

QB

国衡华信（北京）认证有限公司标准

CTS GHHX-CC-003-2021 (02)

社区物业服务（SC09） 评价技术规范

2021-12-20 发布

2021-12-20 实施

国衡华信（北京）认证有限公司 发

引言

本规范以社区物业服务特性为核心，基于合格评定功能法，聚焦顾客需求与期望，给出了社区物业服务认证所需的相关技术指标。

本规范树立与提升国衡华信（北京）认证有限公司良好的信誉和品牌形象，提升服务能力，增强消费者的信任度。

本规范有助于促进消费者的认可。

目录

引言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 评价技术	4
3.1 评价依据标准	4
3.2 评价指标	4
3.2.1 服务管理审核（模式 I）评价指标	4
3.2.2 公开的服务特性检测（模式 C）评价指标	5
3.2.3 顾客测评（模式 E）评价指标	6
3.3 评价方法	6
3.3.1 服务管理审核（模式 I）评价方法	6
3.3.2 公开的服务特性检测（模式 C）评价方法	6
3.3.3 顾客测评（模式 E）评价方法	6
3.4 评价结果	7
3.4.1 服务管理审核（模式 I）评价结果	7
3.4.2 公开的服务特性检测（模式 C）评价结果	7
3.4.3 顾客测评（模式 E）评价结果	7
3.5 评价结论	8
3.6 其他合格评定结果的可接受性	8
4 星级表示	8
附录 A	9
服务管理审核（模式 I）评价记录	9
附录 B	15
公开的服务特性检测（模式 C）评价表	15
附录 C	18
顾客测评（模式 E）评价表	18

1 范围

本规范适用于国衡华信（北京）认证有限公司（简称“GHHX”）实施的“社区物业服务”认证过程。

2 规范性引用文件

- 1) GB/T 24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》
- 2) GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
- 3) RB/T 065 《合格评定 服务质量测量方法和应用指南》
- 4) GB/T 24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

- 5) GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》
- 6) RB/T 065《合格评定 服务质量测量方法和应用指南》
- 7) GB/T 24421.2《服务业组织标准化工作指南 第二部分 标准体系》

3 评价技术

3.1 评价依据标准

GB-T 20647.9-2006《社区服务指南 第九部分：物业服务》

3.2 评价指标

3.2.1 服务管理审核（模式 I）评价指标

应依据附录 A 评价指标实施评价活动，指标评价结构如下：

评价结构	赋分权重	结构分解	赋分权重
基本原则	8	4.1 职业化	3
		4.2 专业化	3
		4.3 合同	2
物业服务组织	12	5.1 管理	4
		5.2 服务	2
		5.3.1 组织形象概述	2
		5.3.2 组织形象 理念	1
		5.3.3 组织形象 组织文化	1
		5.3.4 组织形象 社会责任	2
制度建设	40	6.1 概述	4
		6.2.1 文件要求 物业管理规范	8
		6.2.2 文件要求 日常营运服务规范	8
		6.2.3 文件要求 制定员工行为规范	9
		6.2.4 文件要求 服务手册	8
		6.2.5 文件要求 监督	3
服务资源	25	7.1 概述	3
		7.2.1 人力资源 员工选聘	4

		7.2.2 人力资源 管理	4
		7.2.3 人力资源 培训	7
		7.2.4 人力资源 选择服务供应商	3
		7.3 财务资源	2
		7.4 工作环境	2
沟通	10	8.1 概述	2
		8.2 内部沟通	2
		8.3 与服务供应商的沟通	2
		8.4 与业主沟通	3
		8.5 沟通联络的方式	1
服务质量评价 和改进	5	9.1 概述	1
		9.2 信息的收集	1
		9.3 统计方法	1
总分		100	

3.2.2 公开的服务特性检测（模式 C）评价指标

应依据附录 B 评价指标实施评价活动，指标评价结构如下：

评价结构	结构分解	赋分标准
基础管理	规范服务	10
客户服务	服务要求	5
	装修管理	5
	客户沟通	5
共用设施管理	管理服务要求	5
	供电管理	10
	消防管理	5
	给排水管理	5
	电梯管理	5
	公用设施管理	5
	其他管理	5
公共秩序管理	秩序维护服务	10

	监控服务	5
	卫生管理要求	5
	公共设施保洁管理	10
	绿化管理	5
总分		100

3.2.3 顾客测评（模式E）评价指标

应依据附录C评价指标实施评价活动。

3.3 评价方法

3.3.1 服务管理审核（模式I）评价方法

基于相关法律法规及评价指标、赋分标准实现评价目标，评价方法具体如下：

- 审核证据获取
- 对照评价指标
- 形成审核发现
- 实施指标评价
- 得出审核结论
- 得出评分级别

3.3.2 公开的服务特性检测（模式C）评价方法

以公开的身份对服务提供现场进行检测，通过以下方面实现：

- 审核证据获取
- 对照评价指标
- 实施指标评价
- 得出评价结果
- 得出评分级别

3.3.3 顾客测评（模式E）评价方法

以公开的身份对服务提供者顾客进行调查和评估，通过以下方面实现：

- 获取调查顾客信息
- 选择调查形式
- 得出调查结果

- 实施指标评价
- 得出调查结论
- 得出评分级别

3.4 评价结果

3.4.1 服务管理审核（模式 I）评价结果

评分得分	评价结论
评分得分率低于 70 分	不达标
达到 70 分以上（含 70 分）	三星级
达到 80 分以上（含 80 分）	四星级
达到 90 分以上（含 90 分）	五星级

计算方法
评价得分=实际得分/涉及项分值*100

特别说明

- 发生事故或曝光、投诉、资质失效的情况以及证书和标志的使用、上次不符合项验证不满足要求的，在总得分基础上，附加扣除 3 分
- 涉及严重/重大事故的，直接评价为不达标
- 评价总得分执行四舍五入法，最多保留一位小数

3.4.2 公开的服务特性检测（模式 C）评价结果

评价得分	评价结论
评分低于 70 分	不达标
达到 70 分以上（含 70 分）	三星级
达到 80 分以上（含 80 分）	四星级
达到 90 分以上（含 90 分）	五星级

评价结论
评价总得分=实际评价得分/评价涉及项总分-附加扣分
评价涉及项：不包含不适用评价指标

特别说明

- 发生事故或曝光、投诉、资质失效的情况以及证书和标志的使用，在总得分基础上，附加扣除 3 分
- 涉及严重/重大事故的，直接评价为不达标
- 评价总得分执行四舍五入法，最多保留一位小数

3.4.3 顾客测评（模式 E）评价结果

评价得分	评价结论
评分低于 70 分	不达标
达到 70 分以上（含 70 分）	三星级
达到 80 分以上（含 80 分）	四星级
达到 90 分以上（含 90 分）	五星级

评价结论

单个样本评价得分=（单个样本实际得分/单个样本总分值）*100%

评价总得分=样本评价总得分/样本总分-附加扣除分

3.5 评价结论

当存在多个认证模式且独立评价时，以评价结论为最低星级作为最终评价结论。

当存在一个认证模式中涉及多个独立的审核/测评场所时，取最低评价得分场所结果作为该模式的最终评价结论。

3.6 其他合格评定结果的可接受性

若申请组织提供者在申请认证前，已经获得合格评定结果，此合格评定结果可能不是来自认证机构签约控制的资源，GHHX 在以下条件下可以接受该合格评定结果。

- 合格评定策划的有明确的准则；
- 申请组织能够提供正式的结论性合格评定报告。

4 星级表示

评价服务等级	星级表示
达标级物业服务	达标级
三星级物业服务	★★★
四星级物业服务	★★★★★
五星级物业服务	★★★★★

附录 A

服务管理审核（模式 I）评价记录

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)
4 基本原则 (8 分)	4. 1 职业化	①通过物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务的职业化 (1 分) ②实现物业管理和服务职业化的途径： a. 树立职业理念 (0.5 分)； b. 推行从业人员资质评定 (0.5 分)； c. 实行职业经理人制度 (0.5 分)； d. 形成职业教育培训体系 (0.5 分)；	3		
	4. 2 专业化	①组织向专业化物业管理和服务的方向发展，能够充分体现专业化的素养 (1 分) ②专业化水平的获得途径： a. 具备物业和管理服务资质 (1 分)； b. 管理制度和各业务流程规范化、建立相关教育培训体系 (0.5 分)； c. 员工的专业化职业素质、规范的行为礼仪 (0.5 分)；	3		
	4. 3 合同	①与业主、服务供应商签订合同 (1 分) ②合同格式符合国家相关要求 (1 分)	2		
5 物业服务组织 (12 分)	5. 1 管理	①组织在接管小区或楼宇的物业管理服务时，对接管的物业进行整体管理，建立适宜的管理体系，并符合国家法规要求 (1 分) ②管理范围满足物业服务合同要求 (1 分) ③维护社区规划布局和楼房外观等 (1 分) ④执行业主委员会决议或社区的要求 (1 分)	4		
	5. 2 服务	①提供的物业服务充分包含业主生活的各个需求 (1 分) ②专业服务的合规性 (1 分)	2		
	5. 3. 1 组织形象 概述	①组织的最高管理者创造独特的组织文化 (1 分) ②建立明确的价值观、行为准则、确立清晰、具体的发展方针和目标 (1 分)	2		
	5. 3. 2 组织形象 理念	①树立“忠于职守、为业主诚信服务”的物业服务理念，能够贯穿所有活动 (0.5 分) ②由最高管理者率先垂范 (0.5 分)	1		

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)
	5. 3. 3 组织形象 组织文化	能够提高服务质量的稳定的、充分、持续改进的组织文化，并能够使得员工认同（1分）	1		
	5. 3. 4 组织形象 社会责任	①组织在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源、消费方式等方面，提出可持续发展的战略规划（1分） ②最高管理者提出可持续发展战略规划和承诺，努力培养员工社会责任感（1分）	2		
6 制度建设 (40 分)	6. 1 概述	①建立完整、有效的管理体系和控制全部过程、活动（2分） ②组织的最高管理者确立文件形式的方针、目标（1分） ③建立物业管理和服务工作制度（1分）	4		
	6. 2. 1 文件要求 物业管理规范	①建立物业管理规范（1分） ②确定管理的职责和权限（1分） ③物业管理规范涉及的内容包括： a. 管理部门的职责（1分）； b. 设备帐号标牌、维修工作间的管理（0.5分）；中央监控室的管理（0.5分）； c. 房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理（0.5分）； d. 低压配电管理规程（0.5分）； e. 变配电站的管理（0.5分）； f. 给排水系统运行和维护保养的管理（0.5分）； g. 空调系统维护和保养的管理（0.5分）； h. 弱电系统运行维护和保养的管理（0.5分）； i. 服务提供的登记制度（1分）；	8		
	6. 2. 2 文件要求 日常营运服务规范	①制定物业服务规范，内容满足物业委托服务合同要求，并规定每项服务活动或每个服务岗位的要求（1分） ②服务规范有定量和定型的质量指标且可评价（1分） ③按照物业服务规范中服务提供的方法和程序，制定文件形式的服务标准（1分） ④服务标准内容包含： a. 组织每项服务的验收要求（1分）； b. 维修服务、绿地养护服务的质量验收要求（1分）； c. 服务提供的设备设施配置数量要求（1分）； d. 每项服务提供过程中的人员的数目和能力要求（1分）； e. 组织服务供应商的各项要求（1分）；	8		

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)
	6.2.3 文件要求 制定员工行为规范	①制定共同的、一致奉行的员工行为规范（1分） ②员工的行为规范应满足的要求： a. 与服务理念和价值观相吻合（1分）； b. 确定能使业主感到满意的服务水准（1分）； c. 了解业主对提供的服务的方式、方法和建议（1分）； d. 设置评估方法以确保员工遵守这些规范（1分）； e. 每个岗位的服务行为规范写进员工服务手册中（1分）； ③服务行为规范包括： a. 职业形象的规范、如何履行诚信承诺、道德规范（1分）； b. 符合员工岗位要求接待礼仪（1分）； c. 内部和外部的良好沟通技巧和方法的要求等、参与社会公益的责任（1分）；	9		
	6.2.4 文件要求 服务手册	①制定服务手册，员工可获取（1分） ②服务手册将物业管理和服务的岗位要求，按照组织相关标准中的规定，详细给出工作程序、步骤和方法（1分） ②服务手册的内容包含： a. 服务理念（0.5分）； b. 组织所要达到的质量目标（0.5分）； c. 相应岗位的职责（0.5分）； d. 岗位服务提供的要求、服务礼仪要求（0.5分）； e. 组织的检查与考核（2分）； f. 服务质量的评价等（2分）；	8		
	6.2.5 文件要求 监督	①组织针对制定的管理、服务规范、员工的执行情况和服务行为，如何进行监督、评价，结果如何？（2分） ②来自业主或其他顾客或监管单位实施的监督和评价结果（1分）	3		
7 服务资源（25分）	7.1 概述	①建立服务提供资源管理制度，内容是否包含人力资源、财务资源、基础设施、工作环境、供方和合作者（1分） ②组织配备提供服务资源的充分性、适宜性（1分） ③定期评价各种资源的有效性（1分）	3		

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)
	7.2.1 人力资源 员工选聘	①制定人力资源开发计划（1分） ②各管理和服务岗位任职要求包括： a. 特殊工种（强电、弱点、电焊、给排水等）的职业资格要求（0.5分）； b. 受教育程度、实际工作经验、技能（0.5分）； c. 价值观、理念、办事风格等方面与组织文化相吻合（0.5分）； d. 具有良好行为素质（0.5分）； ③制定有计划的提高人员技能的措施（1分）	4		
	7.2.2 人力资源 管理	①组织应使全体员工意识到工作影响着组织的形象（1分） ②组织管理者应： a. 建立和实施员工职业规划和开发计划（0.5分）； b. 制定有计划的提高员工技能的措施（1分）； c. 组织内开展员工满意度调查，结论如何（0.5分）； d. 通过给予奖励鼓励员工在提高服务质量方面做出成绩（0.5分）； e. 定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定（0.5分）；	4		
	7.2.3 人力资源 培训	①组织建立良好职业素质培训体系，并形成制度（1分）； ②实施培训计划，做到： a. 根据不同的服务类型和服务内容，掌握工作技能、适宜的培训教材并及时更新（1分）； b. 实施入门教育、定期和更新教育、明确培训目的和目标，评价培训效果，总结（1分）； ③培训内容包括了组织的服务理念、执业观念、组织文化、价值观、组织的质量目标和顾客满意的概念（1分）； ④物业管理和服务理论的知识、物业管理方面的法律法规、及国家和行业标准（1分）； ⑤各项制度、职能、组织结构、物业管理和服务岗位的职业技能、职业行为素质的培训（1分）； ⑥有明确、适宜的培训方式（1分）；	7		
	7.2.4 人力资源 选择服务供应商	①组织建立供应商服务过程的策划、控制、验证程序，建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈机制（1分） ②对服务供应商的要求至少包括以下内容：相应资质、对采购单或说明书的要求、质量保证和验证方法的协议、购进产品和服务提供的质量记录、解决矛盾或质量争端的规定（1分） ③组织在选择服务供应商时，应考虑到服务供应商可能造成的以外责任事故赔偿问题及是否具备稳定的财务状况和良好的赔偿能力（1分）	3		

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)
	7.3 财务资源	①组织确定的资金的需求，并运营和筹集（1分） ②对维修资金进行专项管理，保留使用有价票证、消费单等（0.5分） ③建立合规的财务制度（0.5分）	2		
	7.4 工作环境	①组织能够提供符合各类管理和服务所要求的基础设施和良好环境，包括： a. 良好的办公条件和设备、设施的配置、备用、储存及工具的完好程度（1分） b. 管理服务信息系统的良好运行和维护、良好的人际关系（1分）	2		
8 沟通 (10分)	8.1 概述	①组织形成沟通的制度（1分） ②沟通的制度内容包含了在物业服务各个阶段的、组织内部之间的、组织与外部之间的沟通（1分）	2		
	8.2 内部沟通	①形成内部沟通或交流的文件（1分） ②内部沟通的内容包含（1分）： 组织价值观、发展方向和绩效目标 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范 管理层与员工之间的相互信任 传授沟通与互动的技巧 组织新的发展战略、方针告诉员工 员工获得利益的知情权 良好沟通的场所	2		
	8.3 与服务供应商的沟通	①按照合同文本约定要求约束服务供应商的行为有哪些（1分） ②这些行为约束的可靠性（1分）	2		
	8.4 与业主沟通	①组织是否耐心倾听业主的意见，对业主的抱怨予以体谅，并提供解决问题的办法（1分） ②与业主有效的沟通，明确与业主沟通的各个时机和联络渠道，及时获取业主的期望和需求，并解决问题（1分） ③组织设立了保障业主所享有的知情权的内容，有哪些？（1分）： 例如：组织资质、公开文件、管理账目的支出和收益、收费标准、服务费用的使用情况、服务和费用的适宜关系、组织工作记录、投诉记录等	3		
	8.5 沟通联络的方式	组织是否采用多种方式进行沟通，有哪些方式，是否存在命令式的沟通方式（1分） 例如：内部沟通会议、布告栏发布的信息、邮件电话传真信件等、问卷调查、业主联谊会等	1		
9 服务质量的评价和改进 (5分)	9.1 概述	服务组织建立的管理体系制定了改进服务质量和效果的计划，并提出改进服务质量和降低成本的措施（1分）	1		
	9.2 信息的收集	信息的收集和分析考虑到了以下数据类型（1分）： 服务供应商的评定；业主满意度调查问卷；业主意见、要求、建议、投诉；社区委员会意见；管理体系审核	1		

评价项目	评价类别	指标分解	分值(分)	评价记录(含扣分说明)	实际得分(分)					
	9.3 统计方法	依据信息的类型，选择合适的统计、分析和评价方法	1							
	9.4 改进服务质量	①组织将评价和改进结果向最高管理者和相关部门报告（1分） ②改进的重点应该考虑（1分）： 评价沟通的有效性 业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题 数据分析，优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素	2							
备注：单项指标扣分依据指标进行，当指标内容不满足单项指标内的全部要求时，扣除该单项指标全部分值										
分项说明	涉及项分值：		实际得分：							
评价得分：										
审核小组成员签字：										
审核时间： 年 月 日										

附录 B

公开的服务特性检测（模式 C）评价表

评价项目	序号	单项评价内容（现场评估法）	单项总分
规范服务	1	员工统一着装，明显工作牌标志，岗姿规范，文明服务，举止行为规范	2
	2	物业管理人员有国家认可的资格证	2
	3	各专业操作人员持有国家认可职业资格上岗证。	2
	4	物业管理项目有明确的作业标准书（制度、流程等），相关职员都熟悉并掌握作业标准内容。	2
	5	房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	2
评价项目	序号	单项评价内容（现场评估法）	单项总分
服务要求	1	建立客户档案及其配套设施权属清册，查阅方便	1
	2	物业服务中心接受业主和使用人对物业管理服务报修、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	1
	3	物业管理设备区域、办公环境整齐清洁	1
	4	对于客户装修施工时间有明确控制措施	1
	5	建立客户档案及其配套设施权属清册，查阅方便	1
装修管理	6	对于客户装修物料堆放及运输有管理标准	1
	7	公共区域堆放物品有明确的责任人、堆放时间、堆放物品台帐、以及注意事项	1
	8	物业管理人员对装修施工现场实施严格监约管理，及时纠正或制止施工人员违规行为，无重大事故，管理记录完整	1
	9	物业管理公司对客户装修资料由专人存档管理	1
	10	客户装修方案申请、审图记录及装修检查记录等保存完整	1
客户沟通	11	保存有各部门之间的协调工作记录，如派工单、需解决事宜联络单等	1
	12	客服职员在遇到客户时应主动礼貌的问候客户	1
	13	物业管理公司致客户的通知或函件语言得体、格式规范并制定有效期	1
	14	公共告示有明确的张贴时间及相关要求，无乱张贴	1
	15	对客户档案资料建立保密管理制度	1
总分			15
评价项目	序号	单项评价内容（现场评估法）	单项总分
管理服务要求	1	建立设施设备清单、年度和月度保养计划，并按计划实施	1
	2	设备设施的巡检在《设备运行日志》和《值班工作记录》记录完整，并有责任人签名。	1
	3	设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，设置挡鼠板等安全设施	1
	4	容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	1
	5	有完整的报修、维修和回访记录	1
供电管理	6	建立高压变电系统设备的安全操作规程，操作职员熟悉并自觉遵守规程	1

	7	高压变电室有岗位责任制、巡回检查制度健全并已上墙且排列整齐	1
	8	高压变电室有设备故障应急工作流程，并上墙	1
	9	高压变电室有防火制度并配备相应的消防器材。	1
	10	高压变电室的各种高压工具码放整齐、标识清楚。	1
	11	高低压变电室的各个门口放置挡鼠板，低压配电室的各种工具码放整齐、标识清楚。	1
	12	低压配电室有岗位责任制、巡回检查制度健全并已上墙且排列整齐	1
	13	低压配电室有明确的交接班记录	1
	14	低压配电室有防火制度并配备相应的消防器材	1
	15	低压配电室设备运行正常、操作运行人员持证上岗	1
消防管理	16	建立消防系统设备的安全操作规程，操作职员熟悉并自觉遵守规程	1
	17	消火栓等设施保养完好、无锈蚀、无漏水现象	1
	18	消火栓箱玻璃完整、无破损现象如发现破损，物业管理公司有维修计划。	1
	19	消火栓按月度周期进行检查，并保存有最新的检查记录	1
	20	消防演练每年不少于一次，且演练有效	1
给排水管理	21	室外水泵结合器油漆基本完好、标识清楚、无锈蚀无漏水现象	1
	22	水泵房的运行管理制度健全并已上墙且排列整齐、视觉美观	1
	23	水泵间排水设施通畅、地沟箅子无锈蚀现象且油漆防腐层完好。	1
	24	有卫生防疫部门水质化验合格证明，且在有效期内	1
	25	水箱清理按规定周期实施	1
电梯管理	26	电梯运行正常，监督维保单位按维保合同定期检修、保养，检修、保养记录完整	1
	27	电梯机房干净整洁无杂物堆放，机柜及曳引机表面无灰尘及油污	1
	28	电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案	1
	29	轿厢内至消防中心和机房的对讲有效	1
	30	轿厢内安全标志标识、电梯相关说明标志齐全	1
公共设施管理	31	公共区域的墙壁、天花、地面无裂缝及损伤	1
	32	楼梯踏步、扶手有无损坏、楼梯间墙壁及天花涂层无起皮、无明显裂缝、空鼓现象	1
	33	公共健身器材、设施完好，无安全隐患	1
	34	车辆停放区整齐有序，区内行车标有限速标志	1
	35	屋面落水口通畅、无杂物堵塞现象。	1
其他管理	36	对为本项目提供服务的承包商进行管理，约定承包服务事项	1
	37	对为本项目提供服务的承包商有明确的安全责任记录（如安全协议、安全交底、安全培训、其他安全事项等）	1
	38	编制紧急停水、停电、停梯、跑水等紧急预案	1
	39	计量器具定期检测（根据当地要求）	1
	40	公共区域的墙壁、天花、地面无裂缝及损伤。	1
审查员：		评价总分/评价得分	40
评价项目	序号	单项评价内容（现场评估法）	单项总分
秩序维护服务	1	保卫人员着装整齐规范、统一，坚守岗位、不脱岗、不做与工作无关的任何事情	1
	2	交接班记录清晰、规范、统一	1

	3	熟悉岗位范围内的客户情况，设立服务电话，确保服务电话顺畅	1
	4	对重点区域、重点部位有巡视计划和巡视路线图	1
	5	配有安全监控设施的，实施 24 小时监控	1
	6	执勤工具（对讲机、橡胶棒、反光衣、手电等）配置齐全且能够正常使用。	1
	7	外来车辆进入、外来人员进入有清晰的登记激励	1
	8	车辆管理有序，停放在制定区域内（包括电动车、摩托车、三轮车等）	1
	9	建立公共秩序紧急/突发事件预案（如偷盗、斗殴、抢劫、其他突发事件等）	1
	10	每年至少一次有效的紧急/突发事件演练	1
监控服务	11	监控中心岗要熟悉监控点控制区域和安全员布岗情况，如有特殊情况需记录	1
	12	监控中心值班安全员持证上岗（消防中心由安全员值班的）	1
	13	监控中心值班安全员具备熟练操作消防控制柜的技能	1
	14	注意监控闭路电视画面出入的动态，按规定切换	1
	15	监控中心保存至少一周的监控影像记录	1
审查员：		评价总分/评价得分	15
评价项目	序号	单项评价内容（现场评估法）	单项总分
卫生管理要求	1	建立环境卫生管理的作业标准书、消杀制度	1
	2	建立保洁供方管理制度（适用时，不适用满分）	1
	3	设定垃圾接纳站（点），站（点）内卫生整洁、无异味、无污水	1
	4	清洁卫生实行责任制，有明确的分工和责任范围	1
	5	垃圾日产日清，对垃圾站（点）及垃圾箱、桶定期消毒	1
公共设施保洁管理	6	公共区域地面清洁，无污迹，无水痕，无纸屑	1
	7	公共区域玻璃清洁无污迹，无水珠，无手印	1
	8	公共墙面清洁，无污迹、无手印	1
	9	客户信箱号码字迹清晰、美观，外观清洁无积尘	1
	10	各类公共标牌上无灰尘	1
	11	公共卫生洁具做到清洁，无水迹，无异味	1
	12	电梯厅地面无污迹，水迹、无纸屑、尘土、毛发，清洁，四壁无手印	1
	13	室内公共区域内的天花板清洁、无蛛网	1
	14	公共区域各连廊、垃圾桶、防火门等保持清洁	1
	15	景观灯、楼梯、扶手无明显灰尘、损坏、污迹，基本成本色	1
绿化管理	16	建立绿化养护管理制度，制定养护计划	1
	17	制定修剪、喷淋或灌溉、除草、打药等操作规程	1
	18	绿植生长状态良好，无杂草、杂物	1
	19	乔木、花树花季过后要及时修剪，发现树木有枯枝要及时清除。	1
	20	摆花根据不同季节及时更换；有枯枝更换、叶子枯死及时清除，花凋谢后 3 天内更换。	1
审查员：		评价总分/评价得分	15
不适用项说明：应有充分的理由说明评价项不适用是合理的：			

附录 C

顾客测评（模式 E）评价表

时间	测评对象		
被访者信息 (可追溯性)			
评价覆盖范围			
评分标准	非常满意（10 分）、满意（8 分）、一般（7 分） 不清楚（7 分）、不太满意（4 分）、非常不满意（0 分）		
序号	评价项目	评价指标	评价分数
1	服务品牌	物业品牌理念、服务品牌行为、品牌形象、品牌传播、品牌管理的感受、感知和服务过程的体验	10
2	诚信经营	在物业服务各项活动中，体验到的诚实、诚恳，信用、信任的感受	10
3	社会责任	承担对业主、社区和环境的责任，对环境、业主做出一定的贡献。	10
4	服务素质与技能	服务素质高，各方面技能娴熟，业主有明显的服务体验	10
5	环境卫生	服务环境良好，卫生洁净，能够有效的应对受环境卫生影响的威胁因素，并制定措施	10
6	服务设施设备	服务设施与设备资源充分，且能够有效利用的感受	10
7	服务收费	服务收费按国家标准执行，服务收费费用与得到的服务体验相匹配	10
8	服务时效	提供服务准时、服务过程时间合理	10
9	服务功能	建立了内部服务提供和服务过程的评价方法和准则，并有效进行了实施，并公示评价结果	10
10	服务文明	文明服务，微笑服务，仪表礼仪	10
得分统计			100
得分率	0.00%		
此问卷是否达标	<input type="checkbox"/> 是，得分率大于 70% (含) / <input type="checkbox"/> 否，得分率低于 70%		
不适用说明/扣分说明			
1. 测评项目得分根据实际效果评价，最终以得分率为判定依据 2. 测评项目不适宜的，可在评价分数和分项得分出备注“NO”，不适用理由可在说明处说明，总分值不应包括不使用项目分值			