

北京万坤认证服务有限公司

物业服务评价技术规范

编 写：技术部
审 核：技术部
批 准：杨钊

引言

为了促进物业服务业健康、有序地发展,需要以服务标准化、服务认证为手段提高服务质量、规范发展。物业服务认证是明确物业服务要求,用认证的方式,将物业服务质量评价的结果明示给服务体验者,本技术规范以顾客感知为基础,分析与顾客接触的每一个真实瞬间,运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了物业服务要求及其管理要求。有利于提升物业服务与管理水平,有利于物业服务管理标准化、规范化、社会化发展,有利于营造安全有序、绿色整洁、文明和谐的物业服务工作环境。

目录

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 评价原则	5
5 服务要求	5
5.1 客户服务	5
5.2 设施设备维护	7
5.3 秩序维护	8
5.4 安全服务	9
5.5 环境卫生	9
5.6 绿化养护	10
6 管理要求	10
6.1 基本原则	10
6.2 物业服务组织	10
6.3 制度建设	11
6.4 服务资源	12
6.5 沟通	14
6.6 服务质量的评价和改进	14
7 服务认证评价	15
7.1 服务评价指标与权重	15
7.2 评价方式方法	15
7.3 服务要求测评准则	16
7.4 管理要求审核准则	16
7.5 评分结果	17
附录 A.1 物业服务要求测评工具	18
附录 A.2 物业管理要求评分标准	22

注：本文件内容受到版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：010-84720998。