



P0201CTS-001

社区物业服务认证评价规范

Evaluation Criteria for Community Property Service Certification

C/0

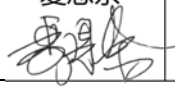
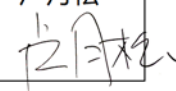
英特检测认证有限公司

E-UNION Standard Certification Limited

Part of E-UNION Business Assurance

修订记录和批准页

Revision Records and approval

版本号 Version	生效日期 Effective date	修订摘要 Revision summary	编制 Prepared By	审核 Reviewed By	批准 Approved By
A/0	2022-10-01	初版发布	技术部	夏恩余	卢月松
B/0	2025-04-01	全文改写	技术部	夏恩余	卢月松
C/0	2026-06-15	细微修改, 保持与《社区物业服务认证》的一致性	技术部	夏恩余 	卢月松 

目 录

1 目的和适用范围	1
2 引用和参考文件	1
3 术语和定义	1
4 认证模式和认证标准	1
5 评价方法和评价标准	1
5.1 服务测评方法.....	1
5.2 抽样方案.....	2
5.3 顾客调查内容、标准分及权重.....	2
5.4 服务管理审查方法.....	2
5.5 服务管理审核各管理要素赋分表.....	3
6 等级评定	4

社区物业服务认证评价规范

1 目的和适用范围

1.1 本文件规定了社区物业服务认证的评价方法和评价标准。

1.2 本文件仅适用于社区物业服务的认证项目, 对其他类型的物业服务, 如非住宅一般场所物业服务认证(如办公楼、学校、商场、工业园区等)、非住宅特殊场所物业服务认证(如医院、军事管理区、核电站等)不适用。其他类型物业服务认证, 遵循其他相应的专项细则。

2 引用和参考文件

(1) 《社区物业服务认证规则》P0201R-001;

3 术语和定义

本文件采用《社区物业服务认证规则》中所确立的术语和定义。

4 认证模式和认证标准

4.1 依据《社区物业服务认证规则》的规定, 社区物业服务认证采用顾客调查(功能感知)+服务管理审核相结合的形式, 建立认证模式。无论是初次认证、监督审核, 还是再认证, 审查评价模式均采用上述模式。

4.2 依据《社区物业服务认证规则》的规定, 社区物业服务认证的认证准则为:

- a) 顾客感知质量测评(顾客调查): 依据本文件进行;
- b) 服务管理要求审核: 基于 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分: 物业服务》中的管理要求, 依据本文件确定的规范进行;
- c) 综合评价: 依据本文件进行。

5 评价方法和评价标准

5.1 服务测评方法

对于顾客调查(功能感知), 测评方法为对接受服务者(业主或物业使用人)进行当面访谈或抽样电话调查, 由被调查人对所提出的问题, 基于满分值进行整数印象打分, 按实际得分的加权计算总分。总分值最终换算成 100 分制, 作为顾客感知测评得分。

5.2 抽样方案

业主单位数量	抽样调查数	业主单位数量	抽样调查数
1-100 个	≥开根号向上取整	1000-2000 个	20-25 个
101-500 个	10-15 个	2000-3000 个	25-30 个
500-1000 个	15-20 个	3000 个以上	30 个

注 1: 以每一个独立产权单位为一个业主单位, 同一业主单位多个署名业主, 不同时接受调查;

注 2: 同一业主拥有多个产权单位的, 不重复接受调查;

注 3: 上述抽样调查数与业主单位数量之间关系, 应视为成比例递升关系;

注 4: 抽样应由审查员进行, 以确保客观性和公正性。

5.3 顾客调查内容、标准分及权重

序号	调查项目	包含内容说明	满分	权重
1	公共秩序	主要包括物业区域内治安管理、安全管理、消防管理、出入管理、门禁管理、小区秩序管理等	10	12
2	环境卫生	主要包括物业公共区域、楼道等的环境卫生、消杀灭虫和保洁等	10	12
3	共有设施设备维修维护	主要包括物业共用部位和共用设施设备的日常保养、维护、维修等	10	12
4	绿化养护	主要包括物业公共区域的绿化的养护、修剪等	10	12
5	交通和车辆管理	主要包括物业区域内道路规划、交通组织、停车场和停车位管理等	10	10
6	施工和装修管理	主要包括物业区域内市政施工管理、业主装修管理等	10	8
7	应急管理	主要包括灾害性气候、传染病防治期间等各类应急管理	10	8
8	档案管理和信息公开	主要包括物业区域图纸和档案管理、业主档案信息管理, 以及按相关法律法规规定、合同或服务承诺需公开的信息等	10	6
9	有偿服务和个性化服务	主要包括根据物业服务合同在合同之外为客户提供的有偿服务的开展情况, 以及所提供的个性化服务的开展情况等	10	5
10	社区形象和文化活动	主要包括社区形象的打造和维护、以及社区文化活动的开展等	10	5
11	服务礼仪和人文关怀	主要包括服务人员着装、服务礼貌用语、服务礼仪等, 以及对业主的各类人文关怀活动。	10	5
12	投诉处理和改进	主要包括对业主投诉信息的受理、反馈的及时性, 以及处理的质量等。	10	5

5.4 服务管理审查方法

对于服务管理审核, 审查方法为审查员对应 GB/T 20647.9-2006 标准的每一个管理要素项目, 通过审核的方法获取证据, 并对证据进行评价, 以建立对管理水平的客观评价。并依据上述定性的客观评价, 按照下表给出的指引, 进行主观打分。按实际得分计算总分。总分值最终换算成 100 分制, 作为服务管理审核得分。

水平等级	管理水平表现	赋分得分率
0 级	无意识, 或尚未识别	0
1 级	初步意识或已识别到, 但尚未开展管理活动	30%
2 级	已识别到, 开展有较原始的、散碎的管理活动	50%
3 级	有序地开展管理活动, 但充分性、有效性有限	70%
3 级	程序性地开展管理活动 (如文件化的程序、作业指导书等)	90%
5 级	系统性地开展管理活动 (如建立目标管理, 实施监测和改善活动等)	100%
6 级	创新型管理成果、行业标杆	120%

5.5 服务管理审核各管理要素赋分表

序号	要素大类	一级要素	二级要素	三级要素	给定分值	
1	5 物业服务组织	5.1 管理			3	
2		5.2 服务			2	
3		5.3 组织形象	5.3.1 概述		1	
4			5.3.2 理念		2	
5			5.3.3 组织文化		1	
6			5.3.4 社会责任		3	
7	6 制度建设	6.1 概述			2	
8		6.2	6.2.1 物业管理规范		6	
9			6.2.2 日常营运	6.2.2.1 确立物业服务规范	3	
10			服务规范	6.2.2.2 物业服务提供的规范	3	
11			6.2.3 制定员工行为规范		2	
12			6.2.4 服务手册		3	
13			6.2.5 监督		2	
14	7 服务资源	7.1 概述			5	
15		7.2 人力资源	7.2.1 员工选聘		2	
16			7.2.2 管理		3	
17			7.2.3 培训	7.2.3.1 概述		3
18				7.2.3.2 培训内容		2
19				7.2.3.3 培训方式		3
20			7.2.4 选择服务供应商	7.2.4.1 概述		5
21				7.2.4.2 对服务供应商的要求		4
22		7.3 财务资源			4	
23		7.4 工作环境			3	
24		8 沟通	8.1 概述			4
25	8.2 内部沟通			3		

序号	要素大类	一级要素	二级要素	三级要素	给定分值
26		8.3 与服务供应商的沟通			3
27		8.4 与业主沟通			5
28		8.5 沟通联络的方式			3
29	9 服务质量 的评价和改进	9.1 概述			5
30		9.2 信息的收集			3
31		9.3 统计方法			3
32		9.4 改进服务质量			4
总分满分					100

6 等级评定

6.1 依据《社区物业服务认证规则》的规定，服务水平评分总分为：顾客感知质量和服务管理质量的加权平均。物业服务顾客感知质量权重原则上定为 0.4，服务管理质量权重为 0.6。服务质量综合评分=0.4*顾客感知质量评分(百分制)+0.6*服务管理质量评分(百分制)。

6.4 等级（星级）评定标准，依据《社区物业服务认证规则》的规定。
