

# 北京市物业服务评估监理协会

京物评协发[2019]11号

签发人：肖福生

## 关于印发 《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）》的通知

各会员单位：

为了规范物业服务第三方评估监理活动，维护相关利害关系人的合法权益，促进第三方评估监理市场健康发展，配合《北京市物业服务评估监理管理办法》的施行，现将《北京市物业服务费用评估规范（试行）》和《北京市物业服务质量评估规范（试行）》、《北京市物业项目承接查验评估规范（试行）》印发给你们，请遵照执行。

- 附：1、《北京市物业服务费用评估测算规范（试行）》  
2、《北京市物业服务质量评估监理规范（试行）》  
3、《北京市物业项目承接查验评估监理规范（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：关于印发三项评估监理规范的通知

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

## 附件 1

### 北京市物业服务费用评估测算规范（试行）

#### 目 录

1 总 则	2
2 术 语	2
3 评估原则	3
4 评估程序	4
5 评估方法	5
6 评估报告	6
7 职业道德	6
附录：规范用词用语说明	7

## 1 总则

1.0.1 为了规范物业服务费用评估测算行为，统一评估程序和方法，做到评估结果客观、公正、真实，根据《北京市物业管理办法》、《北京市物业服务评估监督管理办法》及相关法律、法规的规定，制定本规范。

1.0.2 本规范适用于北京市行政区域内进行的物业服务费用评估测算活动。

1.0.3 物业服务费用评估测算应当独立、客观、公正、真实。

1.0.4 物业服务费用评估测算应当符合国家、北京市现行有关标准、规范的规定和本规范的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 物业服务费用

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 物业服务费用评估测算

依据《北京市物业管理办法》、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。

### 2.0.3 评估项目

一个需要评估物业服务费用的具体物业项目。

### 2.0.4 评估目的

评估结果的期望用途。

### 2.0.5 评估时点

评估结果对应的日期。

### 2.0.6 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。

#### 2.0.7 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的已入住物业项目。

#### 2.0.8 市场比较法

将评估项目与同类参考项目的类似物业服务标准进行比较，对这些类似物业服务费用的已知价格作适当的修正，以此估算评估项目的物业服务费用客观合理价格的方法。

#### 2.0.9 运营成本法

根据物业服务企业为评估项目提供物业服务的正常运营成本 and 合理利润或管理酬金，以此估算评估项目在评估时点的物业服务费用客观合理价格的方法。

#### 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。

#### 2.0.11 评估报告

全面、公正、客观、准确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研究报告。

### 3 评估原则

#### 3.0.1 物业服务费用评估测算应遵循下列原则：

1. 委托人确定评估项目物业服务标准原则；
2. 合法原则；
3. 评估时点原则。

3.0.2 遵循由委托人确定评估项目物业服务标准原则，物业服务费用评估测算以委托人选择确定的评估项目物业服务事项和标准为前提。

3.0.3 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。

3.0.4 遵循评估时点原则，评估结果应当是评估项目在确定的评估时点测算的物业服务费用客观合理价格。

## 4 评估程序

4.0.1 自接受评估委托至完成评估报告期间，物业服务费用评估应按下列程序进行：

1. 接受委托，签订委托协议；
2. 明确评估基本事项；
3. 拟定评估作业方案；
4. 搜集整理同类参考项目资料；
5. 实地查勘评估项目，搜集整理项目资料；
6. 参考当期公布的物业服务成本价格；
7. 评估人员进行评估，确定评估结果；
8. 撰写评估报告；
9. 评估资料归档。

4.0.2 明确评估基本事项：

1. 评估目的；
2. 物业项目服务事项和标准；
3. 明确评估时点。

4.0.3 评估作业方案应当包括下列内容：

1. 评估人员的组成和产生方式；
2. 拟参考同类项目的资料及其来源渠道；
3. 拟搜集整理评估项目的资料及其来源渠道；
4. 拟定作业步骤和作业进度。

4.0.4 委托人和评估机构搜集整理的评估项目资料应包括下列内容：

1. 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；
2. 项目物业管理区域划分说明；
3. 项目物业共用部位、共用设施设备清单；
4. 项目物业服务项目和等级标准；

5. 物业服务企业酬金比例确认函或预计利润确认函；
  6. 其他评估需要的材料。
- 4.0.5 物业服务评估监理单位完成并出具评估报告后，应对有关该评估项目的一切必要资料进行整理、归档和妥善保管。

## 5 评估方法

5.0.1 在委托人提供项目资料并选择确定项目物业服务标准，评估机构核实委托人提供的项目资料后，评估人员运用运营成本法为主导、市场比较法为参考，对评估项目的物业服务费用进行评估测算。

5.0.2 评估人员可以参考北京市人力资源和社会保障局当期公布的城市平均工资水平，分项评估物业服务成本或者物业服务支出的构成单项，物业服务成本或者物业服务支出包括以下内容：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业管理区域清洁卫生费用；
4. 物业管理区域绿化养护费用；
5. 物业管理区域秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
9. 物业服务企业酬金或预计利润；
10. 保洁、秩序维护宿舍费用；
11. 物业服务企业税金；
12. 经业主同意的其它费用。

5.0.3 评估人员汇总物业服务成本或者物业服务支出的构成单项评估数据，根据物业服务行业合理利润或酬金范围计算出评估项目的物业服务费用评估结果。

## 6 评估报告

6.0.1 评估报告应包括下列内容：

1. 评估报告书摘要；
2. 评估目的；
3. 评估对象和范围；
4. 评估原则；
5. 评估依据；
6. 评估声明；
7. 评估基准日和有效期；
8. 评估方法；
9. 评估工作实施过程；
10. 评估结论及争议说明；
11. 评估限定条件；
12. 评估人员名单；
13. 评估作业日期；
14. 评估报告日期；
15. 相关评估文件附件。

6.0.2 评估报告应由评估专家签字确认并加盖评估监理机构印章。

6.0.3 评估时点以提交报告之日为基准日。

6.0.4 上传报告摘要至协会秘书处获取二维码，并打印至报告首页。

## 7 职业道德

7.0.1 评估人员和评估机构不得作任何虚伪的评估，应做到公正、客观、诚实。

7.0.2 评估人员和评估机构应保持评估的独立性，必须回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评估业务。

7.0.3 评估人员和评估机构若感到自己的专业能力所限而难以对某项目物业服务费用进行评估测算时，不应接受该

项评估委托。

7.0.4 评估人员和评估机构应妥善保管委托方的文件资料，未经委托方的书面许可，不得将委托方的文件资料擅自公开或泄漏给他人。

7.0.5 评估人员和评估机构不得允许他人使用自己的名义从事评估业务，不得以评估者身份在非自己评估的评估报告上签名、盖章。

## 附录：规范用词用语说明

1. 为便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

(1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

(2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应当”、“应该”，反面词采用“不应当”、“不应该”或“不得”。

(3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2. 规范中指定应当按照其他有关标准、规范执行时，写法为：

“应当符合……的规定”或“应当按照……执行”。

## 附件 2

### 北京市物业服务质量评估监理规范（试行）

#### 目 录

1 总 则	2
2 术 语	2
3 评估原则	3
4 评估程序	3
5 评估依据	4
6 评估报告	4
7 职业道德	5
附录：规范用词用语说明	5

## 1 总则

1.0.1 为了规范物业服务质量评估监理行为，统一评估程序 and 标准，做到评估结果客观、公正、真实，根据《北京市物业管理办法》、《北京市物业服务评估监理管理办法》等法律、法规的有关规定，制定本规范。

1.0.2 本规范适用于北京市行政区域内进行的物业服务质量评估监理活动。

1.0.3 物业服务质量评估监理应当独立、客观、公正、真实。

1.0.4 物业服务质量评估监理应当符合国家、北京市现行有关标准、规范的规定和本规范的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 物业服务质量

物业服务企业应当按照物业服务合同和本市规定的服务标准、技术规范等提供质价相符的服务。

### 2.0.2 物业服务质量评估监理

评估人员按照相关法律、法规规定、物业服务等级标准和《物业服务合同》约定的内容，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客观判定的活动。

### 2.0.3 评估项目

一个需要评估物业服务质量的具体物业项目。

### 2.0.4 评估目的

评估结果的期望用途。

### 2.0.5 评估时点

评估结果对应的日期。

### 2.0.6 评估结果

关于评估项目物业服务质量客观水平的最终结论。

### 2.0.7 评估报告

全面、公正、客观、准确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质量客观水平的研究报告。

### 3 评估原则

3.0.1 物业服务质量评估监理应遵循下列原则：

1. 合法原则；
2. 评估时点原则。

3.0.2 遵循合法原则，评估人员在进行评估时，应以符合相关法规的规定为前提。

3.0.3 遵循评估时点原则，要求评估结果应是评估项目在评估时点的物业服务质量客观水平。

### 4 评估程序

4.0.1 自接受评估委托至完成评估报告期间，物业服务质量评估监理应按下列程序进行：

1. 明确评估基本事项；
2. 搜集整理项目资料；
3. 拟定评估作业方案；
4. 评估人员到项目现场进行考评；
5. 评估人员进行评估，确定评估结果；
6. 撰写评估报告；
7. 评估资料归档。

4.0.2 明确评估基本事项主要应包括下列内容：

1. 明确评估目的；
2. 明确评估时点；
3. 明确评估内容。

4.0.3 委托人和评估机构搜集整理评估项目资料应包括下列内容：

1. 《物业服务合同》、《（临时）管理规约》、《物业服务企业招标文件》；
2. 项目物业区域划分意见书；

3. 项目物业共用部位、共用设施设备情况；
  4. 其他涉及评估事项的项目资料。
- 4.0.4 在明确评估基本事项、搜集整理评估项目资料的基础上，应对评估项目进行初步分析，拟定评估作业方案。
- 评估作业方案主要应包括下列内容：
1. 评估人员的组成和产生方式；
  2. 拟采用的评估方法；
  3. 拟定作业步骤和作业进度。
- 4.0.5 评估人员到项目现场进行考评，根据《物业服务合同》的约定和本市规定的服务等级标准、技术规范分模块进行初步评分。
- 4.0.6 评估人员到项目现场进行考评后，物业服务企业可以对物业服务中存在的问题进行自述和答辩。
- 4.0.7 完成并出具评估报告后，评估人员应当对有关该评估项目的一切必要资料进行整理、归档和妥善保管。

## 5 评估依据

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。

## 6 评估报告

- 6.0.1 评估报告应包括下列内容：
1. 评估报告书摘要；
  2. 评估目的；
  3. 评估对象和范围；
  4. 评估原则；
  5. 评估依据；
  6. 评估声明；
  7. 评估基准日和有效期；
  8. 评估方法；
  9. 评估工作实施过程；

10. 评估结论及争议说明；
  11. 评估限定条件；
  12. 评估人员名单；
  13. 评估作业日期；
  14. 评估报告日期；
  15. 相关评估文件附件。
- 6.0.2 评估报告应由评估专家签字确认并加盖评估监理机构印章。
- 6.0.3 评估时点以提交报告之日为基准日。
- 6.0.4 上传报告摘要至协会秘书处获取二维码，并打印至报告首页。

## 7 职业道德

- 7.0.1 评估人员和评估机构不得作任何虚伪的评估，应做到公正、客观、诚实。
- 7.0.2 评估人员和评估机构应保持评估的独立性，必须回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评估业务。
- 7.0.3 评估人员和评估机构若感到自己的专业能力所限而难以对某项目物业服务质量进行评估监理时，不应接受该项评估委托。
- 7.0.4 评估人员和评估机构应妥善保管委托方的文件资料，未经委托方的书面许可，不得将委托方的文件资料擅自公开或泄漏给他人。
- 7.0.5 评估人员和评估机构不得允许他人使用自己的名义从事评估业务，不得以评估者身份在非自己评估的评估报告上签名、盖章。

### 附录：规范用词用语说明

1. 为便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

(1) 表示很严格，非这样做不可的用词：  
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

(2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：  
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。

(3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2. 规范中指定应按其他有关标准、规范执行时，写法为：  
“应符合……的规定”或“应按……执行”。

## 附件 3

### 北京市物业项目承接查验评估监理规范（试行）

#### 目 录

1 总 则	2
2 术 语	2
3 评估原则	3
4 评估程序	4
5 评估依据	5
6 评估报告	6
7 职业道德	6
附录：规范用词用语说明	7

## 1 总则

1.0.1 为了规范物业项目承接查验评估监理行为，统一评估程序和方法，做到评估结果客观、公正、真实，根据《北京市物业管理办法》、《北京市物业服务评估监督管理办法》等法律、法规的有关规定，制定本规范。

1.0.2 本规范适用于北京市行政区域内进行的物业项目承接查验评估活动。

1.0.3 物业项目承接查验评估监理应当独立、客观、公正、真实。

1.0.4 物业项目承接查验评估监理应当符合国家、北京市现行有关标准、规范的规定和本规范的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 物业项目承接查验

物业项目承接查验是指为了完成物业共用部分的交接，建设单位、业主或受业主委托的物业服务评估监理机构，对物业共用部分的建造质量、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。

#### 2.0.2 物业项目承接查验评估监理。

专业评估人员根据评估目的，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。

#### 2.0.3 评估项目

一个需要评估物业项目承接查验的物业项目。2.0.4 评估目的

评估结果的期望用途。

#### 2.0.5 评估时点

评估结果对应的日期。

#### 2.0.6 评估结果

关于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。

#### 2.0.7 评估报告

全面、公正、客观、准确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项目承接查验是否符合有关规定要求的研究报告。

### 3 评估原则

#### 3.0.1 物业项目承接查验评估监理应遵循下列原则：

1. 合法原则；
2. 评估时点原则。

#### 3.0.2 遵循合法原则，评估人员在进行评估应以符合相关法

规的规定为前提。

3.0.3 遵循评估时点原则，评估结果应是对评估项目在评估时点的物业项目承接查验的具体实际状况。

## 4 评估程序

4.0.1 自接受评估委托至完成评估报告期间，物业项目承接查验评估应按下列程序进行：

1. 接受委托，签订委托协议
2. 明确评估基本事项
3. 拟定评估作业方案，确定评估人员；
4. 提前告知相关方评估作业时间及配合事项；
5. 相关方根据协议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；
6. 组织评估人员审核相关方提供的项目相关资料；
7. 评估人员到项目现场进行实地查勘，应包括初次查验、正式查验及复验；
8. 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；
9. 评估人员根据审核及查勘结果分项进行评估；
10. 撰写并提交评估报告。

4.0.2 明确评估基本事项：

1. 评估目的；
2. 评估时点；
3. 评估内容。

4.0.3 委托人和评估机构搜集整理评估项目资料应包括下列内容：

1. 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；
2. 项目物业区域划分意见书；
3. 项目物业共用部位、共用设施设备情况；
4. 交接双方分别提供的交接情况说明书。

4.0.4 在明确评估基本事项、搜集整理评估项目资料的基础上，应对评估项目进行初步分析，拟定评估作业方案。

评估作业方案主要应包括下列内容：

1. 评估人员的组成和产生方式；
2. 拟采用的评估方法；
3. 拟定作业步骤和作业进度。

4.0.5 评估人员到项目现场进行初步查勘，应包括下列内容：

1. 物业区域划分状况；
2. 物业构成状况；
3. 物业共用部位状况；
4. 物业共用设施设备状况；
5. 物业资料交接状况；
6. 物业交接遗留问题状况。

4.0.6 完成并出具评估报告后，应对有关该评估项目的一切必要资料进行整理、归档和妥善保管。

## 5 评估依据

5.0.1 物业项目承接查验评估监理应当依据以下法律、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 评估报告

6.0.1 评估报告应包括下列内容：

1. 评估报告书摘要；
2. 评估目的；
3. 评估对象和范围；
4. 评估原则；
5. 评估依据；
6. 评估声明；
7. 评估基准日和有效期；
8. 评估方法；
9. 评估工作实施过程；
10. 评估结论及争议说明；
11. 评估限定条件；
12. 评估人员名单；
13. 评估作业日期；
14. 评估报告日期；
15. 评估文件附件。

6.0.2 评估报告应由评估专家签章确字并加盖评估监理机构印章。

6.0.3 评估时点以提交报告之日为基准日。

6.0.4 上传报告摘要至协会秘书处获取二维码，并打印至报告首页。

## 7 职业道德

7.0.1 评估人员和评估机构不得作任何虚伪的评估，应做到公正、客观、诚实。

7.0.2 评估人员和评估机构应保持评估的独立性，必须回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评估业务。

7.0.3 评估人员和评估机构若感到自己的专业能力所限而难以对某项目物业项目承接查验进行评估时，不应接受该项评

估委托。

7.0.4 评估人员和评估机构应妥善保管委托方的文件资料，未经委托方的书面许可，不得将委托方的文件资料擅自公开或泄漏给他人。

7.0.5 评估人员和评估机构不得允许他人使用自己的名义从事评估业务，不得以评估者身份在非自己评估的评估报告上签名、盖章。

## 附录：规范用词用语说明

1. 为便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

(1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

(2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应当”、“应该”，反面词采用“不应当”、“不应该”或“不得”。

(3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2. 规范中指定应当按照其他有关标准、规范执行时，写法为：

“应当符合……的规定”或“应当按照……执行”。