成效

- 客观结果验证：现场核查服务在功能、安全、时效、舒适等方面的实际达成度。
- 主观满意度测评：业主满意度调查，内容、覆盖率及指标应符合约定或地方规定。

三、适用情形与委托要求

(一) 建设单位委托

销售房屋前可委托确定费用测算；移交物业时可与接收方共同委托承接查验评估。

(二) 业主及相关方委托

业主大会选聘新物业或决定自行管理时，可委托交接查验及费用测算；10%以上业主对建设单位选聘物业质量提出评估要求的，建设单位应配合委托；争议各方可共同委托评估。

(三) 委托与回避机制

委托方应公开择优选择评估机构，签订书面合同，明确评估目的、范围、标准、时限、费用及争议解决办法。评估费用按“谁委托、谁付费”原则协商确定。

评估机构及人员与委托方或评估事项有利害关系的应主动回避。严禁违反回避规定、弄虚作假等行为。

四、评估活动实施规范

(一) 评估过程

委托方应配合实地查勘，如实提供资料并负责其真实性。评估机构应制定科学方案，采用现场核查、资料审阅、问卷、访谈等方式，每个项目现场评估人员不少于 2 名。

(二) 报告与档案管理

评估报告应要素齐全、结论明确，不得有偏向性、虚假或误导性内容，确保真实、客观、全面。报告自出具之日起一年内有效，且仅限载明的目的使用。物业服务人应于收到报告后 3 日内向全体业主公示，公示期不少于 20 日。

评估档案应妥善保存，其中物业交接查验资料保存不少于 5 年，其他评估资料不少于 3 年。

(三) 异议处理

任何单位或个人不得非法干预评估或篡改、伪造报告。委托方或利益相关方对报告有异议的，应在收到报告 20 日内书面提出。评估机构应在 7 日内复核并答复。复核改变原结果的，应重新出具报告；仍有异议的，可按合同约定或法律途径解决。

五、评估机构与人员管理

(一) 评估机构条件

1. 依法登记，具有独立法人资格；
2. 内部管理制度、质量控制体系健全；
3. 商业信誉良好，无重大违法违规记录；
4. 确保配备的项目团队及项目负责人具备与所承接评估项目的规模、复杂程度和专业领域需求相适应的专业能力。项目负责人应全程实质性参与项目评估工作，包括但不限于现场调查、报告编制、审核定稿等关键环节，评估机构对项目负责人的指派和专业能力的真实性、适用性承担主体责任；
5. 符合法律、法规、规章规定的其他条件。

(二) 评估人员条件

1. 具备履行评估职责所必需的专业能力。
2. 符合法律、法规、规章规定的其他条件。

(三) 禁止行为

包括：以个人名义出具报告；允许他人以本单位或本人名义承揽业务；收受合同外酬金或其他利益；与相关方串通损害他人权益；出具虚假、不公或存在重大遗漏的报告。

六、监督保障措施

(一) 行政监管

市住建部门负责全市评估活动的综合监督指导；县（区）住建部门负责日常监督；街道（乡镇）及居（村）委会负责属地协

调与纠纷调解。

（二）信用管理

市住房和城乡建设局负责建立评估机构及人员信用档案和失信惩戒制度，实行动态管理，对出具虚假报告、操纵结果等行为依法惩戒。

（三）行业自律与发展

市住建部门应推动制定服务标准，组织业务交流与培训，维护公平竞争环境；支持相关行业组织完善自律规范与职业道德准则。评估机构应加强人员业务培训与继续教育。

本实施意见自发布之日起施行。