

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

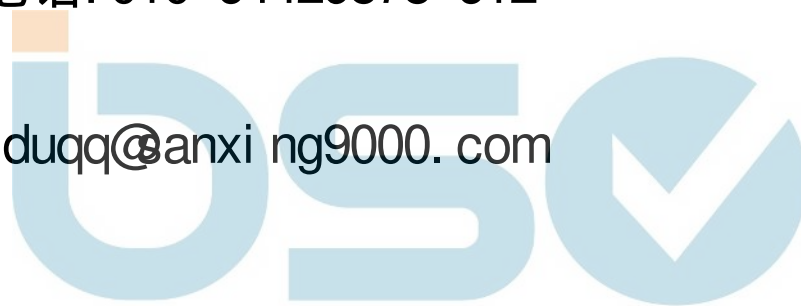
及时、准确地公开涉及业主或使用人的重要物业服务事项等相关信息。

如需要获取全文

请联系北京三星九千认证中心有限公司技术部

联系电话: 010- 64429578- 612

邮箱: [duqq@anxing9000.com](mailto:duqq@anxing9000.com)



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——