



物业服务管理体系认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的物业服务管理体系认证符合标准:

GB/T 20647.9-2006

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.9—2006

社区服务指南 第9部分：物业服务

Guideline for community service—
Part 9: Property service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前言	
引言	
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 职业化	1
4.2 专业化	1
4.3 合同	2
5 物业服务组织	2
5.1 管理	2
5.2 服务	2
5.3 组织形象	2
6 制度建设	3
6.1 概述	3
6.2 文件要求	4
7 服务资源	6
7.1 概述	6
7.2 人力资源	6
7.3 财务资源	8
7.4 工作环境	8
8 沟通	8
8.1 概述	8
8.2 内部沟通	9
8.3 与服务供应商的沟通	9
8.4 与业主沟通	9
8.5 沟通联络的方式	9
9 服务质量的评价和改进	10
9.1 概述	10
9.2 信息的收集	10
9.3 统计方法	10
9.4 改进服务质量	10
参考文献	11

前言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、体育、娱乐服务；
- 第4部分：医疗服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第9部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中国人民警官公共管理学院、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成祥、尹彦、李镜、陈幽泓、薛福志、杨晟。

引言

随着人民生活水平的不断提高,服务质量受到消费者的日益关注。本标准的制定,是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、规范化的管理方法,提高物业服务水平。

本标准的制定参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准,及国家标准化组织消费政策委员会(ISO/COPOCLO)制定的《服务标准化指南》,给出了物业服务质量管理体系中的制度建设、合同、资源管理、培训、沟通等方面的方法和要求,以便于各物业服务组织本着各自的具体情况进行制度化建设。

为了满足业主的正当需求和期望,保证服务质量的提高,需要组织中的员工信守各项质量原则,并以业主对所提供服务的感受和意见反馈为基础,对管理体系不断地进行评价和持续改进。

物业服务组织在提高管理和服务质量水平时,应关注本标准中涉及的内容,例如:

- 组织的服务理念、组织形象、组织文化、社会责任及业主感受的重要性;
- 组织各种制度的建立;
- 服务资源的保障;
- 组织内部沟通、与服务供应商沟通、与业主沟通的重要性;
- 激励员工提高服务质量满足业主的需求和期望。

社区服务指南 第9部分：物业服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求。

本部分适用于社区物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分引用而成为本部分的条款。凡是注明日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

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。

3.2

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。

3.3

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。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.2.7]

4 基本原则

4.1 职业化

物业服务应逐步实行市场化运作的职业管理，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。

实现物业管理和服务职业化的途径包括：

- 树立物业管理和服务的职业理念；
- 推行物业管理和服务从业人员的资质评定；
- 逐步实行物业管理和服务职业经理人制度；
- 形成职业教育培训体系。

4.2 专业化

物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展，管理和服务应充分体现专业化的素养。

实现物业管理和服务的专业化应通过以下途径获得：

杭州邦证认证有限公司

Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

物业服务管理体系认证实施规则

文件编号：BZ-MC-R-092

版本：A/0

编制：

审核：

批准：

控制状态：受控

文件修订记录表

[illegible]

1 范围

1.1 为规范物业服务管理体系的认证活动，特制定本文件。

1.2 本文件适用于本机构实施物业服务管理体系认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。未注明日期的，引用文件的最新版本（包括有效版本）适用。

CNAS-CC01 《管理体系本机构要求》；

CNAS-RC05 《多场所本机构认可规则》；

CNAS-RC07 《具有境外场所的本机构认可规则》；

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》；

CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》；

CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》

GB/T 27000 《合格评定词汇和通用原则》

GB/T 50378 《绿色建筑评价标准》

GB 50016 《建筑设计防火规范》

JGJ 310 《物业服务基本规范》

GB/T 20647.9 《社区服务指南 第9部份 物业服务》

GBT 45698 《物业服务客户满意度测评》

DB 5101/T 123 《住宅物业服务等级规范》

DB 3311/T 152 《住宅小区物业服务规范》

3 术语和定义

下列文件的术语和定义适用于本文件。

GB/T 20647.9 《社区服务指南 第9部份 物业服务》界定的术语和定义适用于本文件。

4 通用要求

4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.1 要求。