附录：

物业服务认证通用要求

编　　号：HXD-ZX-SC-001-1

生 效 日 期：2026-10-08

修 订 日 期：2026-10-08

受控

发布单位：深圳汇鑫达国际认证有限公司

目　录

引言.....1
1 范围.....2
2 规范性引用文件.....2
3 术语和定义.....2
4 服务要求.....2
4.1：总要求.....2
4.2：迎宾服务.....2
4.3：客户服务.....3
4.4：安全秩序维护服务.....4
4.5：房屋本体维护服务.....4
4.6：公共设施设备维护服务.....5
4.7：环境卫生服务.....5
4.8：特约服务.....5
5 管理要求.....6
5.1：总要求.....6
5.2：人员管理.....6
5.3：基础设施管理.....6
5.4：信息管理.....7
5.5：服务设计与规划.....7
5.6：采购管理.....7
5.7：风险管理.....7
5.8：投诉管理.....7
5.9：客户满意度管理.....8
6 服务认证评价.....8
6.1：认证准则.....8
6.2：认证模式.....8
6.3：认证结果.....9
附录A：物业服务要求测评工具.....10
附录B：物业管理要求评价准则和审核工具.....20
B.1：评价准则.....20
B.2：审核工具.....21
B.3：对应分值.....29

引言

本技术规范由深圳汇鑫达国际认证有限公司起草编制。

本技术规范牵头起草人：石聿明。

本技术规范主要编制人：石聿明、李自荣、李辰龙。

为促进物业管理服务行业健康、有序发展，需要以服务标准化、服务认证等手段规范物业服务，提高物业服务质量。物业服务认证明确物业服务认证要求，用认证的方式，将物业服务评价的结果明示给客户，有利于物业服务组织的品牌发展。

本技术规范运用服务蓝图技术和服务接触理论，以客户感知为基础，分析与客户接触的真实瞬间，从客户感知和组织自身管理两个角度给出了服务与管理的通用要求，并提供评价方法和工具，本技术规则的运用和推广有利于提升物业服务组织的物业服务质量，维护广大群众和消费者的利益，提高物业服务组织的企业开解。

物业服务认证通用要求

1 范围

本技术规范规定了物业服务认证的规范性要求，包括服务要求，管理要求和评价要求等内容。

本技术规范适用于物业服务认证评价，也可用于物业服务组织规范其物业服务活动，以及组织的相关方对其符合性的确认。

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。几是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 20647.9 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 19001、GB/T 20647.9 中界定的以及下列术语和定议适用于本文件。

4 服务要求

4.1 总要求

4.1.1 组织应识别物业服务过程中的服务接触点，并确定物业服务的内容。

4.1.2 组织应从功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性和文明性等方面提出其物业服务承诺。

4.2 迎宾服务

4.2.1 停车场服务

4.2.1.1 停车场应具备智能系统，有自动识别车牌、智能动态监控、移动支付缴费等功能。

4.2.1.2 停车场应能提供人工的指引、提醒和缴费服务，服务人员的语言及手势应文明规范。

4.2.1.3 停车场应在高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不宜超过 3 分钟。

4.2.1.4 服务人员应礼貌劝阻影响安全或违规行为，确保车辆停放有序，无安全事故发生。

4.2.1.5 服务人员宜及时、主动地为提重物、行为不便或有其它需要的客户提供帮助。

4.2.2 大堂服务

4.2.2.1 大堂的环境和布局应舒适和优美。

4.2.2.2 大堂服务人员应着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等

服务。
4.2.2.3 大堂服务人员应严格根据有关要求对外来人员和物品进行管理，并且服务态度良好。
4.2.2.4 大堂服务人员应对出入高峰期人流进行必要的疏导和控制，维护良好的秩序。
4.2.2.5 大堂服务人员应随时关注大堂人员动态，主动对有需要的人员进行微笑询问和提供帮助。

4.3 客户服务

4.3.1 服务中心

4.3.1.1 组织应设置服务中心，配备专职客服人员。
4.3.1.2 服务中心应具备办公区、接待区、档案区等区域，功能齐全。
4.3.1.3 服务中心应配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备，功能齐全。
4.3.1.4 服务中心工作人员应着装统一，挂牌上岗，仪表整洁，语言和服务规范。
4.3.1.5 服务中心应明示各种证照、服务流程、收费标准、服务团队、监督投诉电话等关键服务信息。

4.3.2 服务热线

4.3.2.1 组织应提供 24 小时服务热线，受理客户电话报修、咨询、求助及反馈。
4.3.2.2 服务热线电话应在任何时段均可正常接通，在铃响三声内得到接听，占线时间不应超过 30 秒，接通后选择功能正常，通话期间声音清晰。
4.3.2.3 热线服务人员应熟悉相关业务，能快速准确回答客户咨询，提供最优解决方案。
4.3.2.4 热线服务人员应接到投诉或维修处理完成后的 24 小时内对客户进行回访。
4.3.2.5 热线服务人员应在接到投诉或在维修处理完成后的24小时内对客户进行回访。

4.3.3 业务办理

4.3.3.1 组织应能提供多种渠道的业务办理服务，如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心等，应能在办公时间和非办公时间提供服务。
4.3.3.2 组织应能提供一站式服务，一次性帮助客户解决从入伙、入驻、装修、在住到迁出过程中遇到的所有物业问题。
4.3.3.3 组织应根据客户需求规定并公示相关手续办理的时限，并在承诺的时间内完成。
4.3.3.4 服务人员应正确使用肢体语言和礼貌用语，耐心向客户解释办理细节和注意事项，随时关注客户需求并即时响应。
4.3.3.5 服务人员应熟悉相关业务，能快速准确地完成各种业务办理，必要时向客户提供相关指引和帮助。

4.3.4 投诉处理

4.3.4.1 服务人员应保持冷静和耐心，以和悦的态度和同理心聆听客户的意见或建议。
4.3.4.2 服务人员应清晰记录客户提出的意见或建议，并表示感谢。
4.3.4.3 服务人员应以通俗易懂的语言和合理的方式及时与客户沟通投诉处理的程序及有关信息。
4.3.4.4 服务人员应适时安抚客户的情绪，针对特殊个案或情绪激动的客户，给

予特别安抚和帮助。
4.3.4.5 组织应根据客户需求规定并公示客户投诉处理和回访时限，应在承诺的时间内完成投诉处理和客户回访。
4.4 安全秩序维护服务
4.4.1 基本要求
4.4.1.1 组织应维持物业良好的安全秩序，维护客户人身，财产，信息安全，并进行有效的消防管理。
4.4.1.2 组织应配备合理数量的消火栓，应急照明，应急物资，并确保消防及逃生通道可随时使用。
4.4.1.3 组织应限制外来人员进出，对访客进行登记，并对进出的大件物品进行询问和记录。
4.4.1.4 组织应能迅速解决物业内人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等问题。
4.4.1.5 特殊情况下，应能提供对公共区域的有效安全监控。
4.4.2 人员要求
4.4.2.1 组织应配备专职的秩序维护人员，以实现 24 小时值班。
4.4.2.2 秩序维护人员应身体健康，形象良好，着装统一。
4.4.2.3 组织应为秩序维护人员装备必要的安全护卫器械和应急工具和设备。
4.4.2.4 秩序维护人员应持证上岗，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
4.4.2.5 秩序维护人员应能正确使用肢体语言和礼貌用语，避免与客户发生冲突。
4.4.3 周期性工作
4.4.3.1 组织应每日对楼内外通道、防火门、天台、停车场、外围、楼内外、客户室外秩序进行巡查，建立巡视检查记录并保存。
4.4.3.2 组织应每月对消火栓、应急照明、应急物资进行检查，确保其齐全、完好。
4.4.3.3 组织应每年至少两次消防演习，全年覆盖所有客户。
4.4.3.4 组织应定期提供物业安全知识的宣传和培训，提高客户的安全防范和身我保护意识。
4.4.3.5 组织应定期进行入户安全检查和义务安全培训，发放安全手册，播放安全宣传视频。
4.5 房屋本体维护服务
4.5.1 基本要求
4.5.1.1 组织应确保房屋本体功能良好，完整美观、协调统一，并符合安全要求。
4.5.1.2 组织应确保楼号、栋号、楼层、房号等标志明显，房屋内部布置合理并设立引路方向平面图。
4.5.1.3 组织应确保楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落或破损，室外招牌，广告牌、霓虹灯按规定设置，保持统一美观，无安全隐患。
4.5.1.4 组织应确保管辖区域内无违反规划私搭乱建现象、无私自改变房屋用途现象、无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
4.5.1.5 组织应确保房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及损害他人利益的现象。
4.5.2 关键过程要求
4.5.2.1 组织应配备数量充足且具备相关资质的技术人员，以执行物业的维护、维修服务。

4.5.2.2 组织应制定和实施巡检计划和维护计划，并保留巡检和维护的有关记录。
4.5.2.3 当发现损坏或收到损坏的报告时，组织应及时安排维修。
4.5.2.4 组织在开展维护、维修作业时，应使用环保材料，并尽量避免或减少对客户的影响。
4.5.2.5 组织应建立和实施对于二次装修的审核、验收流程、应对装修现场有围挡，对装修成品有保护，配备消防器材并定期巡检，对违规现象应及时劝告。
4.6 公共设施设备维护服务
4.6.1 基本要求
4.6.1.1 组织应确保公共设施设备应完好、整洁、功能输出正常。
4.6.1.2 组织应确保机房环境整洁并符合设备运行要求，无杂物、积尘、老鼠和虫害。
4.6.1.3 组织应确保供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、公共设施等设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。
4.6.1.4 组织应确保各系统的应急设备应齐全、完备、可随时启用。
4.6.1.5 若系统发生影响客户的故障，应及时通报客户，并做好应急措施。
4.6.2 关键过程要求
4.6.2.1 组织应配备数量充足且具备技术人员，以执行设施设备的维护、维修服务
4.6.2.2 组织应建立完整的设备台账，并实施动态管理，保持完好的大中修、重大故障和维修记录。
4.6.2.3 组织应建立并实施定期巡检、抄表、维护保养计划，并保留相关记录。
4.6.2.4 组织应建立设备故障应急预案，定期开展演练，并保留适当的演练记录，当发生设备故障时，应及时、合规地处理，并保留相关处理记录。
4.6.2.5 组织应确保全年无停水、停电、停供暖或供冷等人为责任事件。
4.7 环境卫生服务
4.7.1 基本要求
4.7.1.1 各公共场地应保持清洁卫生、环境优美。
4.7.1.2 楼外道路、出入口、大堂、通道、电梯、天台等公共场地应无杂物、保持清洁，无虫害。
4.7.1.3 公共卫生间干净，无异味，垃圾无溢出，配有充足的擦手纸，厕纸，洗手液等。
4.7.1.4 植物景观优美，各类丰富，生长良好，无发生改变绿地用途和破坏，践踏、占用现象。
4.7.1.5 环境卫生服务人员应穿着整齐，礼仪得当，向客户主动问好，工作时间不闲聊。
4.7.2 关键过程要求
4.7.1.1 组织应避开高峰期作业，不干扰客户工作和休息。
4.7.1.2 组织应进行外墙清洗、消杀等影响客户的作业关进行公示。
4.7.1.3 组织应使用自动化作业设备，作业工具应摆放隐蔽、整齐，作业用品应符合环保要求。
4.7.1.4 组织应在作业过程采取必要的安全防护措施。
4.7.1.5 组织应进行垃圾分类环保处理。
4.8 特约服务
4.8.1 基本要求

4.8.1.1 组织应提供畅通且多样的受理渠道。
4.8.1.2 组织应公示全面的维修服务信息，包括：受理时间、受理方式、维修范围、收费标准、服务承诺、投诉方式等。
4.8.1.3 维修人员应着装统一、态度良好、使用礼貌用语。
4.8.1.4 维修人员应配备标准工具包和相应维修材料。
4.8.1.5 维修人员应能提供及时、专业、良好的维修服务，组织有向客户承诺及时上门维修的，维修人员应在规定的时间内到达现场并完成维修。
4.8.2 关键过程要求
4.8.2.1 维修人员应将收费项目提前告知客户并得到客户确认。
4.8.2.2 维修作业应按标准流程实施，维修期间维修人员应做好安全防护工作
4.8.2.3 维修人员应在维修结束后清洁现场，带走废弃材料及其他垃圾，并提醒客户相关注意事项。
4.8.2.4 组织应对维修质量进行考核，考核指标包括及时率、返修率、顾客满意率等。
4.8.2.5 组织应及时对保修客户进行回访，并保留相关回访记录。

5 管理要求

5.1 总要求
5.1.1 组织应建立、实施和保持质量管理体系，并持续改进其有效性，包括：
A）明确物业服务的相关过程，确定服务过程的顺序和相互作用，识别各个过程的服务接触点；
B）确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务的提供和控制；
C）建立服务提供所需的准则和方法，并对服务提供过程实施有效的控制；
D）监视、测量服务过程，并对服务的绩效进行分析和评价；
E）实施必要的措施，以改进过程和质量管理体系。
5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合性的外部供方提供的过程或服务，组织应确保对其实施控制。
5.2 人员管理
5.2.1 组织应规定统一的着装、行为举止及语言规范。
5.2.2 组织应有计划地通过服务知识和技能培训，职业素质教育，使从业人员具备服务所需的能力。
5.2.3 组织应建立并实施全员安全生产培训和宣传管理制度。
5.2.4 组织应建立并实施以提高工作责任心和热情为核的激励和处罚机制。
5.2.5 组织应建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。
5.3 基础设施管理
5.3.1 组织应建立并实施台账或档案管理制度，包括建立完整的安全防护设备和消防设施器材台账、完整的房屋本体及设施设备档案。
5.3.2 组织应建立并实施房屋本体、设施设备和管道管线的安全防护和标识管理制度。
5.3.3 组织应建立并实施物业安全管理、环境管理、房屋本体及共用设施设备的巡检制度。
5.3.4 组织应建立并实施房屋本体和设施设备维护、环境绿化与养护的计划和方案。
5.3.5 组织应建立并实施对房屋装修、设施修缮的施工单位进场、施工、验收等

过程监管制度，以及保洁、绿化、消杀外包单位年度评价制度。

5.4 信息管理

5.4.1 组织应建立和保持信息管理制度，以保持业主、租客、来访客人、外部供方的资料和相关信息。

5.4.2 组织应建立标准化，规范化的客户信息档案，并指定专人负责管理。

5.4.3 组织应定期复核客户资料及相关信息，及时更新和纠错。

5.4.4 组织应对客户进行分级分类管理，并考虑客户性质、信用、合作历史等因素。

5.4.5 组织应确保客户资料和信息的安全，实施客户信息查阅审批与授权制度，未客户授权不擅作他用。

5.5 服务设计及规划

5.5.1 服务设计和开发策划时，组织应考虑对后续服务提供的要求，如服务手册，广告宣传，招商相关活动等文件和方案。

5.5.2 设计输入应包括客户需求的信息、组织承诺实施的标准或行业规范以及相关的法律法规。

5.5.3 组织应通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施。

5.5.4 设计和开发的输出应包括服务流程或服务蓝图以及相应过程的服务规范，作业标准。

5.5.5 组织应对服务设计更改进行控制，并保留服务设计更改的文件化信息。

5.6 采购管理

5.6.1 组织应建立并实施采购管理制度，包括对供应商的管理和采购品的管理。

5.6.2 组织应建立并实施供应商评价、监督和在评价制度，并保留相关评价记录。

5.6.3 组织应建立并实施采购计划和审批制度，明确采购品要求，并于供应商订立采购合同。

5.6.4 组织应建立并实施采购品的验收和质量异常反馈制度，并保留相关验收和异常报告记录。

5.6.5 组织宜建立并实施绿色采购制度，并鼓励引导客户绿色采购。

5.7 风险管理

5.7.1 组织应识别、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，并配备应急物资。

5.7.2 组织应建立突发事件应急管理联动机制，应制定各类突发事件的综合性应急预案，定期培训、演练、并保留相应记录。

5.7.3 发生意外事件时，组织及时采取应急措施，维护物业服务正常进行，保护客户人身财产安全。

5.7.4 应急预案终止实施后，组织应积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害人及受影响的人员和单位。

5.7.5 完成事故处理后，组织应及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

5.8 投诉管理

5.8.1 组织应建立并实施投诉管理制度，并公示投诉渠道，投诉处理流程和方法。

5.8.2 组织应提供多种客户投诉渠道，包括服务窗口、服务热线、投诉电话和电子邮件等。

5.8.3 组织应在约定时间内回应投诉人，回应时应说明投诉处理进程或结果。

5.8.4 若客户对处理结果不满意，组织应承诺作后续处理，并及时告知后续处理结果或其他投诉处渠道。
5.8.5 组织应记录投诉情况及相应的处理结果，并在对投诉分析和评价的基础上，采取必要的改进措施。
5.9 客户满意度管理
5.9.1 对于服务过程出现的失败，组织应采取实时、主动的服务补救措施，以消除客户抱怨。
5.9.2 组织应定期通过客户满意度调查，客户反馈等多种途径获取客户满意度信息，并在对客户满意度分析和评价的基础上，识别改进机会。
5.9.3 组织应定期对服务提供过程和服务管理过程进行评价，识别存在的不符合和改进机会。
5.9.4 对于在服务提供和服务管理过程发现的不符合，组织应进行原因分析，及时采取纠正和纠正措施。
5.9.5 组织应结合客户满意度情况，内部评审结果，采取必要的改进措施，持续改进服务与管理水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则
6.1.1 服务要求测评准则
6.1.1.1 第 4 章给出的物业服务要求，其服务特性应依据表 A.1 给出的测评工具实施。
6.1.1.2 服务方便审查人员在实施物业服务要求体验测评时：
A）表 A.1 是根据第 4 章 4.1-4.8 要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分值为 100 个；
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）测评内容出了 B）情形外，给出基于李克特 5 点式量化表的体验系数 A,如下：
1）远低于预期：0≤A≤0.2；
2）低于预期：0.2＜A≤0.4；
3）符合预期：0.4＜A≤0.6；
4）高于预期：0.6＜a≤0.8；
5）远高于预期：0.8＜a≤1.0。
D）用 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 A 后求和，得出单人（次）服务特性测评分数。
6.1.1.3 在服务中，针对物业服务特性测评活动，其部分由计算每人（次）测评分数的均值获得。
6.1.2 管理要求审核准则
6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应 B.1 给出的审核工具实施。
6.1.2.2 5.1 是实施管理要求审核的基础条件，应在进入 5.2-5.9 的审核前实施评审，并做出符合性判断。
6.1.2.3 物业管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
6.1.2.4 根据表 B.2 给出的管理要求审核工具实施本标准第 5 章管理要求的成熟度评价。
6.2 认证模式
6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 针对物业服务及其服务管理的特征，适用于其服务特性和管理要求审核活动的服务认证模式包括：

A）公开的服务特性，以下简称 A；

B）神秘顾客（暗访）的服务特性，以下简称 B；

C）公开的服务特性，以下简称 C；

D）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，以下简称 D；

E）服务能力确认或验证，以下简称 G；

F）服务设计审核，以下简称 H；

G）服务管理审核，以下简称 I。

6.2.1.2 物业服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式先用及其组合

6.2.2.1 具有设计职责的物业服务的认证模式

A）初次认证：A+B+C+D+G+H+I。

B）监督：B+H+I 和 A+D+I，或 A+C+I 和 D+H+I。

C）再认证：A+B+C+D+G+H+I，或 A+D+G+H+I，或 B+C+G+H+I。

6.2.2.2 不具有设计职责的物业服务的认证模式

A）初次认证：A+B+C+D+G+I。

B）监督：B+I 和 A+D+I，或 A+C+I 和 D+I

C）再认证：A+B+C+D+G+I，或 A+D+G+I，或 B+C+G+I。

6.3 认证结果

6.3.1 物业服务认证结果分为通过、不通过。其中：

A）通过是指管理要求审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；

B）不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

6.3.2 服务认证结果的排序通常从低至高，即由一星至五星，分为 5 个等级，如表 1 所示。

6.3.3 物业服务认证结果宜根据表 1 综合评价其管理审核和特性审核的结果，授予认证级别。

表 1 物业服务认证结果对应认证级别示意表

序号	管理要求审核	服务特性评价	认证级别
1	四级（含）以上	95 分（含）以上	五星
2	四级（含）以上	85 分（含）以上	四星
3	三级（含）以上	80 分（含）以上	三星
4	二级（含）以上	75 分（含）以上	二星
5	一级（含）以上	70 分（含）以上	一星

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服务要求测评内容，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	给定分值	评价子项目	给定分值	评价内容	给定分值	体验系数	得分	备注
1	4.1 总则	5	4.1.1	2.5	4.1.1 组织应识别物业服务过程中的服务接触点，并确定物业服务的内容。	2.5			
2			4.1.2	2.5	4.1.2 组织应从功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性和文明性等方面提出其物业服务承诺。	2.5			
3	4.2 迎宾服务	10	4.2.1 停车场服务	5	4.2.1.1 停车场应具备智能系统，具有自动识别车牌、智能动态监控、移动支付缴费等功能。	1			
4					4.2.1.2 停车场应能提供人工的指引、提醒和缴费服务，服务人员的语言及手势应文明规范。	1			
5					4.2.1.3 停车场应在高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不宜超过 3 分钟。	1			
6					4.2.1.4 服务人员应礼貌劝阻影响安全或	1			

					违规行为，确保车辆停放有序，无安全事故发生。				
7					4.2.1.5 服务人员宜及时、主动地为提重物、行为不便或有其它需要的客户提供帮助。	1			
8			4.2.2 大堂服务	5	4.2.2.1 大堂的环境和布局应舒适和优美。	1			
9					4.2.2.2 大堂服务人员应着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等服务。	1			
10					4.2.2.3 大堂服务人员应严格根据有关要求对外来人员和物品进行管理，并且服务态度良好。	1			
11					4.2.2.4 大堂服务人员应对出入高峰期人流进行必要的疏导和控制，维护良好的秩序。	1			
12					4.2.2.5 大堂服务人员应随时关注大堂人员动态，主动对有需要的人员进行微笑询问和提供帮助。	1			
13	4.3 客户服务	30	4.3.1 服务中心	7.5	4.3.1.1 组织应设置服务中心，配备专职客服人员。	1.5			
14					4.3.1.2 服务中心应具备办公区、接待区、档案区等区域，功能齐全。	1.5			
15					4.3.1.3 服务中心应配备电脑、打印机、复印机、网络等办公设备，功能齐全。	1.5			
16					4.3.1.4 服务中心工作人员应着装统一，挂	1.5			

					牌上岗，仪表整洁，语言和服务规范。				
17					4.3.1.5 服务中心应明示各种证照、服务流程、收费标准、服务团队、监督投诉电话等关键服务信息。	1.5			
18			4.3.2 服务热线	7.5	4.3.2.1 组织应提供 24 小时服务热线，受理客户电话报修、咨询、求助及反馈。	1.5			
19					4.3.2.2 服务热线电话应在任何时段均可正常接通，在铃响三声内得到接听，占线时间不应超过 30 秒，接通后选择功能正常，通话期间声音清晰。	1.5			
20					4.3.2.3 热线服务人员应熟悉相关业务，能快速准确回答客户咨询，提供最优解决方案。	1.5			
21					4.3.2.4 热线服务人员应接到投诉或维修处理完成后的 24 小时内对客户进行回访。	1.5			
22					4.3.2.5 热线服务人员应在接到投诉或在维修处理完成后的 24 小时内对客户进行回访。	1.5			
23			4.3.3 业务办理	7.5	4.3.3.1 组织应能提供多种渠道的业务办理服务，如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心等，应能在办公时间和非办公时间提供服务。	1.5			
24					4.3.3.2 组织应能提供一站式服务，一次性帮助客户解决从入伙、入驻、装修、在住到迁出过程中遇到的所有物业问题。	1.5			

25					4.3.3.3 组织应根据客户需求规定并公示相关手续办理的时限，并在承诺的时间内完成。	1.5			
26					4.3.3.4 服务人员应正确使用肢体语言和礼貌用语，耐心向客户解释办理细节和注意事项，随时关注客户需求并即时响应。	1.5			
27					4.3.3.5 服务人员应熟悉相关业务，能快速准确地完成各种业务办理，必要时向客户提供相关指引和帮助。	1.5			
28			4.3.4 投诉处理	7.5	4.3.4.1 服务人员应保持冷静和耐心，以和悦的态度和同理心聆听客户的意见或建议。	1.5			
29					4.3.4.2 服务人员应清晰记录客户提出的意见或建议，并表示感谢。	1.5			
30					4.3.4.3 服务人员应以通俗易懂的语言和合理的方式及时与客户沟通投诉处理的程序及有关信息。	1.5			
31					4.3.4.4 服务人员应适时安抚客户的情绪，针对特殊个案或情绪激动的客户，给予特别安抚和帮助。	1.5			
32					4.3.4.5 组织应根据客户需求规定并公示客户投诉处理和回访时限，应在承诺的时间内完成投诉处理和客户回访。	1.5			
33	4.4 安全秩序维护服务	15	4.4.1 基本要求	5	4.4.1.1 组织应维持物业良好的安全秩序，维护客户人身，财产，信息安全，并	1			

					进行有效的消防管理。				
34					4.4.1.2 组织应配备合理数量的消火栓，应急照明，应急物资，并确保消防及逃生通道可随时使用。	1			
35					4.4.1.3 组织应限制外来人员进出，对访客进行登记，并对进出的大件物品进行询问和记录。	1			
36					4.4.1.4 组织应能迅速解决物业内人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等问题。	1			
37					4.4.1.5 特殊情况下，应能提供对公共区域的有效安全监控。	1			
38			4.4.2 人员要求	5	4.4.2.1 组织应配备专职的秩序维护人员，以实现 24 小时值班。	1			
39					4.4.2.2 秩序维护人员应身体健康，形象良好，着装统一。	1			
40					4.4.2.3 组织应为秩序维护人员装备必要的安全护卫器械和应急工具和设备。	1			
41					4.4.2.4 秩序维护人员应持证上岗，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。	1			
42					4.4.2.5 秩序维护人员应能正确使用肢体语言和礼貌用语，避免与客户发生冲突。	1			
43			4.4.3 周期	5	4.4.3.1 组织应每日对楼内外通道、防火	1			

			性工作		门、天台、停车场、外围、楼内外、客户室外秩序进行巡查，建立巡视检查记录并保存。				
44					4.4.3.2 组织应每月对消火栓、应急照明、应急物资进行检查，确保其齐全、完好。	1			
45					4.4.3.3 组织应每年至少两次消防演习，全年覆盖所有客户。	1			
46					4.4.3.4 组织应定期提供物业安全知识的宣传和培训，提高客户的安全防范和身我保护意识。	1			
47					4.4.3.5 组织应定期进行入户安全检查和义务安全培训，发放安全手册，播放安全宣传视频。	1			
48	4.5 房屋本体维护服务	10	4.5.1 基本要求	5	4.5.1.1 组织应确保房屋本体功能良好，完整美观、协调统一，并符合安全要求。	1			
49					4.5.1.2 组织应确保楼号、栋号、楼层、房号等标志明显，房屋内部布置合理并设立引路方向平面图。	1			
50					4.5.1.3 组织应确保楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落或破损，室外招牌，广告牌、霓虹灯按规定设置，保持统一美观，无安全隐患。	1			
51					4.5.1.4 组织应确保管辖区域内无违反规划私搭乱建现象、无私自改变房屋用途现象、无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。	1			
52					4.5.1.5 组织应确保房屋装饰装修符合规	1			

					定，未发生危及房屋结构安全及损害他人利益的现象。				
53			4.5.2 关键过程要求	5	4.5.2.1 组织应配备数量充足且具备相关资质的技术人员，以执行物业的维护、维修服务。	1			
54					4.5.2.2 组织应制定和实施巡检计划和维护计划，并保留巡检和维护的有关记录。	1			
55					4.5.2.3 当发现损坏或收到损坏的报告时，组织应及时安排维修。	1			
56					4.5.2.4 组织在开展维护、维修作业时，应使用环保材料，并尽量避免或减少对客户的影响。	1			
57					4.5.2.5 组织应建立和实施对于二次装修的审核、验收流程、应对装修现场有围挡，对装修成品有保护，配备消防。	1			
58	4.6 公共设施设备维护服务	10	4.6.1 基本要求	5	4.6.1.1 组织应确保公共设施设备应完好、整洁、功能输出正常。	1			
59					4.6.1.2 组织应确保机房环境整洁并符合设备运行要求，无杂物、积尘、老鼠和虫害。	1			
60					4.6.1.3 组织应确保供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、公共设施等设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。	1			
61					4.6.1.4 组织应确保各系统的应急设备应齐全、完备、可随时启用。	1			

62					4.6.1.5 若系统发生影响客户的故障，应及时通报客户，并做好应急措施。	1			
63			4.6.2 关键过程要求	5	4.6.2.1 组织应配备数量充足且具备技术人员，以执行设施设备的维护、维修服务	1			
64					4.6.2.2 组织应建立完整的设备台账，并实施动态管理，保持完好的大中修、重大故障和维修记录。	1			
65					4.6.2.3 组织应建立并实施定期巡检、抄表、维护保养计划，并保留相关记录。	1			
66					4.6.2.4 组织应建立设备故障应急预案，定期开展演练，并保留适当的演练记录，当发生设备故障时，应及时、合规地处理，并保留相关处理记录。	1			
67					4.6.2.5 组织应确保全年无停水、停电、停供暖或供冷等人为责任事件。	1			
68	4.7 环境卫生服务	10	4.7.1 基本要求	5	4.7.1.1 各公共场地应保持清洁卫生、环境优美。	1			
69					4.7.1.2 楼外道路、出入口、大堂、通道、电梯、天台等公共场地应无杂物、保持清洁，无虫害。	1			
70					4.7.1.3 公共卫生间干净，无异味，垃圾无溢出，配有充足的擦手纸，厕纸，洗手液等。	1			
71					4.7.1.4 植物景观优美，各类丰富，生长良好，无发生改变绿地用途和破坏，践踏、占用现象。	1			

72					4.7.1.5 环境卫生服务人员应穿着整齐，礼仪得当，向客户主动问好，工作时间不闲聊。	1			
73			4.7.2 关键过程要求	5	4.7.1.1 组织应避开高峰期作业，不干扰客户工作和休息。	1			
74					4.7.1.2 组织应进行外墙清洗、消杀等影响客户的作业关进行公示。	1			
75					4.7.1.3 组织应使用自动化作业设备，作业工具应摆放隐蔽、整齐，作业用品应符合环保要求。	1			
76					4.7.1.4 组织应在作业过程采取必要的安全防护措施。	1			
77					4.7.1.5 组织应进行垃圾分类环保处理。	1			
78	4.8 特约服务	10	4.8.1 基本要求	5	4.8.1.1 组织应提供畅通且多样的受理渠道。	1			
79					4.8.1.2 组织应公示全面的维修服务信息，包括：受理时间、受理方式、维修范围、收费标准、服务承诺、投诉方式等。	1			
80					4.8.1.3 维修人员应着装统一、态度良好、使用礼貌用语。	1			
81					4.8.1.4 维修人员应配备标准工具包和相应维修材料。	1			
82					4.8.1.5 维修人员应能提供及时、专业、良好的维修服务，组织有向客户承诺及时上门维修的，维修人员应在规定的时间内到达现场并完成维修。	1			

83			4.8.2 关键过程要求	5	4.8.2.1 维修人员应将收费项目提前告知客户并得到客户确认。	1			
84					4.8.2.2 维修作业应按标准流程实施，维修期间维修人员应做好安全防护工作。	1			
85					4.8.2.3 维修人员应在维修结束后清洁现场，带走废弃材料及其他垃圾，并提醒客户相关注意事项。	1			
86					4.8.2.4 组织应对维修质量进行考核，考核指标包括及时率、返修率、顾客满意率等。	1			
87					4.8.2.5 组织应及时对保修客户进行回访，并保留相关回访记录。	1			

附录 B 物业管理要求评价准则和审核工具

B.1 评价准则

本标准第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

本标准的 5.1 条是实施服务管理审核的基本条件，应在进入 5.2-5.9 条审核前实施审核，做出符合性判断。

物业管理要求的审核应采用管理体第审核的要求和方法。

物业管理特定要求的审核工具可参照 GB/T19004 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 B.1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

根据表 B.2 给出的管理要求审核工具实施本标准第 7 章管理要求的成熟度评价。

表 B.1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳水平

B.2 审核工具

表 B.2 给出了物业管理成熟度的等级划分准则；表 B.3 给出了物业管理要求各条成熟度对应分值。

在实施物业管理要求的成熟度评价时：

A）根据表 B.2 对本标准 5.2-5.9 条的成熟度水平进行逐一评价，并表 B.3 给出对应分值，某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

B）将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分。

表 B.2 物业管理成熟度等级划分

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2 人员管理	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度，包括组织的年度规划与物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度，包括：1）组织的年度规划与物业服务关键特性实现人员人个的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度，包括：1）组织的年度规划与物业服务关键特性实现人员人个的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；4）具有自我改进意识和能力。	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度，包括：1）组织的年度规划与物业服务关键特性实现人员人个的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；4）能提供 3 年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；5）具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度，包括：1）组织的年度规划与物业服务关键特性实现人员人个的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；4）能提供 3 年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；5）具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供示例；6）建立了员工与客户满意度相关性分析，提供良好实

					践案例。
5.3 基础设施管理	组织制定并实施了本标准 5.3 条要求的物业服务提供的管理制度，包括：1）制定并实施物业安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理制度，保持记录；2）建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。	组织制定并实施了本标准 5.3 条要求的物业服务提供的管理制度，包括：1）制定并实施物业安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理制度，保持记录；2）建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。3）节能环保意识宣传。	组织制定并实施了本标准 5.3 条要求的物业服务提供的管理制度，包括：1）制定并实施物业安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理制度，保持记录；2）建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。3）建立并实施 1-2 种节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4）提供便捷和主动服务，增强客户满意。	组织制定并实施了本标准 5.3 条要求的物业服务提供的管理制度，包括：1）制定并实施物业安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理制度，保持记录；2）建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。3）建立并实施 3 种节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4）提供便捷和主动服务，增强客户满意；5）服务过程的总结与服务提供的更改相结合，以确保持续改进。	组织制定并实施了本标准 5.3 条要求的物业服务提供的管理制度，包括：1）制定并实施物业安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理制度，保持记录；2）建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。3）建立并实施 3 种节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4）提供便捷和主动服务，增强客户满意；5）服务过程的总结与服务提供的更改相结合，以确保持续改进；6）提供对物业服务项目良好控制安全，有效利用现有

					安全，识别改进机会，或完善管理及其措施。
5.4 信息管理	组织建立和实施了本标准 5.4 要求的信息管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议。	组织建立和实施了本标准 5.4 要求的信息管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制；4）提供信息收集、查阅等控制措施。	组织建立和实施了本标准 5.4 要求的信息管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力。	组织建立和实施了本标准 5.4 要求的信息管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6）具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能力。	组织建立和实施了本标准 5.4 要求的信息管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6）具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能力；7）基于客户有关的信息，具有信息和数据提炼，以及相关性分析能力，激发创新能力，具有一定

					成果；8）定期评价或针对隐患及时评价客户信息安全性，以及改进需求。
5.5 服务设计及规划	组织制定并实施了本标准 5.5 条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以客户为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图。	组织制定并实施了本标准 5.5 条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以客户为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物业服务关键特性；4）设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工和。	组织制定并实施了本标准 5.5 条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以客户为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物业服务关键特性；4）设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工和；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，	组织制定并实施了本标准 5.5 条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以客户为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物业服务关键特性；4）设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工和；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，	组织制定并实施了本标准 5.5 条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以客户为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物业服务关键特性；4）设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工和；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，

			具有较强分析和改进能力。	具有较强分析和改进能力；6）运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。	具有较强分析和改进能力；6）运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；7）设计了服务提供和交付过程的实现，提供相关示例；8）适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。
5.6 采购管理	组织制定并实施了本标准 5.6 条要求的物业采购控制制度，包括：1）有固定采购人员：2）初步建立了采购计划，并实施了绿色采购制度；3）有供应商评审要求；4）初步建立了验收要求。	组织制定并实施了本标准 5.6 条要求的物业采购控制制度，包括：1）有固定采购人员：2）初步建立了采购计划，并实施了绿色采购制度；3）基本建立了供应商评审制度；4）基本建立了文件化的验收制度。	组织制定并实施了本标准 5.6 条要求的物业采购控制制度，包括：1）有专职采购人员；2）有较详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划；3）采购记录完整，单据齐全；4）已建立供应商评审制度，并定期实施评价，有基本的评价信息；5）已建立文件化的验收制度，并	组织制定并实施了本标准 5.6 条要求的物业采购控制制度，包括：1）有专职采购人员；2）建立并实施完整详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划和审批制度，并实施了绿色采购制度，同时，建立并实施初步方案鼓励并引导客户绿色采购；3）采风记录完整，单据齐	组织制定并实施了本标准 5.6 条要求的物业采购控制制度，包括：1）有专职采购人员；2）建立并实施完整详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划和审批制度，并实施了绿色采购制度，同时，建立并实施初步方案鼓励并引导客户绿色采购；3）采风记录完整，单据齐

			保留完整的验收信息。	全；4）已建立供应商评审和审核制度，并定期实施评价，有完整的评价信息，并向供应商反馈要求其改善；5）已建立文件化的验收和质量异常反馈制度，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析。	全；4）已建立供应商评审和审核制度，并定期实施评价，评价信息已用于供应商绩效持续改善；5）已建立文件化的验收和质量异常反馈制度，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析，验收信息已用于供应商绩效持续改善。
5.7 风险管理	组织建立了本标准5.7条要求的风险与与应急管理机制，包括：1）对物业基本风险情况进行了识别和分析，制定了应急预案；2）有风险管理意识，现场应急处理能力较弱。	组织建立了本标准5.7条要求的风险与与应急管理机制，包括：1）对物业基本风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案；2）有风险管理意识，但现场应急处理能力一般。	组织建立了本标准5.7条要求的风险与与应急管理机制，包括：1）对物业基本风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对物业客户风险进行识别和分析，制定了有客	组织建立了本标准5.7条要求的风险与与应急管理机制，包括：1）对物业基本风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对物业客户风险进行识别和分析，制定了有客	组织建立了本标准5.7条要求的风险与与应急管理机制，包括：1）对物业基本风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对物业客户风险进行识别和分析，制定了有客

			户针对性的应急预案。	户针对性的应急预案；4）在物业内部与客户形成应急联动机制。	户针对性的应急预案；4）在物业内部与客户形成应急联动机制，在物业外部片区形成应急联动机制。
5.8 投诉管理	组织应建立和实施本标准 5.8 要求的投诉处理机制，包括：1）提供了初步的客户投诉渠道 2）公示了投诉渠道；3）针对客户投诉和争议有应急式反应，有相应的处理信息。	组织应建立和实施本标准 5.8 要求的投诉处理机制，包括：1）提供了多种客户投诉渠道 2）多种方式公示投诉渠道；3）针对客户投诉和争议有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息。	组织应建立和实施本标准 5.8 要求的投诉处理机制，包括：1）提供了多种客户投诉渠道 2）多种方式公示投诉渠道；3）针对客户投诉和争议已建立规范要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询，投诉结果反馈给投诉者。	组织应建立和实施本标准 5.8 要求的投诉处理机制，包括：1）提供了多种客户投诉渠道 2）多种方式公示投诉渠道；3）针对客户投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息完整可查询，投诉结果及时反馈给投诉者。	组织应建立和实施本标准 5.8 要求的投诉处理机制，包括：1）提供了多种客户投诉渠道 2）多种方式公示投诉渠道；3）针对客户投诉和争议已建立规范要求并实施，相应的处理信息已用于持续改进活动。投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见。
5.9 顾客满意度管理	组织应建立和实施本标准 5.9 要求建立客户满意度管理制度和改进机制；包括：1）初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施	组织应建立和实施本标准 5.9 要求建立客户满意度管理制度和改进机制；包括：1）初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服	组织应建立和实施本标准 5.9 要求建立客户满意度管理制度和改进机制；包括：1）制度补救方针，建立文件化道歉和承诺方案，对服务	组织应建立和实施本标准 5.9 要求建立客户满意度管理制度和改进机制；包括：1）制度补救方针，建立文件化道歉和承诺方案，对服务	组织应建立和实施本标准 5.9 要求建立客户满意度管理制度和改进机制；包括：1）制度补救方针，建立文件化道歉和承诺方案，对服务

	的选择较为随意；2）定期实施客户满意度调查；3）改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、客户投诉决定的。	务补救期望有初步分析；2）定期实施客户满意度调查，并对调查结果有初步分析；3）改进是根据服务提供需要达到的一定上榜主动要求的，改进是有组织进行的。	失误和服务补救期望有初步分析；2）定期实施客户满意度调查，并基于调查结果进行分析改进机会；3）改进是根据服务提供中的制度化管理提出的；改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的。	失误和服务补救期望进行准确、快速的分析，有一些案例 ；2）通过多种方式获取顾客满意度信息，并进行系统分析，确定改进机会；3）改进是根据服务提供中的体系化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方、改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。	失误和服务补救期望进行准确、快速的分析，有一些案例 ；2）通过多种方式获取顾客满意度信息，并进行系统分析，确定改进机会；3）改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括演习和创新。

表 B.3 物业服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2 人员管理	15	3	6	9	12	15
5.3 基础设施管理	15	3	6	9	12	15
5.4 信息管理	10	2	4	6	8	10
5.5 服务设计及规划	15	3	6	9	12	15
5.6 采购管理	10	2	4	6	8	10
5.7 风险管理	10	2	4	6	8	10
5.8 投诉管理	10	2	4	6	8	10
5.9 顾客满意度管理	15	3	6	9	12	15
合计	100	20（含）-40	40（含）-60	60（含）-80	80（含）-90	90（含）-100