

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
修 订：技术部
审 核：张颖
批 准：张颖

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	5
2 规范性引用文件.....	5
3 术语和定义	6
4 评价原则	6
5 服务特性要求	6
5.1 客户服务.....	7
5.2 设施设备维护.....	8
5.3 秩序维护.....	10
5.4 安全服务.....	11
5.5 环境卫生.....	11
5.6 绿化养护.....	12
6 服务管理要求	12
6.1 基本原则.....	12
6.2 物业服务组织.....	13
6.3 制度建设.....	14
6.4 服务资源.....	15
6.5 沟通	17
6.6 服务质量的评价和改进.....	17
7 评价的方式与方法.....	18
7.1 评价方式.....	18
7.2 评价方法.....	19
7.3 服务要求测评准则.....	19
7.4 服务管理要求审核准则.....	20
7.5 评分结果.....	21
附录 A.1 物业服务特性要求测评内容	22
附录 A.2 物业服务管理要求评分标准.....	27

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。