

北京新纪源认证有限公司

物业服务评价技术规范

编 写：技术部
审 核：张颖
批 准：周敏云

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5

 4 评价原则5

 5 服务要求5

 5.1 客户服务6

 5.2 设施设备维护7

 5.3 秩序维护9

 5.4 安全服务10

 5.5 环境卫生10

 5.6 绿化养护11

 6 管理要求11

 6.1 基本原则11

 6.2 物业服务组织12

 6.3 制度建设13

 6.4 服务资源14

 6.5 沟通16

 6.6 服务质量的评价和改进16

 7 服务认证评价17

 7.1 服务评价指标与权重17

 7.2 评价方式方法18

 7.3 服务要求测评准则18

 7.4 管理要求审核准则19

 7.5 评分结果19

 附 录 A.1 物业服务要求测评工具20

 附 录 A.2 物业管理要求评分标准25

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：010-84724911。