



中赣国际认证

物业服务认证实施规则

编 号：ZGC/RU-033B

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：肖金明

2023年9月5日发布

2023年9月5日实施

中赣国际认证有限公司

发布

目 录

1. 适用范围
2. 认证参考
3. 对认证人员的基本要求
4. 初次认证程序
5. 监督审核程序
6. 再认证程序
7. 暂停或撤销认证证书
8. 认证证书要求
9. 与其他服务、管理体系的结合审核
10. 受理转换认证证书
11. 受理组织的申诉
12. 认证记录的管理
13. 其他

1. 适用范围

- 1.1 本规则用于规范中赣国际认证有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的物业服务认证活动。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对物业服务认证实施过程作出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证物业服务认证活动的规范、有效。
- 1.3 本规则是本机构在物业服务认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。
- 1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括:物业服务认证证书。

2. 认证参考

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分:物业服务》

CTS Q/ZG032-2023 《物业服务认证技术规范》

3. 对认证人员的基本要求

- 3.1 审核人员应具有CCAA注册(含实习)审查员资格。
- 3.2 认证人员应经过 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分:物业服务》、CTS Q/ZG032-2023 《物业服务认证技术规范》的培训;审核人员应经评价具备企业物业服务的能力。
- 3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证活动及相关认证记录、认证审核报告的真实性和完整性承担相应的法律责任。

4. 初次认证程序

A 版第 0 次修改

4.1 受理认证申请

4.1.1 申请认证的组织可从本机构网站直接获取或通过适当途径获取以下信息：

- a. 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- b. 本规则的完整内容；
- c. 认证证书样式；
- d. 对认证过程的申诉、投诉规定；
- e. 申请书、认证合同等格式文件。

4.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a. 有效的营业执照复印件；
- b. 现行有效的物业服务文件及文件清单；
- c. 涉及国家法规强制要求的有效许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- d. 与经营过程有关的法律、法规及标准、技术规范（国际、国家、地方、行业）的清单（可放入物业服务文件中，如管理手册）；
- e. 组织机构图（可放入物业服务文件中，如管理手册）；
- f. 主要的经营过程描述（可放入物业服务文件，如管理手册中）。

4.2 申请评审

4.2.1 评审要求

本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a. 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b. 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；
- c. 本机构的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

对评审后确定无法受理的认证项目，本机构将在5日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

4.2.2 签订认证合同

受理申请后，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

- a. 申请组织获得认证后持续有效运行保障体系并保持标准化控制水平的承诺。
- b. 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c. 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本机构通报：
 - ①客户及相关方有重大投诉。
 - ②提供的产品或服务被市场监管部门认定不合格。
 - ③发生了与其产品或服务相关的重大事故。
 - ④保障体系和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；经营场所变更；保障体系覆盖的活动范围变更等。
 - ⑤出现影响保障体系运行的其他重要情况。
- d. 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e. 拟开展的物业服务认证覆盖的范围。
- f. 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g. 认证服务的费用（费用计算方法见公司相关文件）、付费方式及违约条款。

4.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

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

《获证组织认证信息确认表》，并提交必要的补充信息。本机构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。

4.3 审核策划

4.3.1 制定审核方案

- 4.3.1.1 依据本机构相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、经营场所的数量，以及经过证实的物业服务保障体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。
- 4.3.1.2 为确保认证审核的完整有效，本机构将依据公司相关文件，基于申请组织保障体系覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审核人日数，但应有合理理由并记录。

4.3.2 组成审核组

- 4.3.2.1 本机构将根据保障体系覆盖的活动选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。
- 4.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动，由审核组中的审核员承担责任。

4.3.3 审核通知

确定审核时间和审核组后，拟定审核通知，发给受审核方，经受审核方确认后，发给审核组。

4.3.4 审核计划

- 4.3.4.1 审核组接到审核通知书后，制定书面的审核计划（涉及多场所时，根据申请组织提供多场所清单），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。
- 4.3.4.2 审核计划包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

4.3.4.3为使现场审核活动能够观察到服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.3.4.4在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

4.4 实施审核

4.4.1总要求

物业服务认证审核分为初审（文件评审+现场审核）、监督审核（第一次、第二次）、再认证审核类型，审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。现场审核中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。

4.4.2文件审核

文件审核将在现场审核之前完成（不占审核人日）。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的保障体系文件进行符合性、适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响保障体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保保障体系控制水平达到标准要求。必要时，可在现场审核前实施文件审核，根据文件审核结果确定是否或何时安排现场审核。

4.4.3 首末次会议

审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与保障体系相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.4.4 审核方法

4.4.4.1现场审核审核方式包括：

- a) 交谈；
- b) 查阅资料；
- c) 现场观察；
- d) 可行时，现场测试或测量。

4.4.4.2审核组依据相应标准和附录A要求进行服务管理审核、服务特性测评和等级评价。

A 版第 0 次修改

4.4.5 编制审核报告。

4.4.5.1 每次审核结束后，审核组长应依据现场审核中发现的相关信息，编制《审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

4.4.5.2 报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审核类型（如初次认证、监督或再认证审核）
- c) 审核的目的、范围和准则；
- d) 审核组成员及审核时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 不符合项的情况；
- h) 审核结论。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，本机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定的期限内采取措施进行纠正。

4.5.2 本机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.6.1 本机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.6.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 本机构在作出认证决定前应确认如下情形：

- a. 审核报告符合本规则第 4.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。
- b. 反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

- ①未能满足物业服务标准的要求。
 - ②制定的管理目标不可测量、或测量方法不明确。
 - ③对实现管理目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。
 - ④在持续改进物业服务的有效性方面存在缺陷，实现管理目标有重大疑问。
- c. 本机构对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。
- 4.6.4 在满足 4.6.3 条要求的基础上，本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。
- a. 申请组织的物业服务符合标准要求且运行有效。
 - b. 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。
 - c. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。
- 4.6.5 申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。
- 4.6.6 本机构在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。国家认监委在其网站（www.cnca.gov.cn）开设专栏向社会公开本机构上报的认证证书信息。
- 4.6.7 本机构不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

5 监督审核程序

- 5.1 本机构应对持有其颁发的物业服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的物业服务持续符合要求。
- 5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构应根据获证组织的诚信风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。
- 5.2.1 监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起12个月内进行。

注：为了考虑诸如季节或有限时段的保障体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

5.2.2 在达到第二次监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

5.2.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督审核的时间，按公司相关文件计算。

5.4 监督审核的审核组，应符合 4.3.2 条的要求。

5.5 监督审核可采用在获证组织现场或非现场的方式进行。由于产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

5.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- a. 上次审核以来物业服务覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- b. 重要关键点是否按物业服务的要求在正常和有效运行。
- c. 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- d. 物业服务覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- e. 管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。
- f. 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- g. 适用时，内部审核和管理评审是否规范和有效。
- h. 是否及时接受和处理投诉。
- i. 适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督审核的审核报告，应按 5.6 条列明的审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6 再认证程序

- 6.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。
- 6.2 本机构应按 4.3.2 条要求组成审核组。按照 4.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在物业服务及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，按公司相关文件确定再认证的审核时间。
- 6.3 对再认证审核中发现的不符合项，应按 4.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。
- 6.4 本机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7 暂停或撤销认证证书

- 7.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

7.2 暂停证书

- 7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。
 - a. 物业服务持续或严重不满足认证要求，包括对物业服务运行有效性要求的。
 - b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
 - c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
 - d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
 - e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
 - f. 主动请求暂停的。
 - g. 其他应当暂停认证证书的。
- 7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第e项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- c. 出现重大的诚信责任事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- d. 有其他严重违反法律法规行为的。
- e. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- f. 没有运行物业服务或者已不具备运行条件的。
- g. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者本机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
- h. 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a. 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- b. 物业服务覆盖的生产经营或服务的业务范围。若认证的物业服务覆盖多场所，表述

覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。

- c. 物业服务GB/T 20647.9-2006 符合标准的表述。
 - d. 证书编号。
 - e. 本机构名称。
 - f. 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
 - g. 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。
- 8.2 认证证书有效期为 3 年。
- 8.3 本机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9 与其他服务、管理体系的结合审核

- 9.1 对物业服务和其他保障体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现 4.4 条要求，并易于识别。
- 9.2 结合审核时，应按公司审核时间确定规范核算结合审核的审核人日数。

10 受理转换认证证书

- 10.1 本机构应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合GB/T 20647.9-2006 标准、不能有效执行物业服务的组织申请认证证书的转换。
- 10.2 本机构受理组织申请转换本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，进行必要的现场审核。

- 10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。
- 10.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第c项）、被发证机构撤销证书的（如 7.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

11 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

12 认证记录的管理

- 12.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13 其他

- 13.1 本规则内容提及GB/T 20647.9-2006 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。
- 13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。
- 13.3 本机构可采取必要措施帮助组织开展物业服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行物业服务标准。

附录 A 评分标准

评价指标		评分内容	小类 分值	得分要求
4基本原则 (10分)	4.1 职业化 (4分)	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	覆盖1个要求得1分， 满分4分
	4.2 专业化 (4分)	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	覆盖1个要求得1分， 满分4分
	4.3 合同 (2分)	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	在有效期内的合同，得2分
5物业服务组织 (21分)	5.1管理 (8分)	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，应建立与之适应的保障体系。	0	取消物业资质，不计分
		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。	1	无业务权利受损， 无投诉。 得1分。
		物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。	2	营业执照满足要求
		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。	1	物业合同
		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。	4	管理范围覆盖1项 得1分。满分4分
	5.2服务 (4分)	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。	2	提供服务2项得1 分，满分2分
		专业的服务宜聘请服务供应商承担。	2	分包提供三证及分 包合同各占1分， 无外包直接得满 分。

5.3组织 形象 (9分)	5.3.1 概述 物业服务组织的最高管理者应根据保障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。	2	覆盖2项得1分, 满分2分
	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。	2	提供公司愿景、价值观、方针、目标或战略规划得满分
	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。	2	覆盖2项得1分, 满分2分
	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。	1	战略规划得1分或无投诉得1分。
	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;	2	覆盖4项得1分, 满分2分

		——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 (21分)	6.1概述 (3份)	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保障体系，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， 组织建立保障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； ——保障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，组织应根据保障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。	3	方针、目标、物业服务手册、内部规章制度、员工手册及其他符合性材料，一个得0.5分，满分3份。
	6.2文件要求 (18分)	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。	3	管理制度、工作流程、各部门职责等，覆盖4项得1分，满分3分。。
		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，	3	

		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。		覆盖3项得1分, 满分3分
		6.2.2 物业服务提供的规范 制定服务提供规范应考虑要素: ——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。	3	覆盖3项得1分, 满分3分
		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	3	覆盖3项得1分, 满分3分

		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。	3	员工服务手册 覆盖3项得1分，满分3分
		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	覆盖1项得1分，满分3分
7 服务资源 (25分)	7.1 概述 (3分)	为实施保障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。	2	覆盖2项得1分，满分2分
	7.2 人力资源 (11分)	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；	2	覆盖3项得1分，满分2分

		——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； ——通过给予奖励鼓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	覆盖2项得1分，满分3分
		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建和制度化。	2	覆盖2项得1分，满分2分

		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。	2	覆盖2项得1分，满分2分
		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。	2	覆盖2项得1分，满分2分
		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。	3	覆盖2项得1分，满分3分；无分包服务商此项为满分

	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； —— 供应商能力和质量保障体系的评价； ——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	覆盖2项得1分，满分3分；无分包服务商此项为满分
	7.3财务资源（3分） 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	覆盖2项得1分，满分3分；无资金短缺情况
	7.4 工作环境（3分） 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	覆盖1项得1分，满分3分；
	8.1概述（3分） 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	覆盖1项得1分，满分3分；

8 沟通 (15分)	8.2 内部沟通 (3分)	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	覆盖2项得1分，满分3分；
	8.3与服务供应商的沟通 (2分)	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。	2	无分包服务商此项为满分；沟通无异常得满分，存在异常一次扣1分。
	8.4与业主沟通 (4分)	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。	4	覆盖2项得1分，满分4分；

	8.5沟通联络的方式 (3分)	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。	3	覆盖1项得1分，满分3分；
9 服务质量的评价和改进 (8分)	9.1概述 (2分)	物业组织建立的保障体系应对改进服务质量和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。 物业组织应根据保障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。	2	覆盖1项得1分，满分2分；
	9.2信息的收集 (2分)	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； ——保障体系审核等。	2	覆盖1项得1分，满分2分；
	9.3统计方法 (2分)	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。	2	覆盖1项得1分，满分2分；
	9.4改进服务质量 (2分)	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3 ——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。	2	覆盖1项得1分，满分2分；

评分满分为 100 分，根据实际得分，分为五个等级： 不达标：70 分以下。

达标级：70.00分（70%）-79.99分（79.99%）

三星：80.00分（80%）-89.99分（89.99%）

四星：90.00分（90%）-94.99分（94.99%）

五星级：≥95.00分（≥95%）