

编 号：BSC-03-W-06-SC-2021

版本号：A

物业服务认证要求及评价准则



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

编制：张妍妍 2021.01.04

审核：张 敬 2021.01.04

批准：马志刚 2021.01.04



三星九千认证
Beijing Sanxing 9000 Certification Body

目 录

1. 范围
2. 规范性引用文件
3. 术语和定义
4. 评价原则
5. 评价要求
6. 评分准则
7. 认证模式
8. 认证结果
- 附录A 物业服务要求测评工具

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——

物业服务认证要求及评价准则

1 范围

本文件规定了物业服务认证的评价原则、评价要求、评分准则、认证模式和认证结果等内容。

本文件适用于认证机构对物业服务组织（以下简称“组织”）提供的物业服务实施服务认证活动，也适用于组织规范其服务活动，或寻求组织的相关方对其符合性进行确认。

组织应根据认证范围选择实施本文件的全部或部分要求，认证机构应按附录A对组织的相应服务管理和服务特性进行评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 19004—2015 质量管理体系业绩改进指南
GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

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 property service

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对建筑物及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

[GB/T 20647.9—2006，定义 3.1]

3.2

物业服务组织 property service institution

为实现提供物业服务的目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的企业或团体。

[改写 GB/T 19000—2016，定义 3.2.1]

3.3

服务供应商 service supplier

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

[GB/T 20647.9—2006，定义 3.2]

3.4

业主 owner

物业的所有权人。

3.5

物业使用人 property user

使用人

物业的承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

3.6

特约服务 engaged service

物业服务合同约定以外的服务。

3.7

专项服务 specialized service

基于场所的功能和特色，所提供的通用服务之外的物业服务类型。

3.8

急修 urgent repair

对严重影响物业服务区域正常秩序的设施设备故障进行及时的处理和修复。

3.9

服务特性 service characteristic

由顾客服务（3.2）体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注1：服务特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注2：服务特性可以是定性的或定量的。

[RB/T 301-2016，定义3.4]

4 评价原则

4.1 物业服务认证指标选取以服务的舒适性、响应性、可靠性、保证性、安全性、公开性、功能性、生态性为基础。具体说明如下：

a) 舒适性

服务场所的规划布局、现场环境、设备设施、服务人员着装的展示，以及员工所具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力。

b) 响应性

有序、高效满足物业使用人的需求。

c) 可靠性

可靠、准确地履行服务承诺的能力。

d) 安全性

确保提供安全、稳定的服务。

e) 公开性

及时、准确地公开涉及业主或使用人的重要物业服务事项等相关信息。

f) 功能性

提供接待服务、建筑物/共用设施设备维修养护管理服务、安全秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、精神文明建设服务、特约服务，以及专项服务等。

g) 生态性

提供环境优美、整洁的场所，符合国家环保要求。

4.2 物业服务评价过程应客观、公正。

5 评价要求

5.1 服务管理要求

5.1.1 基本要求

组织应依法经营、公平竞争，为物业使用人提供安全、快捷、舒适、文明、持续改进的运营服务。组织应结合自身特点、相关方期望及物业需要，建立质量管理体系并形成文件，并加以实施、检查、分析、评价，并持续改进其有效性：

- a) 识别物业服务的接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图。针对所提供的关键服务项目（包括安全秩序维护、维修养护管理、绿化管理、卫生服务、专项服务等）建立服务子蓝图；
- b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- d) 监视、测量（适用时）和分析；
- e) 实施必要的措施，以实现服务质量的持续改进；
- f) 符合 GB/T 20647.9—2006 中 6.1 的要求。

注：物业服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

5.1.2 特定要求

5.1.2.1 组织应建立包含了服务特性要求的管理目标，可考虑以下方面但不限于：

- a) 服务对象满意度；
- b) 服务响应及时率；
- c) 服务项目完成率；
- d) 人员配备量及培训合格率；
- e) 有效投诉结案率。

5.1.2.2 组织应建立、实施并保持物业和服务规范，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 6.2 的要求。

5.1.2.3 组织应建立、实施并保持人力资源管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.2.1、7.2.2 和 7.2.3 的要求

- 5.1.2.4 组织应建立、实施和保持设备设施的管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.4 的要求。
- 5.1.2.5 组织应建立、实施和保持外部供方管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.2.4 的要求。
- 5.1.2.6 组织应建立、实施和保持信息沟通和投诉处理的管理制度，包括但不限于：
- a) 符合 GB/T 20647.9—2006 中 8 的要求；
 - b) 多种投诉渠道；
 - c) 投诉处理流程和方法；
 - d) 投诉处理时限；
 - e) 投诉及处理记录。
- 5.1.2.7 组织应建立、实施和保持服务质量的评价和改进制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 9 的要求。
- 5.1.2.8 组织应建立、实施和保持服务设计和开发管理制度，包括但不限于：
- a) 设计和开发的流程和要求；
 - b) 获取业主和相关第三方要求的信息、法律法规要求、顾客投诉和改进方案，作为设计和开发的输入之一；
 - c) 建立服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
 - d) 安排顾客参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见；
 - e) 保留有关文件信息。
- 注：本条适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。
- 5.1.2.9 组织应建立、实施和保持贯穿于组织服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：
- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
 - b) 制定可能发生的突发性停水停电、火灾、电梯等重要设备设施故障的应急预案和处置措施；
 - c) 建立治安、管道漏水、触电事故、传染病、自然灾害等突发事件的处理预案；
 - d) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。
- 5.1.2.10 组织应建立、实施和保持安全管理制度，包括但不限于：
- a) 设备设施安全管理制度；
 - b) 消防安全管理制度；
 - c) 人身安全管理制度；
 - d) 财产安全管理制度；
 - e) 信息安全管理制度；
 - f) 突发事件应急管理制度；

- g) 安全教育与培训制度；
- h) 安全责任制度；
- i) 安全操作规范或规程；
- j) 安全检查制度；
- k) 事故处理与报告制度。

5.1.2.11 组织应建立、实施和保持组织服务的补救措施管理制度。应包括但不限于下列服务补救技术与策略：

- a) 服务补救目标；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- f) 服务补救结果评价等。

5.2 服务环境设施要求

5.2.1 布局 and 标识

- 5.2.1.1 组织应设立办公场所（含接待区）、物资储备场所、垃圾存放区、绿化区等基本场所，区域布局划分合理、清晰。
- 5.2.1.2 建筑物内应设置各楼层主要出入口的平面示意图以及各楼层指引标识。
- 5.2.1.3 建筑物内部、停车场内设置禁止吸烟标识，公共区域内设置节约资源、爱护环境标识。
- 5.2.1.4 建筑物周边应设置主要道路、停车场、泊车导向等标识，非机动车应设置定点停放区。
- 5.2.1.5 在公共区域设置紧急出口、消防设施、作业施工警示、重点防火区域、安全疏散通道及路线等安全警示标识。
- 5.2.1.6 组织应公示服务事项、工作流程、收费标准、监督投诉电话等信息。
- 5.2.1.7 涉及业主或使用人的重要物业服务事项，应在公共区域显著位置公示。

5.2.2 环境卫生

- 5.2.2.1 办公场所卫生应由专人负责，保持干净整洁。
- 5.2.2.2 固体废弃物应分类存放，定时清理，合理处置。
- 5.2.2.3 组织应界定服务过程中产生的污水、危化品等有害物质的存储区域，必要时应有

隔离、控制措施。

5.2.3 设施设备

- 5.2.3.1 平面布局、电器线路的铺设及水、电和气相关设施应符合相关环保、消防法律法规和标准的要求。
- 5.2.3.2 按规定提供与物业服务项目相适宜的服务设施、设备、器具和用品，确保处于良好状态。
- 5.2.3.3 依据消防法律法规及标准的要求配备必要的消防设备设施和排污设施，并保持完好。
- 5.2.3.4 电梯、楼梯、出入口等公共区域、关键区域配备监控设施，必要时应安装门禁。
- 5.2.3.5 组织应配备专业维护人员，按照要求定期维护保养提供服务的设施、设备，确保良好状态。
- 5.2.3.6 用于监视测量的设备设施，应定期校准或检定，确保数据准确有效。
- 5.2.3.7 服务区域的密闭环境安装通风换气系统。
- 5.2.3.8 对残疾人士等特殊群体应配备无障碍服务设施。

5.3 服务项目实施

5.3.1 接待服务

- 5.3.1.1 组织应设置物业服务中心，有接待前台，有专门的业主或使用人接待场所。宜提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、电话传真、收发信函、电子邮件、网络信息平台等。
- 5.3.1.2 组织应配备客服人员，工作日不少于 8 小时业务接待，其他时间设置值班人员。
- 5.3.1.3 设置并公示 24 小时服务电话。
- 5.3.1.4 工作人员在为业主或使用人提供接待服务时，应：
 - a) 统一、整齐着装，佩戴工牌。
 - b) 工作人员应服务意识强，精神面貌好，语言行为规范，使用礼貌用语，热情、主动服务。
 - c) 工作人员应认真听取业主或使用人反映的有关服务问题，并耐心解答和处理。
 - d) 服务对象包含国际顾客时，工作人员应提供多种语言服务。

5.3.2 建筑物维修养护管理服务

- 5.3.2.1 组织提供的建筑物管理及维修养护服务应使建筑物达到以下要求：

- a) 外观完好、整洁，外墙饰面、涂料等装饰无脱落、无污渍；
- b) 各楼栋/厅/单元（门）/户有明显标志；
- c) 室外广告牌、霓虹灯等按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；
- d) 建筑物装饰装修符合规定，禁止拆改建筑物承重结构及管线等行为。

5.3.2.2 组织应根据建筑物实际使用年限，检查建筑物共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大中修范围的，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主委员会/业主/居委会提出报告与建议，根据业主委员会/业主/居委会的决定，组织维修。

5.3.2.3 组织应每天巡查 1 次建筑物楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。

5.3.2.4 组织应及时回应报修项目并实施修复，重点维修项目进行回访，急修项目限时修复。如需说明维修责任或收费标准的，应予以说明。

5.3.2.5 组织应按照相关规定，在装修前依规定审核业主或使用人的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。在装修期中每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响建筑物外观、危及建筑物结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会/业主/居委会和有关主管部门。

5.3.2.6 组织对违反规划私搭乱建和擅自改变建筑物用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会/业主/居委会和有关主管部门。

5.3.3 共用设施设备维修养护管理服务

5.3.3.1 组织应对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法由专业部门负责的除外）。

注：共用设施设备通常包括消防设备、供水/供电设备、公共照明设备、空调通风系统、安防设备、排水系统、多媒体音像设备、网络通信设备、防雷接地系统等。

5.3.3.2 共用设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员应严格执行设施设备操作规程及保养规范，保持共用设施设备运行正常。

5.3.3.3 组织应对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和专项维修资金使用计划，向业主委员会/业主/居委会提出报告与建议，根据业主委员会/业主/居委会的决定，组织维修或更新改造。

5.3.3.4 设备房应保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

5.3.3.5 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

5.3.3.6 载人电梯应 24 小时正常运行。

5.3.3.7 公共区域道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

5.3.3.8 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

5.3.4 安全秩序维护服务

组织提供的安全秩序维护服务应满足以下要求：

- a) 提供24 小时技防安全服务（如电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、用户报警、门锁智能卡等）；
- b) 重点区域、重点部位配有安全监控设施且无死角，定时巡查并保留完整监控记录，留存时间不少于30日；
- c) 主出入口设有执勤人员并有交接班记录；实施进出控制，有出入高峰期管控措施外来车辆进行登记；
 - a) 对进出的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放；
 - b) 对进出的装修、保洁等劳务人员实施临时出入证管理。对进入场所内的其他非工作人员进行安全排查，禁止携带易燃易爆物品、刀具等危险品进入，发现违法、违章行为应及时制止；
 - c) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件或住户紧急求助等情况有应急预案，按预案执行，并保留相关记录；
 - d) 消防设施设备可随时启用，消防通道、安全出口畅通，且每年组织物业服务人员进行不少于 1 次消防演练。
 - e) 对于高空抛物行为实施监控、警示劝诫等控制措施。

5.3.5 环境卫生服务

组织提供的环境卫生服务应满足以下要求：

- a) 按层/幢合理设置垃圾桶，垃圾投放区域整洁，符合当地政府对垃圾分类的有关要求。
- b) 物业服务区域内道路、广场、停车场、绿地、电梯厅、电梯轿厢、楼道、共用大厅、楼梯扶手、共用部位、路灯、楼道灯定期清扫或擦拭，及时清除道路积水、积雪，保持整洁；
- c) 公用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏；
- d) 二次供水水箱按规定清洗，定期巡查，水质符合卫生要求；
- e) 通道、公共卫生间、自动扶梯扶手带、电梯轿厢等设施应定期消毒，根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害，在传染病流行期应按照卫生防疫部门的要求增

加消毒频次;

- f) 对超环保标准排放污水、油烟、噪音和违规饲养宠物、家畜、家禽等行为进行劝阻,并报告有关部门进行处理;
- g) 有特殊要求的场所应保持适宜的温度、湿度和照明。

5.3.6 绿化管理服务

组织提供的绿化管理服务应满足以下要求:

- a) 有专业人员实施绿化养护管理;
- b) 公共区域绿化面积占比达到50%,合理选择绿植品种,秋冬季节保持一定的绿化效果;
- c) 对草坪定期进行修剪、养护,及时补栽补种,无杂草杂物;
- d) 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果;
- e) 适时组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻;
- f) 适时喷洒药物,预防病虫害。

5.3.7 精神文明建设服务

组织提供的精神文明建设服务应满足以下要求:

- a) 物业服务区域内设置宣传、告示栏等;
- b) 各类宣传资料及宣传栏内容健康、有益;
- c) 及时发布与业主或使用人有关的通知、公告等;
- d) 积极配合社区文化建设,开展有意义、健康向上的文化活动,并保留实施活动的记录;
- e) 积极参与或组织社会公益活动。

5.3.8 特约服务

组织提供的特约服务应满足以下要求:

- a) 对业主或使用人的需求能及时提供服务;

- b) 提供的特约服务清单、收费标准, 以适当形式公示, 且符合合同约定或业主/使用人需求;
- c) 对业主或使用人的服务需求即时记录, 在约定时间内安排服务;
- d) 保障特约服务的开展, 保留特约服务的记录。

5.3.9 专项服务【场馆物业服务适用】

5.3.9.1 会议服务

会议服务应满足以下要求:

- a) 注意仪容仪表、礼貌礼节, 使用文明用语。
- b) 按照业主或物业使用人的要求规范布置会场。
- c) 会议过程中应提供续水、会场巡视等服务。
- d) 会议结束关闭电源、空调、音响等, 做好卫生清洁工作。

5.3.9.2 布展服务

- a) 提供布展工程搬运管理服务, 包括但不限于:
 - 搬运道路及电梯荷载要求;
 - 车辆进出时间和路线规划;
 - 引导设施设备进入场馆。
- b) 提供布展施工过程监管服务, 包括但不限于:
 - 展位间的安全消防距离;
 - 参展设备负荷、地面保护;
 - 消防设施;
 - 作业规范和施工人员管理。
- c) 提供布展装修过程监管服务, 包括但不限于:
 - 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运;
 - 现场灭火器材的配置;
 - 装修、装饰等应符合 GB 50140 和 GB 50222 的消防安全规定。
- d) 收集布展施工监督管理、装修、验收记录, 建立装修管理档案。

5.3.9.3 撤展服务

撤展服务应满足以下要求:

- a) 音源设备、视频设备工作正常, 音质、画质保持清晰, 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。

- b) 协助展馆方恢复展厅的原有状态, 并提供以下管理服务:
 - 撤展现场秩序的维护;
 - 展品及展具出馆;
 - 展场清洁等。
- c) 实施展位区域内公用设施设备检查, 发现损坏及时报告, 并做好相应记录。
- d) 提供必要的展馆及展区的交通运输路线及管理措施, 保证货运出入通道畅通。

5.3.9.4 影音播报服务

影音播报服务应满足以下要求:

- a) 音源设备、视频设备工作正常, 音质、画质保持清晰, 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。
- b) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常, 定期进行全面检查与调试。

5.3.9.5 解说服务

解说服务应满足以下要求:

- a) 解说人员着装规范、精神饱满, 服务前应保证播放器等讲解工具使用正常, 做好各项准备工作。
- b) 解说人员熟悉讲解内容, 明确讲解接待顺序, 尊重参观人员的风俗习惯及宗教信仰。
- c) 除参观人员特殊要求, 需使用普通话讲解, 音量适度、语速适中、用语文明。
- d) 按规定的参观路线和内容进行讲解, 不得擅自终止讲解、缩短参观时间、减少参观内容。
- e) 熟练掌握停电、火灾、伤病等各种突发情况的处置预案, 并能按预案规范操作。

5.3.9.6 票务服务

票务服务应满足以下要求:

- a) 根据业主或物业使用人票务要求, 负责票据的领取、登记、派发或销售、保管、统计等工作。
- b) 采用窗口人工、网上预约、电话预约等方式提供门票派发或销售服务。
- c) 掌握门票派发或销售工具和设备性能及操作技术, 保持票务室、工作台和工具清洁卫生。
- d) 填写当班工作记录, 做好当班交接工作。

5.3.9 专项服务【医院物业服务适用】

5.3.9.1 导医服务

导医服务应满足以下要求:

- a) 协助医护人员引导患者就诊, 合理安排患者挂号、就诊、检查。
- b) 为高龄老人、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊、交费等服务。

5.3.9.2 电梯服务

电梯服务应满足以下要求:

- a) 电梯操作员按规定着装, 运行过程中热情、有礼貌。
- b) 按医院规定时间开梯、锁梯。
- c) 引导行动不便的患者及家属优先乘梯。
- d) 发生紧急情况时按照紧急程序要求组织好人员疏散。
- e) 遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌、做好解释工作。

5.3.9.3 护工服务

护工服务应满足以下要求:

- a) 在护士长领导下和护士指导下进行工作。
- b) 认真执行各项规章制度、操作规程、查对制度, 严防差错事故发生。
- c) 负责完成患者晨间生活护理, 为生活不能自理及卧床的患者提供护理服务。
- d) 做好患者入院前的准备工作, 协助护士做好被服、家具管理。
- e) 保持病室整洁, 物品摆放整齐划一, 定点定位, 保持床铺平整, 床下无杂物。

5.3.9.4 消毒服务

消毒服务应满足以下要求:

- a) 做好出院后床单位终末消毒, 电梯轿厢定期消毒杀菌。
- b) 保洁用具按清洁区、半污染区、污染区不同功能分类, 并标有明显的标志, 禁止交叉使用。
- c) 保洁用具使用前后必须用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒, 并在通风的情况下挂起晾晒。不同区域的消毒服务应符合 WS/T 367 的要求。
- d) 环境空气、物体表面菌落总数卫生标准应符合 GB 15982 表 1 的要求。

5.3.9.5 医疗废物/污水管理服务

消毒服务应满足以下要求:

- a) 依据物业服务合同约定, 物业服务企业根据《医疗废物管理条例》对医疗废物的收集、运送、贮存进行管理。
- b) 污水排放应根据GB 18466及其他相关规定进行管理。

5.3.9.6 运送服务

- a) 从事运送服务的服务人员应符合以下要求:
 - 经过培训, 考试合格, 掌握一定的医(药)学的基础知识, 具有相应的服务技能;
 - 持有健康证, 无精神病史和各类传染病;
 - 尊重病患者, 富有爱心, 善于沟通;
 - 手术室患者接送岗位应接受过专业培训。
- b) 运送服务包括但不限于以下内容:
 - 安全及时接送患者到所需科室治疗和检查;
 - 与救护服务部门协调, 接送院外患者及家属(120 救护车跟车服务);
 - 运送药物、血制品、医疗文件、日常信件收发、化验标本、检查报告等;
 - 定期检查轮椅和平车, 并进行清洁、消毒和保养。

5.3.9.7 配餐服务

- a) 配餐服务应符合以下卫生要求:
 - 严格遵守和执行《中华人民共和国食品卫生法》, 接受食品卫生监督机构监督检查;
 - 配餐生产的原材料采购应依照质优价廉的原则进行, 有商品标识标记, 在保质期内。供应商有合法的经营资质, “三证”俱全;
 - 餐具做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁;
 - 食堂干净、整洁, 厨房清洁、无异味、无积水、无卫生死角;
 - 食品制作人员应具备相应证件, 服务人员必须有健康证明。
- b) 配餐服务应符合以下要求:
 - 收集住院患者餐单, 按统一配餐时间分发到各病区;
 - 送餐所用餐具和食品容器应符合《中华人民共和国食品卫生法》和相关要求;
 - 对温度有要求的食品应使用保温或保冷的运输工具。

5.3.9.8 医用织物洗涤服务

医用织物洗涤服务应根据 WS/T 508 及其相关规定进行管理。

6 评分准则

6.1 附录A表A.1给出了物业服务要求测评工具,物业的服务评价应依据附录A表A.1实施。

6.2 服务认证审查员基于附录A表A.1实施物业服务项目要求测评时:

- a) 附录A表A.1物业服务要求测评指标及测评工具的满分值设定为100分,其中“5.3.9 专项服务”占20分,针对特定类型和功能的专项服务制定;
- b) 测评内容为明显的“是,否”判断时,可用直接判断法,判定得分和不得分;
- c) 测评内容除了 b) 情形外,给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ,如下:

- 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;

- 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;

- 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;

- 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;

- 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

- d) 用附录 A表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和,得出物业服务测评的基础分;

- e) 将物业服务测评的基础分乘以体验否决系数 E,得出物业服务要求测评分。其中,体验否决系数 $E=\{0,1\}$,当物业服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$,否则 $E=1$;

- 1) 未取得国家相关行政管理部门的合法经营资格;

- 2) 近一年内因重大违法违规行为而受到行政处罚的;

- 3) 近一年内发生重大财产损失、人身伤亡等事故,舆论影响恶劣;

- 4) 近一年内顾客重大投诉受到新闻媒体的曝光;

- 5) 不符合现行安全、环境保护法律法规的要求。

6.3 获得被认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织,可由认证机构评估风险后决定是否免除其5.1的评价。

6.4 组织管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.5 当有不适用条款时,则应计算评价总分的符合度,即服务特性测评分=评价总分/(100-不适用条款分值)*100。

7 认证模式

7.1 适用的服务认证模式

7.1.1 针对物业服务及其管理的特征, 其服务认证模式包括:

- a) 公开的服务特性检验, 简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验, 简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测, 简称模式 D;
- e) 顾客调查(功能感知), 简称模式 E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知), 简称模式 F;
- g) 服务设计审核, 简称模式 H;
- h) 服务管理审核, 简称模式 I。

7.1.2 物业服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

7.2 服务认证模式选用及其组合

7.2.1 根据物业服务的过程和能力, 以及认证周期及其不同认证阶段, 给出认证模式。

7.2.2 具有设计职责的物业服务的认证模式, 应按下述规则进行选用和组合:

- a) 初次认证/再认证: 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I; 对于特定物业服务类型, 可根据服务类型选择模式 E替代B/D, 模式F 替代 A/C。
- b) 保持认证(监督评价): 每次监督审核时, 模式 A/C 和模式 I 为必选模式; 模式 B/D 和模式 H 在认证周期内的监督审核中至少安排一次实施, 可随机安排; 对于特定物业服务类型, 可根据服务类型选择模式 E替代B/D, 模式F 替代 A/C。

7.2.3 没有设计职责的物业服务的认证模式, 选用去掉 7.2.2 中模式 H 后的模式组合。

8 认证结果

8.1 物业服务评价结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指服务要求测评达到 70 分(含) 以上;

- b) 不通过是指服务要求测评低于 70 分。
- 8.2 物业服务认证等级的排序，由低到高的顺序分为 3 个等级，即三星级、四星级和五星级，如表 2 所示。
- 8.3 物业服务认证在满足国家、行业及地方有关的法律、法规的基础上，根据表 2 综合评价其服务特性测评和管理要求审核的结果，授予认证及级别。

表 2 物业服务认证结果对应认证级别示意

序号	服务特性测评	认证级别
1	90（含）以上	五星级
2	80（含）～90 分	四星级
3	70（含）～80 分	三星级

附件：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

Beijing Sanying 9000 Certification Body Co.,Ltd.

三星九千认证

附录 A

物业服务要求测评工具

表A.1给出了物业服务认证活动的要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 物业服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	评分说明	体验系数 α	体验否决系数 E	评价得分
1	5.1 服务管理要求 (30.0)	5.1.1 基本要求 (5.0)	组织应依法经营、公平竞争，为物业使用人提供安全、快捷、舒适、文明、持续改进的运营服务。组织应结合自身特点、相关方期望及物业需要，建立质量管理体系并形成文件，并加以实施、检查、分析、评价，并持续改进其有效性： a) 识别物业服务的接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图。针对所提供的关键服务项目（包括安全秩序维护、维修养护管理、绿化管理、卫生服务、专项服务等）建立服务子蓝图； b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法； c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视； d) 监视、测量（适用时）和分析； e) 实施必要的措施，以实现服务质量的持续改进； f) 符合 GB/T 20647.9—2006 中 6.1 的要求。 注：物业服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。	5	未建立质量管理体系扣 2 分；无相应管理和控制措施或制度不适宜、管理不规范，每项扣 0.5-1 分。			
2		5.1.2 特定要求 (25.0)	5.1.2.1 组织应建立包含了服务特性要求的管理目标，可考虑以下方面但不限于： a) 服务对象满意度； b) 服务响应及时率； c) 服务项目完成率； d) 人员配备量及培训合格率； e) 有效投诉结案率。	2	未制定管理目标不得分；目标不适宜扣 0.5-1 分；未建立相应考核指标扣 0.5 分；目标及考核指标的实现未提升经营绩效扣 0.5 分，扣完为止。			

3	5.1.2.2 组织应建立、实施并保持物业和服务规范，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 6.2 的要求。	3	未制定服务提供的管理制度不得分；未建立服务蓝图扣 1 分；未明确服务方法和要求并进行监督控制扣 1 分；未对服务更改进行评审和控制扣 0.5-1 分；未对服务有效性进行评价改进扣 0.5-1 分，扣完为止。			
4	5.1.2.3 组织应建立、实施并保持人力资源管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.2.1、7.2.2 和 7.2.3 的要求	3	未设置服务人员管理目标和职责扣 2-4 分；特殊工种不符合持证上岗要求扣 2-4 分；人员档案管理不完整、不规范扣 0.5-2 分；人员考核绩效未提升扣 0.5-1 分；人员管理未制度长时间未进行问题识别分析、评审改进和培训扣 1-2 分，扣完为止。			
5	5.1.2.4 组织应建立、实施和保持设备设施的管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.4 的要求。	3	未建立设施设备管理制度和运行准则扣 1-2 分；未形成信息化系统化的完整准确记录备份扣 0.5-1 分；未进行监视测量扣 0.5-1 分；管理结果未达到 KPI 要求扣 0.5-1 分，扣完为止。			
6	5.1.2.5 组织应建立、实施和保持外部供方管理制度，并符合 GB/T 20647.9—2006 中 7.2.4 的要求。	2	未建立供应商管理制度扣 0.5 分；没有服务供应商评审要求和供应商清单扣 0.5-1 分；采购记录不完整扣 0.5 分；没有对供应商进行定期评审扣 0.5 分，扣完为止。			
7	5.1.2.6 组织应建立、实施和保持信息沟通和投诉处理的管理制度，包括但不限于： a) 符合 GB/T 20647.9—2006 中 8 的要求； b) 多种投诉渠道； c) 投诉处理流程和方法； d) 投诉处理时限； e) 投诉及处理记录。	2	未设置投诉渠道不得分；未建立投诉管理的目标职责扣 0.5 分；未进行及时响应和有效处理扣 0.5-1 分；处理记录未保存扣 0.5 分；客户满意度未提升扣 0.5 分，扣完为止。			

8		5.1.2.7 组织应建立、实施和保持服务质量的评价和改进制度,并符合 GB/T 20647.9—2006 中 9 的要求。	2	未进行服务质量绩效的收集扣 0.5 分;未建立服务质量改进计划和措施扣 0.5 分;未有效实施改进计划扣 0.5 分;服务质量没有持续改进扣 0.5 分,扣完为止。			
9		5.1.2.8 组织应建立、实施和保持服务设计和开发管理制度,包括但不限于: a) 设计和开发的流程和要求; b) 获取业主和相关第三方要求的信息、法律法规要求、顾客投诉和改进方案,作为设计和开发的输入之一; c) 建立服务总蓝图及设计开发项目的服务子蓝图作为设计和开发的输出之一; d) 安排顾客参与设计和开发的确认工作,并出具书面确认意见; e) 保留有关文件信息。 注:本条适用于具有服务设计责任的组织,包括服务设计外包的组织。	2	未明确设计开发流程和要求扣 0.5 分;未获取适宜的设计开发输入信息扣 0.5 分;未安排顾客参与设计开发确认工作扣 0.5 分;未保留相关文件信息扣 0.5 分,扣完为止。			
10		5.1.2.9 组织应建立、实施和保持贯穿于组织服务全过程的风险与应急管理机制,包括但不限于: a) 识别、分析各种潜在风险,针对不同风险类型制定相应的解决方案; b) 制定可能发生的突发性停水停电、火灾、电梯等重要设备设施故障的应急预案和处置措施; c) 建立治安、管道漏水、触电事故、传染病、自然灾害等突发事件的处理预案; d) 对相关人员进行应急预案的培训,定期进行模拟演练。	2	对已有的应急事件响应处置不当,产生不良影响不得分;未建立应急演练预案和过程不得分;未配置适宜的应急资源,且及时更新扣 0.5-1 分;对于隐患和风险识别不完全扣 0.5-1 分;对已有事件未进行调查分析和经验总结扣 0.5-1 分,扣完为止。			
11		5.1.2.10 组织应建立、实施和保持安全管理制度,包括但不限于: a) 设备设施安全管理制度; b) 消防安全管理制度; c) 人身安全管理制度; d) 财产安全管理制度; e) 信息安全管理制度; f) 突发事件应急管理制度; g) 安全教育与培训制度; h) 安全责任制度; i) 安全操作规范或规程; j) 安全检查制度; k) 事故处理与报告制度。	2	安全管理制度不符合适用法规不得分;考核期内有重大安全事故不得分;未建立适当的安全管理制度扣 0.5-1 分;未设立管理目标和职责 0.5-1 分;未对相关制度和目标职责进行定期评审改进扣 0.5 分;未对员工进行典型安全事件案例的培训扣 0.5-1 分,扣完为止。			

12			<p>5.1.2.11 组织应建立、实施和保持组织服务的补救措施管理制度。应包括但不限于下列服务补救技术与策略：</p> <p>a) 服务补救目标；</p> <p>b) 道歉和承诺方案；</p> <p>c) 服务失误分析和分类；</p> <p>d) 服务补救期望甄别；</p> <p>e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；</p> <p>f) 服务补救结果评价等。</p>	2	<p>未制定补救目标扣 0.5 分；未建服务失误补救的制度扣 0.5-1 分；对发生的服务失误未进行有效补救扣 0.5-1 分；未进行补救结果评价扣 0.5 分，扣完为止。</p>			
13	5.2 设施与环境 (20.0)	5.2.1 布局 and 标识 (8.0)	<p>5.2.1.1 组织应设立办公场所（含接待区）、物资储备场所、垃圾存放区、绿化区等基本场所，区域布局划分合理、清晰。</p> <p>5.2.1.2 建筑物内应设置各楼层主要出入口的平面示意图以及各楼层指引标识。</p> <p>5.2.1.3 建筑物内部、停车场内设置禁止吸烟标识，公共区域内设置节约资源、爱护环境标识。</p> <p>5.2.1.4 建筑物周边应设置主要道路、停车场、泊车导向等标识，非机动车应设置定点停放区。</p> <p>5.2.1.5 在公共区域设置紧急出口、消防设施、作业施工警示、重点防火区域、安全疏散通道及路线等安全警示标识。</p> <p>5.2.1.6 组织应公示服务事项、工作流程、收费标准、监督投诉电话等信息。</p> <p>5.2.1.7 涉及业主或使用人的重要物业服务事项，应在公共区域显著位置公示。</p>	8	<p>无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。</p>			
14		5.2.2 环境卫生(4.0)	<p>5.2.2.1 办公场所卫生应由专人负责，保持干净整洁。</p> <p>5.2.2.2 固体废弃物应分类存放，定时清理，合理处置。</p> <p>5.2.2.3 组织应界定服务过程中产生的污水、危化品等有害物质的存储区域，必要时应有隔离、控制措施。</p>	4	<p>无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。</p>			
15		5.2.3 设施设备(8.0)	<p>5.2.3.1 平面布局、电器线路的铺设及水、电和气相关设施应符合相关环保、消防法律法规和标准的要求。</p> <p>5.2.3.2 按规定提供与物业服务项目相适宜的服务设施、设备、器具和用品，确保处于良好状态。</p>	8	<p>无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。</p>			

			<p>5.2.3.3 依据消防法律法规及标准的要求配备必要的消防设备设施和排污设施，并保持完好。</p> <p>5.2.3.4 电梯、楼梯、出入口等公共区域、关键区域配备监控设施，必要时安装门禁。</p> <p>5.2.3.5 组织应配备专业维护人员，按照要求定期维护保养提供服务的设施、设备，确保良好状态。</p> <p>5.2.3.6 用于监视测量的设备设施，应定期校准或检定，确保数据准确有效。</p> <p>5.2.3.7 服务区域的密闭环境安装通风换气系统。</p> <p>5.2.3.8 对残疾人士等特殊群体应配备无障碍服务设施。</p>					
16	5.3 服务项目实施(50.0)	5.3.1 接待服务(2.0)	<p>5.3.1.1 组织应设置物业服务中心，有接待前台，有专门的业主或使用人接待场所。宜提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、电话传真、收发信函、电子邮件、网络信息平台等。</p> <p>5.3.1.2 组织应配备客服人员，工作日不少于 8 小时业务接待，其他时间设置值班人员。</p> <p>5.3.1.3 设置并公示 24 小时服务电话。</p> <p>5.3.1.4 工作人员在为业主或使用人提供接待服务时，应：</p> <p>a)统一、整齐着装，佩戴工牌。</p> <p>b)工作人员应服务意识强，精神面貌好，语言行为规范，使用礼貌用语，热情、主动服务。</p> <p>c)工作人员应认真听取业主或使用人反映的有关服务问题，并耐心解答和处理。</p> <p>d)服务对象包含国际顾客时，工作人员应提供多种语言服务。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
17		5.3.2 建筑物维修养护管理服务(6.0)	<p>5.3.2.1 组织提供的建筑物管理及维修养护服务应使建筑物达到以下要求：</p> <p>a) 外观完好、整洁，外墙饰面、涂料等装饰无脱落、无污渍；</p> <p>b)各楼栋/厅/单元（门）/户有明显标志；</p> <p>c)室外广告牌、霓虹灯等按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；</p> <p>d)建筑物装饰装修符合规定，禁止拆改建筑物承重结构及管线等行为。</p> <p>5.3.2.2 组织应根据建筑物实际使用年限，检查建筑物共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大中修范围的，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，向业主委员会/业主/居委会提出报告与建议，根据业主委员会/业主/居委会的决定，组织维修。</p>	6	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

		<p>5.3.2.3 组织应每天巡查 1 次建筑物楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。</p> <p>5.3.2.4 组织应及时回应报修项目并实施修复，重点维修项目进行回访，急修项目限时修复。如需说明维修责任或收费标准的，应予以说明。</p> <p>5.3.2.5 组织应按照相关规定，在装修前依规定审核业主或使用人的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。在装修期中每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响建筑物外观、危及建筑物结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会/业主/居委会和有关主管部门。</p> <p>5.3.2.6 组织对违反规划私搭乱建和擅自改变建筑物用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会/业主/居委会和有关主管部门。</p>					
18	5.3.3 共用设施设备维修养护管理服务 (6.0)	<p>5.3.3.1 组织应对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法由专业部门负责的除外）。 注：共用设施设备通常包括消防设备、供水/供电设备、公共照明设备、空调通风系统、安防设备、排水系统、多媒体音像设备、网络通信设备、防雷接地系统等。</p> <p>5.3.3.2 共用设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员应严格执行设施设备操作规程及保养规范，保持共用设施设备运行正常。</p> <p>5.3.3.3 组织应对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和专项维修资金使用计划，向业主委员会/业主/居委会提出报告与建议，根据业主委员会/业主/居委会的决定，组织维修或更新改造。</p> <p>5.3.3.4 设备房应保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。</p> <p>5.3.3.5 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>5.3.3.6 载人电梯应 24 小时正常运行。</p> <p>5.3.3.7 公共区域道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。</p> <p>5.3.3.8 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。</p>	6	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

19	5.3.4 安全秩序维护服务 (4.0)	<p>组织提供的安全秩序维护服务应满足以下要求：</p> <p>a) 提供 24 小时技防安全服务（如电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、用户报警、门锁智能卡等）；</p> <p>b) 重点区域、重点部位配有安全监控设施且无死角，定时巡查并保留完整监控记录，留存时间不少于 30 日；</p> <p>c) 主出入口设有执勤人员并有交接班记录；实施进出控制，有出入高峰期管控措施外来车辆进行登记；</p> <p>a) 对进出的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放；</p> <p>b) 对进出的装修、保洁等劳务人员实施临时出入证管理。对进入场所内的其他非工作人员进行安全排查，禁止携带易燃易爆物品、刀具等危险品进入，发现违法、违章行为应及时制止；</p> <p>c) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件或住户紧急求助等情况有应急预案，按预案执行，并保留相关记录；</p> <p>d) 消防设施设备可随时启用，消防通道、安全出口畅通，且每年组织物业服务人员进行不少于 1 次消防演练。</p> <p>e) 对于高空抛物行为实施监控、警示劝诫等控制措施。</p>	4	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
20	5.3.5 环境卫生服务 (4.0)	<p>组织提供的环境卫生服务应满足以下要求：</p> <p>a) 按层/幢合理设置垃圾桶，垃圾投放区域整洁，符合当地政府对垃圾分类的有关要求。</p> <p>b) 物业服务区域内道路、广场、停车场、绿地、电梯厅、电梯轿厢、楼道、共用大厅、楼梯扶手、共用部位、路灯、楼道灯定期清扫或擦拭，及时清除道路积水、积雪，保持整洁；</p> <p>c) 公用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏；</p> <p>d) 二次供水水箱按规定清洗，定期巡查，水质符合卫生要求；</p> <p>e) 通道、公共卫生间、自动扶梯扶手带、电梯轿厢等设施应定期消毒，根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害，在传染病流行期应按照卫生防疫部门的要求增加消毒频次；</p> <p>f) 对超环保标准排放污水、油烟、噪音和违规饲养宠物、家畜、家禽等行为进行劝阻，并报告有关部门进行处理；</p> <p>g) 有特殊要求的场所应保持适宜的温度、湿度和照明。</p>	4	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

21	5.3.6 绿化管理服务 (3.0)	<p>组织提供的绿化管理服务应满足以下要求：</p> <p>a) 有专业人员实施绿化养护管理；</p> <p>b) 公共区域绿化面积占比达到 50%，合理选择绿植品种，秋冬季节保持一定的绿化效果；</p> <p>c) 对草坪定期进行修剪、养护，及时补栽补种，无杂草杂物；</p> <p>d) 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果；</p> <p>e) 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；</p> <p>f) 适时喷洒药物，预防病虫害。</p>	3	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
22	5.3.7 精神文明建设服务 (2.0)	<p>组织提供的精神文明建设服务应满足以下要求：</p> <p>a) 物业服务区域内设置宣传、告示栏等；</p> <p>b) 各类宣传资料及宣传栏内容健康、有益；</p> <p>c) 及时发布与业主或使用人有关的通知、公告等；</p> <p>d) 积极配合社区文化建设，开展有意义、健康向上的文化活动，并保留实施活动的记录；</p> <p>e) 积极参与或组织社会公益活动。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
23	5.3.8 特约服务 (3.0)	<p>组织提供的特约服务应满足以下要求：</p> <p>a) 对业主或使用人的需求能及时提供服务；</p> <p>b) 提供的特约服务清单、收费标准，以适当形式公示，且符合合同约定或业主/使用人需求；</p> <p>c) 对业主或使用人的服务需求即时记录，在约定时间内安排服务；</p> <p>d) 保障特约服务的开展，保留特约服务的记录。</p>	3	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
24	5.3.9 专项服务 (20.0) 【场馆物业服务适用】	<p>5.3.9.1 会议服务</p> <p>会议服务应满足以下要求：</p> <p>a) 注意仪容仪表、礼貌礼节，使用文明用语。</p> <p>b) 按照业主或物业使用人的要求规范布置会场。</p> <p>c) 会议过程中应提供续水、会场巡视等服务。</p> <p>d) 会议结束关闭电源、空调、音响等，做好卫生清洁工作。</p>	3	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

25		<p>5.3.9.2 布展服务</p> <p>a) 提供布展工程搬运管理服务，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——搬运道路及电梯荷载要求； ——车辆进出时间和路线规划； ——引导设施设备入场馆。 <p>b) 提供布展施工过程监管服务，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——展位间的安全消防距离； ——参展设备负荷、地面保护； ——消防设施； ——作业规范和施工人员管理。 <p>c) 提供布展装修过程监管服务，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运； ——现场灭火器材的配置； ——装修、装饰应符合 GB 50140 和 GB 50222 的消防安全规定。 <p>d) 收集布展施工监督管理、装修、验收记录，建立装修管理档案。</p>	6	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
26		<p>5.3.9.3 撤展服务</p> <p>撤展服务应满足以下要求：</p> <p>a) 音源设备、视频设备工作正常，音质、画质保持清晰，视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。</p> <p>b) 协助展馆方恢复展厅的原有状态，并提供以下管理服务：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——撤展现场秩序的维护； ——展品及展具出馆； ——展场清洁等。 <p>c) 实施展位区域内公用设施设备检查，发现损坏及时报告，并做好相应记录。</p> <p>d) 提供必要的展馆及展区的交通运输路线及管理措施，保证货运出入通道畅通。</p>	4	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
27		<p>5.3.9.4 影音播报服务</p> <p>影音播报服务应满足以下要求：</p> <p>a) 音源设备、视频设备工作正常，音质、画质保持清晰，视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。</p> <p>b) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常，定期进行全面检查与调试。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

28		<p>5.3.9.5 解说服务</p> <p>解说服务应满足以下要求：</p> <p>a) 解说人员着装规范、精神饱满，服务前应保证播放器等讲解工具使用正常，做好各项准备工作。</p> <p>b) 解说人员熟悉讲解内容，明确讲解接待顺序，尊重参观人员的风俗习惯及宗教信仰。</p> <p>c) 除参观人员特殊要求，需使用普通话讲解，音量适度、语速适中、用语文明。</p> <p>d) 按规定的参观路线和内容进行讲解，不得擅自终止讲解、缩短参观时间、减少参观内容。</p> <p>e) 熟练掌握停电、火灾、伤病等各种突发情况的处置预案，并能按预案规范操作。</p>	3	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
29		<p>5.3.9.6 票务服务</p> <p>票务服务应满足以下要求：</p> <p>a) 根据业主或物业使用人票务要求，负责票据的领取、登记、派发或销售、保管、统计等工作。</p> <p>b) 采用窗口人工、网上预约、电话预约等方式提供门票派发或销售服务。</p> <p>c) 掌握门票派发或销售工具和设备性能及操作技术，保持票务室、工作台和工具清洁卫生。</p> <p>d) 填写当班工作记录，做好当班交接工作。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
30	5.3.9 专项服务 (20.0) 【医院物业服务适用】	<p>5.3.9.1 导医服务</p> <p>导医服务应满足以下要求：</p> <p>a) 协助医护人员引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查。</p> <p>b) 为高龄老人、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊、交费等服务。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
31		<p>5.3.9.2 电梯服务</p> <p>电梯服务应满足以下要求：</p> <p>a) 电梯操作员按规定着装，运行过程中热情、有礼貌。</p> <p>b) 按医院规定时间开梯、锁梯。</p> <p>c) 引导行动不便的患者及家属优先乘梯。</p> <p>d) 发生紧急情况时按照紧急程序要求组织好人员疏散。</p> <p>e) 遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌、做好解释工作。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

32		<p>5.3.9.3 护工服务</p> <p>护工服务应满足以下要求：</p> <p>a) 在护士长领导下和护士指导下进行工作。</p> <p>b) 认真执行各项规章制度、操作规程、查对制度，严防差错事故发生。</p> <p>c) 负责完成患者晨间生活护理，为生活不能自理及卧床的患者提供护理服务。</p> <p>d) 做好患者入院前的准备工作，协助护士做好被服、家具管理。</p> <p>e) 保持病室整洁，物品摆放整齐划一，定点定位，保持床铺平整，床下无杂物。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
33		<p>5.3.9.4 消毒服务</p> <p>消毒服务应满足以下要求：</p> <p>a) 做好出院后床单位终末消毒，电梯轿厢定期消毒杀菌。</p> <p>b) 保洁用具按清洁区、半污染区、污染区不同功能分类，并标有明显的标志，禁止交叉使用。</p> <p>c) 保洁用具使用前后必须用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒，并在通风的情况下挂起晾晒。不同区域的消毒服务应符合 WS/T 367 的要求。</p> <p>d) 环境空气、物体表面菌落总数卫生标准应符合 GB 15982 表 1 的要求。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
34		<p>5.3.9.5 医疗废物/污水管理服务</p> <p>消毒服务应满足以下要求：</p> <p>a) 依据物业服务合同约定，物业服务企业根据《医疗废物管理条例》对医疗废物的收集、运送、贮存进行管理。</p> <p>b) 污水排放应根据 GB 18466 及其他相关规定进行管理。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
35		<p>5.3.9.6 运送服务</p> <p>a) 从事运送服务的服务人员应符合以下要求：</p> <p>——经过培训，考试合格，掌握一定的医（药）学的基础知识，具有相应的服务技能；</p> <p>——持有健康证，无精神病史和各类传染病；</p> <p>——尊重病患者，富有爱心，善于沟通；</p> <p>——手术室患者接送岗位应接受过专业培训。</p> <p>b) 运送服务包括但不限于以下内容：</p> <p>——安全及时接送患者到所需科室治疗和检查；</p> <p>——与救护服务部门协调，接送院外患者及家属（120 救护车跟车服务）；</p> <p>——运送药物、血制品、医疗文件、日常信件收发、化验标本、检查报告等；</p> <p>——定期检查轮椅和平车，并进行清洁、消毒和保养。</p>	4	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			

36			<p>5.3.10.7 配餐服务</p> <p>a) 配餐服务应符合以下卫生要求：</p> <p>——严格遵守和执行《中华人民共和国食品卫生法》，接受食品卫生监督机构监督检查；</p> <p>——配餐生产的原材料采购应依照质优价廉的原则进行，有商品标识标记，在保质期内。供应商有合法的经营资质，“三证”俱全；</p> <p>——餐具做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁；</p> <p>——食堂干净、整洁，厨房清洁、无异味、无积水、无卫生死角；</p> <p>——食品制作人员应具备相应证件，服务人员必须有健康证明。</p> <p>b) 配餐服务应符合以下要求：</p> <p>——收集住院患者餐单，按统一配餐时间分发到各病区；</p> <p>——送餐所用餐具和食品容器应符合《中华人民共和国食品卫生法》和相关要求；</p> <p>——对温度有要求的食品应使用保温或保冷的运输工具。</p>	4	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
37			<p>5.3.9.8 医用织物洗涤服务</p> <p>医用织物洗涤服务应根据 WS/T 508 及其相关规定进行管理。</p>	2	无相应管理和控制措施、实施过程不规范、完成情况达不到预期，每项扣 0.5-1 分，扣完为止。			
总分	100	100		100				

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

——三星九千认证——

参考文献

- [1] DB11/T 751-2010 住宅物业管理服务标准
- [2] DB21/T 1935-2011 物业管理服务规范 基本要求
- [3] DB21/T 2681.1-2016 物业管理服务 第1部分：住宅
- [4] DB21/T 2681.2-2016 物业管理服务 第2部分：商用办公楼
- [5] DB22/T 1786-2013 普通住宅物业管理服务规范
- [6] DB32/T 538-2002 江苏省住宅物业管理服务标准
- [7] DB52/T 649-2010 物业管理服务规范
- [8] SZDB/Z 42-2011 物业管理服务通用规范
- [9] SZDB/Z 203-2016 住宅物业管理服务内容 with 质量规范
- [10] TSCA120021-2019 “上海品牌”评价认证依据：办公楼物业管理服务认证要求
- [11] 物业管理条例（中华人民共和国国务院令[2018]第698号）
- [12] 住宅室内装饰装修管理办法（中华人民共和国住建部令[2011]第9号）
- [13] 中国物业管理协会.普通住宅小区物业管理服务等级标准.2004





中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.9—2006

社区服务指南 第9部分：物业服务

Guideline for community service—
Part 9: Property service

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co., Ltd.

——三星九千认证——

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 职业化	1
4.2 专业化	1
4.3 合同	2
5 物业服务组织	2
5.1 管理	2
5.2 服务	2
5.3 组织形象	2
6 制度建设	3
6.1 概述	3
6.2 文件要求	4
7 服务资源	6
7.1 概述	6
7.2 人力资源	6
7.3 财务资源	8
7.4 工作环境	8
8 沟通	8
8.1 概述	8
8.2 内部沟通	9
8.3 与服务供应商的沟通	9
8.4 与业主沟通	9
8.5 沟通联络的方式	9
9 服务质量的评价和改进	10
9.1 概述	10
9.2 信息的收集	10
9.3 统计方法	10
9.4 改进服务质量	10
参考文献	11

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、体育、娱乐服务；
- 第4部分：医疗服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 9 部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中国人民大学公共管理学院、北京市质量技术监督局、上海质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、李镜、陈幽泓、薛福志、杨晟。

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co., Ltd.

——三星九千认证——



引 言

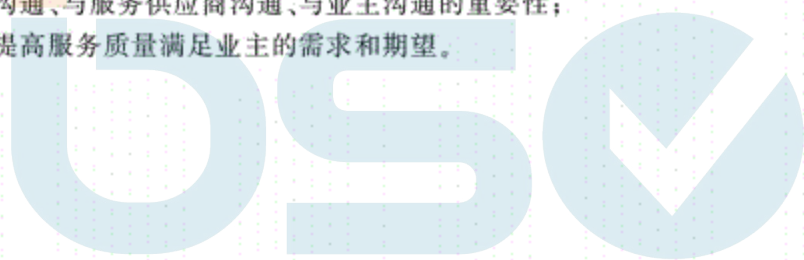
随着人民生活水平的不断提高,服务质量受到消费者的日益关注。本标准的制定,是通过物业服务组织提供服务行为的规范,促进物业服务组织建立起职业化、规范化的管理方法,提高物业服务水平。

本标准的制定参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准,及国家标准化组织消费政策委员会(ISO/COPOCLO)制定的《服务标准化指南》,给出了物业服务质量管理体系中的制度建设、合同、资源管理、培训、沟通等方面的方法和要求,以便于各物业服务组织本着各自的具体情况进行制度化建设。

为了满足业主的正当需求和期望,保证服务质量的提高,需要组织中的员工信守各项质量原则,并以业主对所提供服务的感受和意见反馈为基础,对管理体系不断地进行评价和持续改进。

物业服务组织在提高管理和服务质量水平时,应关注本标准中涉及的内容,例如:

- 组织的服务理念、组织形象、组织文化、社会责任及业主感受的重要性;
- 组织各种制度的建立;
- 服务资源的保障;
- 组织内部沟通、与服务供应商沟通、与业主沟通的重要性;
- 激励员工提高服务质量满足业主的需求和期望。



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co., Ltd.

——三星九千认证——

社区服务指南 第9部分：物业服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求。

本部分适用于社区物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分引用而成为本部分的条款。凡是注明日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

物业服务 **property service**

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.2

服务供应商 **service supplier**

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

3.3

最高管理者 **top management**

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.2.7]

4 基本原则

4.1 职业化

物业服务应逐步实行市场化运作的职业管理，通过物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务的职业化。

实现物业管理和服务职业化的途径包括：

- 树立物业管理和服务的职业理念；
- 推行物业管理和服务从业人员的资质评定；
- 逐步实行物业管理和服务职业经理人制度；
- 形成职业教育培训体系。

4.2 专业化

物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展，管理和服务应充分体现专业化的素养。

实现物业管理和服务的专业化水平应通过以下途径获得：

- 具备物业管理和服务的资质；
- 管理制度和各业务流程的规范化；
- 员工的专业化职业素质；
- 建立相关教育培训体系；
- 规范的行为礼仪。

4.3 合同

物业服务组织与业主和服务供应商签订合同,合同格式应符合合同法和相关国家标准的规定。

5 物业服务组织

5.1 管理

物业服务组织应取得物业管理资质,在接管小区或楼宇的物业管理和服务时,应建立与之适应的管理体系。

物业服务组织应按照物业服务合同要求,对所接管的物业进行整体管理,给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境,使业主的物业保值增值,使业主的利益得到保护。

物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。

物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗,并就物业管理的范围与业主委员会签订合同,并在业主大会上通过。

物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观,制止私搭乱建等。

管理的范围包括以下几方面:

- 社区秩序维护;
- 维护维修管理;
- 合同范围内的绿化;
- 卫生服务。

5.2 服务

物业服务组织为业主提供的服务可以包括生活需求的各个方面。

专业的服务宜聘请服务供应商承担。

5.3 组织形象

5.3.1 概述

物业服务组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求,努力创造独特的组织文化,建立明确的价值观、行为准则,确立清晰、具体的发展方针目标,并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境,使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感。

组织形象应体现在:

- 员工职业素质,职业道德、行为、接待礼仪;
- 员工职业特征,如,本组织规范的着装;
- 组织内部、外部良好设备、设施的配置;
- 良好的诚信和自律原则;
- 不断增强的社会责任感;
- 社会公益活动的参与;
- 组织形象标志等。

5.3.2 理念

物业服务组织应在员工中树立忠于职守,为业主诚信服务的理念,并贯穿在物业服务的所有活动当中,物业服务组织的最高管理者应率先垂范。

5.3.3 组织文化

物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化,通过组织文化对员工的熏陶和引导,使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。

改进组织文化的途径包括以下几方面:

- 了解组织发展的独特历史和传统;
- 向业主、企业员工宣传组织的价值观;
- 不断健全和完善现有管理制度;
- 改进管理模式,如确立项目主管的管理模式;
- 全面提高员工的职业素质;
- 重视业主及员工的意见和建议;
- 设计和开展丰富多彩的各种活动;
- 为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道;
- 树立诚信原则等。

5.3.4 社会责任

物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面,提出可持续发展的战略规划。

物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为,帮助社区建立有效的资源配置体系,做维系社会稳定的企业公民,并努力培养员工的社会责任感。

社会责任应体现在:

- 遵守国家法律、法规;
- 符合社会公共道德伦理的行为;
- 组织的各种制度的透明度,鼓励员工参与企业管理;
- 招聘员工的准则;
- 根据组织发展改善内部劳动工资标准;
- 关注社会焦点问题,积极参加社会公益事业;
- 提出组织对保护环境的具体措施;

关注社区建设与发展体现在:

- 维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为;
- 支持社区公益事业;
- 支持社区建设中的环境保护项目;
- 帮助社区的弱势群体;
- 支持社区文化教育事业的建设和等。

6 制度建设

6.1 概述

物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系,对服务提供的全部过程和活动进行控制,以实现组织的方针和目标。

物业服务组织的最高管理者应确立提供物业服务的方针和目标并形成文件。

组织建立管理体系应满足以下目的和要求:

- 组织方针、目标的确立;
- 增强业主和其他相关方的满意程度;
- 降低组织的成本和减少风险;
- 承担组织的社会责任;

- 改进组织整体绩效；
- 有利于企业的长远发展；
- 提高组织信誉，树立良好组织形象；
- 增强组织竞争力，提高经济效益；
- 管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进；
- 满足评价的需要。

为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理和服务的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。

6.2 文件要求

6.2.1 物业管理规范

物业服务组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范，作为各部门协调统一工作的程序，以保障各部门工作之间的协调。

物业服务组织应确定管理的职责和权限。

制定物业管理规范应主要涉及到以下方面的内容：

- 各管理部门的职责；
- 设备账、卡、标牌的管理；
- 设备维修工作间的管理；
- 中央监控室的管理；
- 房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理；
- 低压配电管理规程；
- 变配电站的管理；
- 给排水系统运行和维护保养的管理；
- 空调系统运行和维护保养的管理；
- 弱电系统运行和维护保养的管理等；
- 服务提供的登记制度。

注：确定管理部门职责时应保证一切必要的资源、设施、设备和技术支持的落实。

6.2.2 日常营运服务规范

6.2.2.1 确立物业服务规范

物业服务组织应制定物业服务日常营运服务标准，标准的制定应包括物业委托管理合同中的内容，在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位，规定服务规范和服务提供规范要求。

物业服务组织应首先根据物业服务的普遍特性，确立本组织的服务规范，并努力控制那些构成物业服务的各种特性，形成定量和定性的质量指标要求，这些服务规范应是可以评价的。

确立服务规范应考虑：

- 组织的资质；
- 满足物业服务特性；
- 业主的需求或期望；
- 设施、设备的配置及人员的数目；
- 物业服务经济成本；
- 业主对服务费用的承受能力等。

注：物业服务特性包括：服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等。

6.2.2.2 物业服务提供的规范

制定服务提供规范应考虑的因素：

- 业主对服务的不同需求；
- 确立可以衡量的服务项目；
- 确定员工需要具备的能力；
- 确定服务提供的综合成本；
- 确立员工岗位行为、礼仪规范。

物业服务组织应从物业服务规范的要素中,按照服务提供的方法和程序,提出本组织对提供各项服务的具体要求,并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形式。

标准的制定应包括以下内容:

- 本组织中每项服务的验收要求,维修服务、绿地养护服务的质量验收要求;
- 保障本组织物业服务提供的设备、设施的配置数量要求;
- 每项物业服务提供过程中的人员的数目和能力要求;
- 对与本组织合作的服务供应商的各项要求。

6.2.3 制定员工行为规范

物业服务组织应在提高员工职业素质方面,通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则,并制定成行为规范,使员工能够形成积极的服务态度和行为模式,业主则通过服务提供者的行为体验到组织绩效的改进。

为保证制定的行为规范能够有助于提高服务质量,组织应注意以下事项:

- 员工行为规范应与组织的服务理念和价值观相吻合;
- 确定能使业主感到满意的服务水准;
- 了解业主对提供服务的方式、方法的建议和意见;
- 参考本行业中其他组织的规定;
- 设置评估方法以确保员工遵守这些规范;
- 将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的服务手册中。

服务行为的规范可以包括以下内容:

- 如何履行组织的诚信承诺、道德规范;
- 职业形象的规范;
- 符合员工岗位要求的接待礼仪;
- 内部和外部良好沟通技巧和方法的要求;
- 参与社会公益的责任等。

6.2.4 服务手册

物业服务组织应推行服务规范化,宜将管理和服务岗位的规范要求编制成服务手册发给员工。

服务手册中应将物业管理和服务的岗位要求,按照组织相关标准中的规定,详细给出工作程序、步骤和方法。

服务手册的内容宜包括:

- 服务理念;
- 组织所要达到的质量目标;
- 相应岗位的职责;
- 服务提供的程序、步骤和方法;
- 岗位服务提供的要求;
- 岗位服务礼仪要求;
- 组织的检查与考核;
- 服务质量的评价等。

6.2.5 监督

物业服务组织应针对组织制定的管理、服务规范,对员工的执行情况和 Service 行为进行监督、评价。评价的结果用于组织 Service 质量的改进。

监督可以来自如下方面:

- 组织内部有关部门;
- 业主委员会;
- 居民委员会
- 业主等。

7 服务资源

7.1 概述

为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标,物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源,这些资源包括:

- 人力资源;
- 财务资源;
- 基础设施,工作环境;
- 供方和合作者。

物业服务组织应对服务提供资源建立管理制度,并且定期评价各种资源提供的有效性。

7.2 人力资源

7.2.1 员工选聘

物业服务组织中最重要资源是该组织中的人力资源,每个员工的行为和能力都直接影响着组织的形象和服务质量。

物业服务组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织战略规划的重要内容之一。同时,还应考虑下述事项:

- 保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的目标;
- 通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力;
- 让组织内每个员工有更多的参与学习和培训的机会,制定有计划的提高人员技能的措施等。

物业服务组织应制定人力资源开发计划,按组织提供服务的实际需要选聘员工。

选聘员工时对物业服务的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资格要求。

项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘。

员工选聘时应考虑:

- 各管理和服务岗位,宜按照所需要的受教育程度、实际工作经验、技能选聘;
- 选择那些在价值观、理念、办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工;
- 选择具有良好行为素质的人。

7.2.2 管理

物业服务组织应使全体员工意识到他们的工作影响着组织的形象。让每个员工了解他们的工作是如何影响 Service 质量的。

管理者应做到:

- 建立和实施员工职业规划和开发计划;
- 制定有计划的提高员工技能的措施;
- 在组织内开展员工满意度调查;
- 通过给予奖励鼓励员工在提高 Service 质量方面做出成绩;
- 定期对激励员工提高 Service 质量的因素进行评定。

7.2.3 培训

7.2.3.1 概述

物业服务组织应建立良好的职业素质培训体系,并将对员工的培训形成制度,其目的是加速物业服务的职业化、专业化进程,以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识、技能和职业道德。

在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。

为实施培训计划应做到:

- 根据不同的物业类型和服务内容,使员工掌握工作技能;
- 使用适宜的培训教材和对教材的及时更新;
- 及时对新员工开展入门教育和相关培训课程,以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育;
- 明确培训目的和目标;
- 对培训效果定期进行总结评价,并根据组织的发展计划,调整培训内容;
- 保持各种培训方案的持续性和制度化。

7.2.3.2 培训内容

物业组织应将清晰的组织文化和价值观作为培训的重要内容之一。通过培训,使员工的行为规范符合组织理念,以促进实现组织的目标。

培训内容应包括以下方面:

- 组织的服务理念、职业观念;
- 组织文化;
- 本组织的质量目标和顾客满意的概念;
- 物业管理和服务的理论知识;
- 物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准;
- 对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训;
- 物业管理和服务岗位的职业技能;
- 职业行为素质的培训等。

7.2.3.3 培训方式

物业服务组织应合理运用理论和实践相互结合的培训方式,采取定期和不定期的多种学习方法,如课堂教育、模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等。

培训宜采用以下方式:

- 建立教育培训基地;
- 利用组织制定的服务手册,聘请有职业资格的教师授课;
- 聘请专业培训机构;
- 社区组织的培训;
- 组织内部指导计划;
- 经验传授等。

7.2.4 选择服务供应商

7.2.4.1 概述

物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样,建立同样的策划、控制和验证程序。

物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力,组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。

物业服务组织在选择各种服务供应商时,应考虑到在工作中,由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。

物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。

物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明,宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。

7.2.4.2 对服务供应商的要求

对服务供应商的要求,至少应包括:

- 适合业主及本组织需求;
- 具备相应的资质;
- 对采购单或说明书的要求;
- 质量保证和验证方法的协议;
- 购进产品和服务提供的质量记录;
- 对解决矛盾或质量争端的规定。

在选择服务供应商时,组织还应考虑:

- 供应商的背景、历史和诚信的了解;
- 供应商能力和质量管理体系的评价;
- 供应商所提供的产品样品的评价;
- 与同类服务供应商的比较等。

7.3 财务资源

物业服务组织应根据发展的规模确定资金的需求,高效率的筹集与运用资金,并不断提高组织的偿债能力、运营能力和合理适度盈利能力。

物业服务组织应对由业主大会管理的维修资金进行专项管理,如开立联名、联签账户,并在业主大会同意的情况下,按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费账单等信用交易方式,减少现金交易。

财务制度应符合有关法律、法规的规定。

7.4 工作环境

物业服务组织应提供完备的各类管理和服务所要求的基础设施和良好的工作环境。

适宜的工作环境包括:

- 良好办公条件,如,提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间;
- 物业服务所需要的设备、设施的配置和备用储存品,工具的完好程度符合国家标准的规定;
- 管理和服务信息系统的良好运行和维护;
- 良好人际关系等。

8 沟通

8.1 概述

信息沟通是提高服务质量的保障,在物业服务提供的各个阶段,良好的沟通活动会对企业的形象产生重要影响,物业服务组织的管理者应确保组织内部之间,内部与外部之间进行经常性的信息沟通,并将这种沟通形成一种制度。

在提供物业服务的整个过程中,组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动,并考虑沟通的时间以及频率。

物业服务组织与和服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、服务提供过程中和服务交付之后,各个阶段的沟通还应注意其持久性。

良好和谐的沟通应体现在:

- 组织内部;
- 组织与服务供应商之间;
- 组织与业主委员会、居民委员会之间;

- 组织与业主之间；
- 组织与其他有关组织。

8.2 内部沟通

物业服务组织应根据实际情况,将组织内部沟通的过程形成文件,可以建立一个正式或非正式的交流制度,使员工有更多机会与管理层沟通。

内部沟通应考虑:

- 本组织的价值观、发展方向和绩效目标;
- 管理层与员工之间相互的信任;
- 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范;
- 向员工传授沟通与互动的技巧;
- 及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工;
- 让每个员工享有对获得利益的知情权;
- 提供一个能促进内部良好沟通的场所;
- 组织开展的各种与业主的沟通活动,应首先在组织内部让员工了解。

8.3 与服务供应商的沟通

物业服务组织应按照规定的要求约束服务提供商的行为,以便更好的合作,应注意与服务供应商的合同文本所约定项目的全部内容。

8.4 与业主沟通

物业服务组织应理解业主的需求和期望,耐心倾听业主的意见,对业主的各种抱怨予以体谅,重要的是提供解决问题的办法,对所提供的服务项目进行说明,提高物业服务信息的透明度,避免不切实际的服务承诺。

与业主有效的沟通联络包括:

- 关于服务内容、服务范围的描述;
- 清楚地了解业主对服务的需求和更高的期望;
- 保证业主意识到组织对提高服务质量所做的努力;
- 发生问题时,向业主解释每个问题的后果和解决方法;
- 及时并诚恳地表达在提供服务的过程中所产生的误会;
- 让业主亲身体验物业管理和服务提供的各个过程;
- 让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益;
- 提供适当的容易接受的、有效的沟通联络渠道和方法。

物业服务组织应保障业主所享有的知情权,如:

- 组织的资质;
- 公开组织文件,例如,确立的服务规范、服务质量标准;
- 公开组织和员工的行为规范;
- 合同的内容;
- 管理账目支出和收益;
- 物业收费标准,详细计算并说明所收取费用的各种用途,合理的利润空间;
- 定期向业主公布和说明服务费用的使用情况;
- 说明服务和费用两者之间的相互关系;
- 工作记录;
- 业主投诉记录等。

8.5 沟通联络的方式

物业服务组织可以采取多种方式进行沟通。

沟通联络的方法可以包括：

- 召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议；
- 在指定的布告栏中发布信息；
- 电子邮件、电话、传真、信件；
- 问卷调查；
- 定期召开业主联谊会等。

沟通应避免命令式的沟通方式。

9 服务质量的评价和改进

9.1 概述

物业组织建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。

物业组织应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价，组织可以利用一些方法来评价物业管理和服务的效果，不断改进服务质量。

为做好评价，组织也可以建立信息系统，收集和分析来自各方面的信息。

9.2 信息的收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。

应考虑以下数据收集途径：

- 对服务供应商的评定；
- 业主满意度调查问卷；
- 业主意见，包括业主要求、建议、投诉；
- 社区居民委员会的意见；
- 管理体系审核等。

9.3 统计方法

为评价和改进服务质量，物业服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进行数据分析，对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。

9.4 改进服务质量

有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告，最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献，并对他们的努力和参与给予表彰。

服务质量改进应重点考虑：

- 评价沟通的有效性；
- 业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题；
- 数据分析，优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素；
- 考察物业管理和服务各项职责的落实情况。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19203—2003 质量管理体系文件指南
 - [3] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [4] GB/T 18002—2002 职业健康安全管理体系 指南
 - [5] GB/T 14001—2004 环境管理体系 要求及使用指南
-



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——