

T/HWP

哈尔滨市物业服务评估监理协会团体标准

T/HRBWP 02—2022

哈尔滨市物业服务履约评估规范（试行）

Harbin property service performance evaluation specification (Trial)

2022 - 6 - 30 发布

2022 - 7 - 1 实施

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评估原则	2
5 评估程序	2
6 评估依据	3
7 评估报告	3
8 职业道德	4
附录 A（资料性） 规范用词用语说明	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由哈尔滨市物业服务评估监理协会提出并归口。

本文件起草单位：中国检验认证集团黑龙江有限公司、黑龙江建筑职业技术学院、黑龙江玖世物业服务评估监理有限公司、黑龙江省龙和昌物业服务评估监理公司、黑龙江兴企企业管理咨询有限公司、黑龙江友坤物业服务评估监理有限公司、哈尔滨金淳物业服务评估有限公司、黑龙江鑫源房地产土地资产评估有限公司。

本指南主要起草人：范鸿宾、高俊峰、邵忠奇、韩金龙、孙墨萱、李欧航、王晓萌、曲占杰、张来金、王杨、张亮、李玉红、王红、崔克亮、林野、曲庭顺、朱小报。

哈尔滨市物业服务履约评估规范（试行）

1 范围

为了规范物业服务履约评估行为，统一评估程序和标准，做到评估结果客观、公正、真实，根据《黑龙江省住宅物业管理条例》《哈尔滨市物业管理条例》等法律、法规的有关规定，制定本规范。

本规范适用于哈尔滨市行政区域内进行的物业服务履约评估活动。

物业服务履约评估应当独立、客观、公正、真实。

物业服务质量评估应当符合国家、省、市现行有关标准、规范的规定和本规范的规定。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业服务履约

物业服务人按照物业服务合同约定的内容和标准提供相应的服务。

3.2 物业服务履约评估

评估人员按照物业服务合同约定的内容和标准，遵循评估原则，按照评估程序，对评估时点物业服务履约情况的客观反映和评定活动。

3.3 评估项目

一个需要评估物业服务履约情况的具体物业项目。

3.4 评估目的

评估结果期望的用途。

3.5 评估时点

评估合同约定的周期内。

3.6 评估结果

客观反映评估项目在评估时点的物业服务履约情况。

3.7 评估报告

全面、真实、准确地记述评估过程和评估成果，客观反映评估项目在评估时点的物业服务履约情况的文件。

4 评估原则

4.1 物业服务履约评估应遵循下列原则：

依据物业服务合同原则

—合法原则；

—评估时点原则。

遵循依据物业服务合同原则，要求履约评估是以物业服务合同约定的内容和标准为基础。

4.2 遵循合法原则，要求评估人员进行评估时，应以符合相关法规的规定为前提。

4.3 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履约客观情况。

5 评估程序

5.1 自接受评估委托至完成评估报告期间，物业服务履约评估应按下列程序进行：

—明确评估基本事项；

—搜集整理项目资料；

—拟定评估作业方案；

—评估人员到项目现场进行履约信息采集；

—评估人员进行评估，确定评估结果；

—撰写评估报告；

—评估资料归档。

5.2 明确评估基本事项主要应包括下列内容：

- 明确评估目的；
- 明确评估时点；
- 明确评估内容。

5.3 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：

- 物业服务合同、（临时）管理规约；
- 项目物业区域划分意见书；
- 项目物业共用部位、共用设施设备情况；
- 其他涉及评估事项的项目资料。

5.4 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：

- 评估人员的组成；
- 拟采用的评估方法；
- 拟定作业步骤和作业进度。

5.5 评估人员到项目现场进行信息采集，根据物业服务合同约定的服务内容分模块进行采集。

5.6 评估人员到项目现场进行信息采集后，物业服务人可以对物业服务中存在的问题进行自述和答辩。

5.7 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。

6 评估依据

评估人员应根据物业服务合同约定的服务内容和标准、及相关技术规范进行物业服务履约评估。

7 评估报告

7.1 评估报告应包括下列内容：

- 评估报告书摘要；
- 评估目的；

- 评估对象和范围；
- 评估原则；
- 评估依据；
- 评估声明；
- 评估基准日和有效期；
- 评估方法；
- 评估工作实施过程；
- 评估结论及争议说明；
- 评估限定条件；
- 评估人员名单；
- 评估作业日期；
- 评估报告日期；
- 相关评估文件附件。

7.2 评估报告应由评估人员签章确认并加盖评估监理机构印章。

7.3 评估时点以合同签订之日为起始基准日，以约定的需评估的履约周期最后日为终止日。

8 职业道德

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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履约情况进行评估时，不应接受该项评估委托。

8.4 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。

8.5 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 A

附 录 B（资料性）

附 录 C 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”。

（4）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”。
