

物业服务认证技术规范

受控状态：

受控

分发号：

编写：韩树俊

审核：刘娜娜

批准：韩树俊

版本：B/0

2025 年 08 月 05 日发布

2025 年 08 月 05 日实施

江苏泰邦认证有限公司发布

版本	修改次	编写	审核	批准	批准日期	实施日期
B/0	0	韩树俊	刘娜娜	韩树俊	2025-08-05	2025-08-05

目录

前言 4

引言 5

1 范围 6

2 规范性引用文件 6

3 术语和定义 6

4 服务要求 6

 4.1 总要求 6

 4.2 迎客服务 6

 4.3 客户服务 6

 4.4 安全秩序维护服务 7

 4.5 房屋本体维护服务 7

 4.6 公共设施设备维护服务 8

 4.7 环境卫生服务 8

 4.8 特约服务 8

5 管理要求 9

 5.1 总要求 9

 5.2 人员管理 9

 5.3 基础设施管理 9

 5.4 信息管理 9

 5.5 服务设计及规划 10

 5.6 采购管理 10

 5.7 风险管理 10

 5.8 投诉管理 10

 5.9 客户满意度管理 10

6 服务认证评价 10

 6.1 认证准则 10

 6.2 认证模式 11

 6.3 认证结果 11

附 录 A 13

A.1 物业服务要求测评工具 13

附 录 B 17

B.1 物业管理要求评价准则 17

B.2 成熟度评价 17