

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
修订：技术部
审核：孙翱
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 服务特性要求 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 服务管理要求 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 评价的方式与方法 15
 - 7.1 评价方式 15
 - 7.2 评价方法 15
 - 7.3 服务要求测评准则 16
 - 7.4 服务管理要求审查准则 16
 - 7.5 评分结果 17
- 附录 A.1 物业服务特性要求测评内容 18
- 附录 A.2 物业服务管理要求评分标准 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。