

技 术 规 范

CTS ZYC/WY-2023

物业服务认证要求

Property service certification requirements

2023-08-20 发布

2023-09-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布

前 言

《物业服务认证要求》适用于广东中誉认证有限公司实施物业服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司。

制定人员：江伟、陈艳玲、梁齐爱。

引 言

随着人民生活水平的不断提高，城市化的日益发展，物业管理覆盖面已从单一的住宅小区管理延伸到办公、商厦、工业、学校、医疗等各类物业，服务内容从单纯的治安维护拓展到环境保洁、绿化养护、设施设备维护、家政服务、房产中介等其他门类服务从企业规模、增长速度、客户群体、从业人员等行业特点看，其社会地位和社会作用日益显现，且越来越受到各级政府和广大市民的广泛关注。物业服务成为公众生活不可分割的生活条件。

物业服务认证是组织能否为顾客提供良好的服务能力，自身是否具备一定的服务能力的有力证据，通过对物业服务组织提供服务行为的规范，促进物业服务组织建立起职业化、规范的管理方法，提高物业服务水平。

物业服务认证要求

1 范围

本文件规定了物业服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。

本文件适用于住宅楼、商场、工业园、医院、学校等物业服务组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本规范;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本规范。

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分:物业服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务 service

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果,并且通常是无形的。

3.2 物业服务 property service

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定,对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.3 特性 characteristic

可区分的特征。

3.4 性能 performance

可测量的结果。

3.5 服务特性 service characteristic

由顾客服务体验感知的一项或一组可区分的特征,通常是无形的。

3.6 服务供应商 service supplier

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

3.7 服务管理 service management

为实现特定目标,组织针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

3.8 服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

3.9 最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

3.10 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中的利益相关方包括但不限于机构的客户、

客户的顾客、制造商、供方、用户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织（包括消费者组织）的代表。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。