



社区物业服务 服务认证实施规则

版本号：第 1.3 版

2020 年 7 月 30 日发布

2025 年 8 月 8 日第 3 次修订

2025 年 8 月 8 日实施

目录

1 目的	4
2 适用范围	4
3 术语和定义	4
4 认证模式	4
5 认证依据	4
6 认证领域	4
7 认证实施程序	4
7.1 认证基本流程	4
7.2 认证申请	4
7.3 申请评审	5
7.4 签订认证合同	5
7.5 审查方式及审查方案	5
7.6 审查过程	6
7.7 复核及认证决定	9
7.8 认证证书	9
7.9 证后监督	10
7.9.1 监督审核的频次	10
7.10 再认证	11
7.11 扩大或缩小认证范围	11
7.12 变更认证证书	11
7.13 暂停、恢复认证证书	12
7.14 撤销（含注销）认证证书	12
7.15 认证公告	12
7.16 认证证书和认证标志使用要求	13
7.17 收费	13
附件 1 服务管理要求	13
附件 2 物业服务管理要求评价	24

前 言

为了保证福建东南标准认证中心服务认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合认证认可准则以及中心等相关文件要求，使各项相关活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

本实施规则第 1 版，2022 年 7 月 18 日修订第 1 次修订，修订了认证模式；2025 年 5 月 23 日第 2 次修订实施，修订：服务审查人日数；于 2025 年 8 月 8 月进行第 3 次修订，本次修订以下内容：修订认证规则备案领域；修订实施规则名称；物业服务管理要求评价等。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

修订人员：林英

批准：令狐菲

1 目的

中心依据相关法律法规及物业服务要求编制该实施规则，旨在阐述物业服务认证的要求，是中心和所有申请方或获证组织应遵守的基本要求。

2 适用范围

本规则适用于福建东南标准认证中心“物业服务认证”的实施，规定了物业服务认证的技术要求，包括安保、房屋管理及维修、公共设施设备管理、绿化管理、环境卫生管理、便民服务等。

3 术语和定义

物业服务：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。【GB/T20647.9 定义 3.1】

服务供应商：物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。【GB/T20647.9 定义 3.2】

顾客：接受服务的组织 或个人。（注：顾客可以是业主或使用人；业主是房屋产权人；使用人是物业的承租人或实际使用人，包括用户、观众、游客、访客、工人、患者或学生等。）

4 认证模式

中心目前社区物业服务认证模式：服务管理审核+服务特性测评（含暗访）+监督审查。

5 认证依据

GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

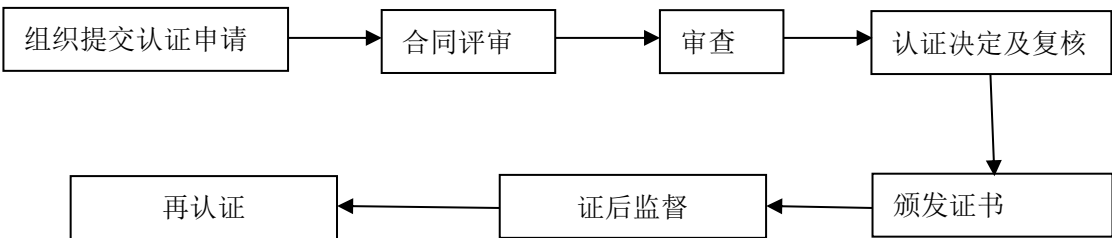
CTS 001-2020《社区物业服务特性评价技术规范》

6 认证领域

SC13 支持性服务

7 认证实施程序

7.1 认证基本流程



7.2 认证申请

7.2.1 认证申请组织的基本条件包括：

（1）申请组织应具有明确的法律地位，取得国家市场监督管理总局或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

（2）在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

（3）申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下需有效运行 3 个月以上（适用于初次认证）；

（4）申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

（5）申请组织应按照认证依据标准实施一次完整的自我评价；

（6）申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

（7）申请组织承诺获得中心认证证书后，持续有效运行服务管理的相关要求，按认证合

同约定支付有关费用，按规定接受中心和认证监管部门的监督/审查，按中心规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向中心报告。

7.2.2 因不同认证机构认证技术要求可能有所不同，为了确保认证的有效性，规避认证风险，中心暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的服务认证证书转为本中心的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

7.2.3 申请组织的授权代表宜按要求向中心提供《服务认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

- (1) 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）；
- (2) 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）；
- (3) 法律地位的证明文件（如营业执照）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- (4) 与拟申请认证范围有关法律法規要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；
- (5) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括相关服务种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；
- (6) 申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况。
- (7) 影响服务绩效的任何外包过程的信息；
- (8) 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如制定的手册、服务蓝图等）；
- (9) 已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件（适用时）；
- (10) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）。
- (11) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；
- (12) 申请受理提出的其他所需信息。

7.3 申请评审

7.3.1 中心确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

7.3.2 在申请评审后，中心决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

7.4 签订认证合同

7.4.1 中心决定受理认证申请后，在实施认证审查前，中心与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份，公司和认证申请方各执一份。

7.4.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。中心将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

7.5 审查方式及审查方案

7.5.1 中心按照确定的 CTS 001-2020《社区物业服务特性评价技术规范》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》，对申请组织所申请的服务进行审查，采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。

服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

7.5.2 中心将综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

7.5.3 为确保认证审查的完整有效，中心根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。审查时间详见下表 1：

表 1：服务认证审查人日表

有效人数	审查时间（天）	有效人数	审查时间（天）
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注：根据以上得出的审核时间包含了在客户现场的审核时间及用于策划与准备以及编写报告的审核时间，这些用于非现场组合活动的时间，不宜使现场总审核时间少于根据上表及人日调整因素计算出最终人日的 80%。另外，每增加一个场所，在上述审查时间的基础上增加 5%。

7.6 审查过程

7.6.1 审查准备

7.6.1.1 确定审查目的、范围和准则，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

7.6.1.2 选择和指派审查组

（1）中心根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。中心选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

（2）审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

（3）中心将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，中心将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

7.6.2 文件审查（适宜时）

7.6.2.1 中心的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

7.6.2.2 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，中心将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

7.6.3 审查计划

7.6.3.1 中心委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

7.6.3.2 中心委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

7.6.4 现场审查

中心委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或技术规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）。

7.6.4.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

7.6.4.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

7.6.4.3 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

注：服务管理内容见“附件 1：物业服务管理要求；附件 2：物业服务管理要求评价”。

7.6.4.4 服务特性测评

（1）服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

（2）中心与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

（3）审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和支撑能力等相关的信息。

注：服务特性内容见 CTS 001-2020《社区物业服务特性评价技术规范》。

7.6.4.5 暗访（必要时）

（1）暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

（2）在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：① 在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；② 在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

（3）暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

（4）审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机（可在现场审查之前，或在现场审查过程实施，如结合现场审查过程实施，应在受暗访部门或人员不知情的情况下），暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

7.6.4.6 在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符

合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.6.5 确定和记录审查发现

7.6.5.1 审核组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.6.5.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.6.5.3 关于不符合的审查发现需对照 CTS 001-2020《社区物业服务特性评价技术规范》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。

7.6.5.4 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告中心。

7.6.6 准备审查结论

7.6.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

（1）对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

（2）依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

（3）确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.6.6.2 审查结论

（1）中心根据申请组织的物业服务评价结果，包括服务特性测评（含暗访）+管理要求审核的结果，分为通过和不通过两种。其中：通过是指平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%；不通过是指平均得分率低于 70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于 65%。

（2）服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况从低至高分三个等级，即三星、四星、五星（或用“☆”表示），三星以下级别不纳入认证等级，如下表所示：

序号	测评或评价得分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五星或☆☆☆☆☆
2	平均得分率不低于 80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四星或☆☆☆☆
3	平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三星或☆☆☆
注 1：服务特性或管理要求得分率=测评评价总得分/总分值*100%； 注 2：平均得分率=（服务特性得分率+管理要求得分率）/2；		

7.6.6.3 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录，并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认不符合内容。

7.6.6.4 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.6.7 不符合项、纠正措施及有效性验证

7.6.7.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.6.7.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.6.7.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向中心推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

7.6.8 审查报告

7.6.8.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

7.6.8.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交中心，用以支持中心做出认证决定。

7.6.8.3 中心享有对审查报告的所有权。经中心批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

7.6.8.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

7.7 复核及认证决定

7.7.1 中心指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

7.7.2 中心对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

(1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

(2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

7.7.3 中心综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

7.7.4 授予认证注册的决定经中心主任批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按中心要求正确使用认证证书、标志，并向中心通报相关信息。

7.7.5 对于不符合认证要求的申请人，中心以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

7.7.6 申请人对复核及认证决定有异议的，可以向本中心申诉，对本中心处理结果仍有异议的，可以向地方认证行政主管部门申诉或投诉。

7.8 认证证书

7.8.1 中心以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发中心主任签署的认证证书。

7.8.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

-
- (1) 本中心的名称、地址和认证标志（适宜时）；
 - (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
 - (3) 认证范围（服务范围和服务内容）；
 - (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
 - (5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
 - (6) 认证证书名称和证书编号；
 - (7) 服务认证的级别；
 - (8) 中心的印章和证书签发人的签字；
 - (9) 认证信息查询方式说明；
 - (10) 适用时，其他需要标注的内容。

7.8.3 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。

7.8.4 获证组织应正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向中心通报相关信息。中心将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

7.9 证后监督

7.9.1 监督审核的频次

7.9.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，初次认证后的第一次监督审核应在审核结束之日起 12 个月内进行，之后每个日历年必须接受一次监督审核（应进行再认证的年份除外），时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

7.9.1.2 如果发生以下情形时，中心在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

(1) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

(2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

7.9.2 中心的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

(1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

(2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

(3) 获证组织代表性区域和服务活动；

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

(5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

7.9.3 中心根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

7.9.4 中心根据现场监督审核结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 7.11.2 条、7.12 条、7.13.1 条或 7.14 条的规定执行。

7.9.5 监督审查的时间，应不少于按 7.5.3 条计算认证时间人日数的 1/3。

7.10 再认证

7.10.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5 条款规定向中心提出再认证申请。

7.10.2 中心按照第 7.2 条规定实施再认证申请评审。

7.10.3 中心在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 7.6 条规定的初次认证审核程序要求实施。审查时间将不少于按 7.5.3 条计算人日数的 2/3。

7.10.4 对于再认证审核组提出的不符合，受审核组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和中心对实施有效的验证。

7.10.5 中心按第 7.7 条规定的审定要求做出再认证决定。

7.10.6 当中心做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在中心初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明中心初次认证证书的发证日期。

7.11 扩大或缩小认证范围

7.11.1 扩大认证范围

7.11.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向中心正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

7.11.1.2 中心针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

7.11.1.3 经中心实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.11.2 缩小认证范围

7.11.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向中心正式提交缩小认证范围的申请，或由中心审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与中心签订补充认证合同/协议。

7.11.2.2 中心的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，中心将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

7.11.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经中心认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.11.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照中心的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

7.12 变更认证证书

7.12.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照中心的相关要求，提出认证证书变更申请。

7.12.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务

范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.4 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报中心进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.12.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照中心的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

7.12.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 7.11 条要求执行。

7.13 暂停、恢复认证证书

7.13.1 暂停认证证书

7.13.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，中心与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经中心认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

7.13.1.2 暂停认证证书经批准后，中心及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在认监委网站上公布。

7.13.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照中心的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

7.13.2 恢复认证证书

7.13.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经中心验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在认监委的网站公告。

7.13.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照中心的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

7.14 撤销（含注销）认证证书

7.14.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经中心批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

7.14.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，中心与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经中心认证决定撤销获证组织的认证资格。

7.14.3 撤销认证注册经批准后，中心及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照中心的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

7.15 认证公告

7.15.1 中心对授予服务认证的的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、

更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在认监委网站公布。

7.15.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，中心将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站(www.cnca.gov.cn)，在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

7.16 认证证书和认证标志使用要求

获证组织应正确使用认证证书、和正确引用认证结果，防止认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

本认证未使用认证标志。

7.17 收费

序号	收费项目	收费时机	收费标准	备注
1	申请费	初次认证、扩大认证范围时收取，复评不再收取申请费	1000 元×n	1、n 为认证领域数； 2、审核员人日数是指一定数量的审核人员认证审核所需的工作天数（即审核员人数×工作天数），详见表 1；
2	审核费	初审、监督、复评、复查的现场审核（包括多现场）以及申请组织变更和扩大认证领域、扩大认证范围审核时收取	3000 元×审核人日数	
3	预审核费	有预审核发生时收取	1800 元×审核人日数	
4	审定与注册费	初次认证、复评和扩大认证业务范围时收取	2000 元×n	
5	年金（含标志使用费）	每年收取	2000 元	

附件 1 服务管理要求

序号	管理要求	
	1.1 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、

1		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。
2	基本原则	1.2 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； ——规范的行业礼仪。
3	基本原则	1.3 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。
4	物业服务组织	2.1 管理 a) 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； b) 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、办公环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护； c) 物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求； d) 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； e) 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； f) 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； ——其他便民服务。
5		2.2 服务 a) 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； b) 专业的服务宜聘请服务供应商承担，如电梯的安装、维护保养。
6		2.3 组织形象 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、行业准则，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。
7	物业服务组织	2.4 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。
8		2.5 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。 应通过相关途径来改进组织的文化： ---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。
9		2.6 社会责任 a) 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； b) 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； ---根据组织发展的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。
10	3 制度建设	3.1 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价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。
11		3.2 文件要求 3.2.1 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； ——设备帐、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。
12		3.2.2 日常营运服务规范 3.2.2.1 确立物业服务规范 a) 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。 b) 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： ——组织的服务资质；

		——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； ——物业服务的经济成本； ——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。 3.2.2.2 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因素中，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。
13		3.2.3 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。
		3.2.4 服务手册

14	制度建设	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。
15	制度建设	3.2.5 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行为进行监督、评价。评价的结果用于组织服务质量的改进。 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。
16	制度建设	3.3 服务资源 3.3.1 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。
17	制度建设	3.3.2 人力资源 3.3.2.1 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。
18	制度建设	3.3.2.2 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服务质量的。 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； ——通过给予奖励员工在提高服务质量方面做出成绩； ——定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定。
19	制度建设	3.3.2.3 培训 3.3.2.3.1 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，教材应及时更新； ——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。 3.3.2.3.2 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。 3.3.2.3.3 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。
20	制度建设	3.3.2.4 选择服务供应商 3.3.2.4.1 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。 3.3.2.4.2 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。
21	制度建设	3.3.3 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。
22	制度 建设	3.3.4 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。
23	制度 建设	3.4 沟通 3.4.1 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。
24	制度 建设	3.4.2 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。
25	制度	3.4.3 与业主沟通

	建设	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； ---发生时，向业主解释每个问题的后果和解决办法； ---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。 3.4.4 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、信息； ---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。
26	制度建设	3.5 服务质量的评价和改进 3.5.1 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。
27	制度	3.5.2 信息的收集

	建设	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。
28	制度建设	3.5.3 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。
29	制度建设	3.5.4 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。

附件 2 物业服务管理要求评价

序号	评价项目	评价内容	权重 (Wi)	分值 (Zi) (0%-100%)	评价得分(Pi)
1	1. 基本原则（职业化、专业化、合同）	1.1 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。	0.12		
		1.2 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； ——规范的行业礼仪。			
		1.3 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。			
2	2. 物业服务组织（管理、服务、组织形象、理念、组织文化、社会责任）	2.1 管理 a) 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； b) 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、办公环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护；	0.2		

	c) 物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求; d) 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; e) 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; f) 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; ---其他便民服务。		
	2.2 服务 a) 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; b) 专业的服务宜聘请服务供应商承担, 如电梯的安装、维护保养。		
	2.3 组织形象 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、行业准则, 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。		
	2.4 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。		
	2.5 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。 应通过相关途径来改进组织的文化： ——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。		
	2.6 社会责任 a) 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； b) 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； ——根据组织发展的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。			
3	3. 制度建设（概述、文件要求、服务资源、沟通、服务质量评价和改进、服务管理要求成熟度评价）	3.1 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价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情况，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。	0.68		
		3.2 文件要求 3.2.1 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； ---设备帐、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。 3.2.2 日常营运服务规范 3.2.2.1 确立物业服务规范 a) 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。 b) 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： ---组织的服务资质； ---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。 3.2.2.2 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因素中，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。 3.2.3 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。 3.2.4 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。 3.2.5 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服务质量的改进。 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。			
		3.3 服务资源 3.3.1 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。 3.3.2 人力资源 3.3.2.1 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。			

	3.3.2.2 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服务质量的。 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； ---通过给予奖励员工在提高服务质量方面做出成绩； ---定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定。 3.3.2.3 培训 3.3.2.3.1 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，教材应及时更新； ---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。 3.3.2.3.2 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。 3.3.2.3.3 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。 3.3.2.4 选择服务供应商 3.3.2.4.1 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。 3.3.2.4.2 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。 3.3.3 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。 3.3.4 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。			
		3.4 沟通 3.4.1 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。 3.4.2 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。 3.4.3 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； ---发生时，向业主解释每个问题的后果和解决办法； ---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。			
--	--	---	--	--	--

	3.4.4 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、信息； ---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。			
	3.5 服务质量的评价和改进 3.5.1 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。 3.5.2 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。 3.5.3 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。 3.5.4 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。			
注：评价得分计算公式：$\sum P_i = \sum Z_i \times W_i \times 100$，其中：$W_i$ 为第 i 项指标权重，Z_i 为第 i 项指标评分分值（取值范围 0%-100%，增减幅度为 5%）。管理要求评价基于 “方法 - 展开 - 学习 - 整合（A-D-L-I）” 四要素评估过程成熟度。					