

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版 号	B0

# 物业服务认证实施规则

编 制： 技术部  
审 核： 隋会民  
批 准： 徐 玲  
生效日期： 2021 年 10 月 18 日



	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版 号	B0

## 1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案 以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

## 2 适用范围

适用于物业服务认证初次审查、第一年与第二年的监督审查和第三年认证证书到期前进行的再认证审查活动的管理。

## 3 术语定义

3.1 审查方案：针对特定时间段所策划，并具有特定目的的一组（一次或多次）审查。对管理体系认证而言，审查方案就是对在认证机构与认证客户之间合同规定的时间周期内，为确定认证客户所认证的服务体系满足准则要求而策划的一组审查活动；

物业服务：适用于住宅物业、商业物业、工业物业类别的物业管理服务。

## 4 职责

### 4.1 运营部

4.1.1 负责审查方案的策划；

4.1.2 负责审查方案实施过程中的管理；

4.2 审查组长负责审查现场审查方案变更的确认；

4.3 市场部负责获取认证客户管理体系的变更情况。

### 4.4 技术部

4.4.1 负责认证评定审查方案变更的确认；

4.4.2 负责监视审查方案的实施效果和评审 。

## 5 工作程序

### 5.1 申请评审

5.1.1 运营部申请评审人员可通过网络查询、向专业人员咨询、直接与申请组织电话沟通等方式确定申请组织的专业类型、依据《GK-12 服务范围》给出适宜的专业代码和审查人日，并认真填写申请评审记录及审查方案策划表，当天评审完的组织材料移交调度进行审查安排；对评审后的合同如需更改，填写《BG-57 变更申请表》，经申请评审重新评审后实施更改。

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

5.1.2 申请评审人员接受合同后及时完成评审工作，对缺资料或别的原因不能及时进行评审的合同，退回给业务岗人员进行处理；在评审过程中对不确定的问题应及时与业务岗人员或组织进行沟通并确认并保持沟通记录；对不能受理的合同，市场部应以书面或口头形式予以拒绝，并向其说明原因，由业务岗人员退还申请材料时一并发给申请客户。

5.1.3 审查调度人员负责在结合审查时根据所召集的审查组成员和专业情况计算审查组结合审查能力水平。

5.1.4 申请评审的内容

(1) 对申认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足相关要求；

(2) 确认公司有无能力实施审查和进行认证评定；

(3) 与认证客户沟通以解决双方对理解上的差异；清楚地予以确定范围、审查人日；

(4) 对受理的项目进行前期审查方案策划，策划出一个认证周期内监督频次及再认证的时间。方案策划时应该考虑组织的规模、复杂程度、是否获得过其他机构的服务认证或 ISO9001 认证以及之前审查的结果。

5.1.5 评审的原则：

5.1.5.1 根据认证客户申请的认证项目的类型、特定服务类别，服务范围和服务内容、服务总蓝图(至少提供服务流程)以及适时为服务运作提供支持的主要服务设施(含服务用品)场所，特定服务类型的不同关注点,准确地划归到相对应的专业类别中，以确定受理范围；

5.1.5.2 根据物业服务类型、运作的复杂程度、体系覆盖范围人数、服务的特性、场所数量等拟定并核算完成审核需要的时间。特殊情况下可以增加或删减审核时间，理由应充分。

5.1.5.3 公司综合部提供的具有专业能力的认证评定人员名单，可用于判断公司有否能力对申请认证客户认证范围进行认证评定的依据。

5.1.5.4 评审中问题的处理

(1) 认证客户申请书、合同草案、公章、营业执照的名称有微小出入时以营业执照为准；

(2) 若现场审查发现专业类别或组织提供的人员数需进行更改时，由运营部调度岗人员/技术部通知申请评审人员确认，以确保适宜的专业和审查人日；

5.1.6 申请评审的更改

对评审后的申请如需更改，由市场部门人员填写《BG-57 变更申请表》，经申请评审重新评审后实施更改。

5.2 审查方案策划与管理

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

5.2.1 物业服务认证审查方案的范围：本方案适用于物业服务认证的初次认证、再认证、和认证保持所需的评价活动及相关要求，引用标准：GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

5.2.1.1 确定认证客户体系满足标准要求需要实施的一组审查，包括：

5.2.1.2 为了证实认证客户文件满足标准要求做的文件审查；

5.2.1.3 确定认证客户服务管理是否符合审查准则的要求，是否适用相关的法律法规的要求，确保认证客户持续实现其目标的有效性做的服务管理审查与服务特性测评；

5.2.1.4 物业服务管理审查策划重点

（1）物业服务组织管理：认证单位应取的相应的资质，接管物业管理和服务时应建立相应的管理体系

（2）物业服务组织服务：为业主提供的服务，专业服务对供方的选择情况

（3）物业服务组织服务的形象：组织的理念，组织的文化、社会责任等的体现

（4）物业的服务制度建设：物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系, 对服务提供的全部过程和活动进行控制, 以实现组织的方针和目标。

（5）物业服务组织的最高管理者是否确立提供物业服务的方针和目标并形成文件。

（6）是否建立物业管理规范、日常运营服务规范（物业服务规范、物业提供规范。规范制定应考虑组织的服务资质、满足物业服务特性、业主的需求或期望、设备设施的配置及人员的数目、物业服务的经济成本、业主对服务费用的承受能力。是否有制定员工行为规范、与物业服务手册。

服务手册的内容是否包括：

服务理念；

组织所要达到的质量目标；相应岗位的职责；

服务提供的程序、步骤和方法；

岗位服务提供的要求；

岗位服务礼仪要求；

组织的检查与考核；

服务质量的评价等。

（7）是否有针对性的管理、服务规范、员工执行情况和行为进行监督、评价，评价的

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版 号	B0

结果是当前应针对组织制定的管理，服务规范。对员工的执行情况和行为进行监督、评价，评价的结果是否有用于组织服务质量的改进。

监督可以来自如下方面：

组织内部有关部门；

业主委员会；

居民委员会业主等。

(8) 为实现管理体系而实现物业服务的方针、目标人所需要的资源是否提供充分，(人力资源、财务资源、基础设施、工作环境、供方和合作者)是否有建立相应的管理制度、并定期评价资源的有效性。为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标,物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源,这些资源包括：

人力资源；

财务资源；

基础设施，工作环境；

供方和合作者。是否对服务提供资源建立管理制度，并且定期评价各种资源提供的有效性。

(9) 是否有建立合适与内部的、服务供应商的、业主的沟通渠道、方式，建立相应的沟通制度

(10) 服务质量的评价和改进

物业服务认证组织是否建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划,提出改进服务质量和降低成本的措施,对物业管理和服务的全过程进行评价,利用一些方法来评价物业管理和服务的效果,不断改进服务质量。是否建立信息系统,收集和分析来自各方面的信息。是否运用现代统计方法对收集来的数据进行分析,并用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。

5.2.1.5 除以上的重点核查项目外,为更客观的评价物业服务管理,HUAZHI 制定了《物业管理组织支撑质量评价标准》,如附件。

3) 测评结果

审查员应结合上述手段得出对服务特性的直观感受,并填写《服务测评检查表》,测评结果:通过、不通过、有条件通过三种结论,当为有条件通过时应将不符合项整改完成,经验证符合后通过。

5.2.1.5 确定认证客户在认证资格有效期内保持其已认证管理体系持续满足管理体系标准

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

认证要求的第一年度、第二年度监督审查；

5.2.1.6 在一个认证周期到期前若认证客户尚需寻求接续其认证资格，为确定认证客户管理体系整体上持续满足管理体系标准认证要求而进行的再认证审查；

5.2.1.7 必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪而进行的特殊审查；

5.2.1.8 确定审查的范围：明确审查应覆盖的区域和单元、采用准则、每一审查应覆盖的活动等；

5.2.1.9 确定所需资源：主要是确定具有能力的人员及所需的工作量；

5.2.1.10 确定审查程序：明确实施和监视审查方案的方式。

5.2.2 初审审查方案的策划与管理工作流程和要求

由分市场部收集认证客户提供的认证所需资料，交运营部申请评审岗人员根据认证客户的规模、性质和复杂程度依据《PF-04 申请评审程序》和《PF-22 审核时间管理规定》对申请认证客户的申请领域、专业范围、资质和相关信息进行申请评审，确定审查范围（包括专业代码）、审查区域、风险等级、审查人日数（包括一、二阶段审查人日数；监督审查人日数）、资源配置要求等内容，并对申请认证客户周期内审查方案进行初步策划，填写《BG-16 申请评审记录表》，经批准后通知公司授权的合同签订人与申请认证客户签订正式合同，运营部申请评审岗将认证档案转至运营部调度。

5.2.2.1 申请认证客户周期内审查方案初步策划内容包括：

（1）认证客户的基本信息包括：

- a. 申请人的名称、实际位置、及服务提供和交付场所的必要信息及相关的法律义务
- b. 涉及多个场所和服务时，各场所的名称、地址及服务内容
- c. 资质或许可证复印件（法律法规规定需要资质或许可证）

（2）拟认证的服务信息

- a. 服务名称、以及服务范围和服务内容
- b. 服务提供者名单
- c. 服务总蓝图（至少提供服务流程）以及适时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）
- d. 影响服务符合性的任何外包信息
- e. 认证的标准、其他规范性文件

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

f. 按标准建立并实施的相关服务规范、服务提供规范、服务检验规范等

g. 适用时，任何特殊要求（如语言、环境、安全等）

h. 需要时其他信息

(4) 申请评审的信息包括：认证的业务范围和业务范围的专业代码等；

(5) 认证周期内审查方案的初步策划包括：审查范围、审查的频次、审查的时机、审查的人日数、认证领域及审查组要求、多场所抽样要求、审查重点等；

(6) 认证项目完整周期内的审查方案策划包含多场所认证项目完整周期内审查方案时内容应同时满足《WF-11 多场所认证工作指导书》的要求；

(7) 审查人日分配，根据组织管理体系的复杂程度有所不同，一般文件审查时间不得超过1天；审查人日取决服务审查范围、企业的规模、服务的风险性、认证的模式、多场所抽样等。

5.2.2.2 运营部调度根据初步策划的审查方案，依据《审查安排规则》安排审查计划，包括选派审查组、确定审查日程、组织策划审查过程和审查涉及的部门和场所等相关内容，重点关注如下要求：

(1) 选派的审查组专业能力应与认证项目相适应，审查频次、审查活动覆盖的范围（服务、过程、场所、组织单元等）满足本周期审查方案策划的要求，必要时可提出对审查方案调整的建议；

(2) 高危场所的企业需适当增加监督审查频次或合理调整审查周期；

(3) 审查组安排应考虑路途、区域的特殊性，为现场审查工作满足质量要求提供保障；

5.2.2.3 在安排下列认证项目的现场审查前，由运营部申请评审岗协助调度岗一起根据初步策划的审查方案明确认证资源的配置包括审查组组长的选派、专业审查人员的配置及审查日程安排、分现场抽样的要求等：

(1) 企业人数大于 500 人的认证项目；

(2) 公司用于见证的认证项目；

(3) 固定分现场多于 3 个的认证项目；

5.2.2.4 审查资源配置原则

(1) 根据审查目的、范围、准则、组织的规模及确定的审查人日数，选择相应领域、专业的审查员和技术专家，并至少配置一名专职审查员，组成适宜人数的审查组；

(2) 一般情况下高风险行业和特殊行业，审查组专业人员和非专业人员的比例按 1：3 安



	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

排，中、低风险和一般行业按 1：4 安排；

(3) 应根据固定分场所的性质、与总部的关系、涉及的认证范围及生产/服务过程确定抽样方案，配置专业审查人员；

(4) 公司见证项目应安排综合能力较强的审查员担任审查组长，安排专业能力较强的审查员担任专业审查员，必要时指定审查组长和专业审查员；

5.2.2.5 审查组实施文件审查时对所发现的影响现场正常审查的问题整改关闭后，审查组长将文审报告、文件审查问题清单传给运营部审查方案管理岗确认建议的认证范围、审查应覆盖的区域和单元、认证客户体系范围内人数、风险因素。

5.2.2.6 审查方案管理岗通过审查组现场反馈的信息综合评审受审查方的情况和问题整改情况，根据认证客户实际风险因素（技术因素、重要过程外包、组织架构复杂程度等）确认和调整审查范围/工作量/样本量/必要的资源等审查方案内容，发生变更时填写认证信息变更传递单，交申请评审岗对初步策划的审查方案进行调整；

5.2.2.7 审查调度根据申请评审岗调整确定后的方案安排审查任务。

5.2.2.8 调度组组长或授权人员评审审查任务安排的合理性和内容的正确性，确认审查任务；

5.2.2.9 审查组长接到审查任务书后编制、填写服务管理审查计划书与服务测评审查计划书，并组织实施现场审查，具体活动包括审查前准备、现场审查、现场审查后不符合项整改情况的跟踪和整改资料的跟踪验证及案卷整理、归档等，确定认证客户管理体系与审查准则的符合程度，评价管理体系确保满足法律法规和合同要求的能力和实现规定目标的有效性，识别管理体系潜在的改进方面，得出是否推荐认证注册的审查结论；

(1) 审查组长根据每次审查的目的、要求，依据《PF-05 第一阶段审核控制程序》《PF-06 第二阶段审核控制程序》编制审查计划书，审查计划安排应确保满足本次审查任务的要求（包括审查人日、覆盖场所、选择的审查模式等），并能够保证审查过程对专业能力的要求及审查资源的合理利用；特别应有对审查范围内的服务活动，能有相应的样本量表现对审查准则每一要求的相关性；应对认证客户满足规定要求及实现目标的能力有重大影响或高风险的区域审查资源配置充分（人员、工作时间）；

(2) 现场审查时应严格执行认证规范、认证程序的规定要求；样本选配合理，真实记录审查证据，形成审查发现；审查结论客观、适宜；

(3) 审查现场发现认证客户新的情况及时向运营部调度岗反馈，运营部调度岗应及时将信

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版 号	B0

息传递给审查方案管理岗，经审查方案管理岗核实后调整审查方案，重新确定审查时间、认证范围、专业代码等内容，确定现场处理措施（如延长审查时间、后续安排补充审查、终止审查等），更改的相关信息，填写认证信息变更传递单，并及时通知审查组长，以确保审查方案实施的有效性；

（4）当出现以下情况时，审查方案管理岗可提出终止审查的处理措施：

- ①发生天灾人祸等不可抗力情况时（例如：水灾、地震、疫情等），终止审查；
- ②发生重大问题或审查有重大风险无法达到审查目的时，调整审查方案，通知审查组长重新确认或修改审查计划，或者改变审查目的或范围，必要时可与受审查方沟通终止审查；

（5）审核总结报告要真实反映审查情况，准确表述审查结论和必要说明，出具意见，证据充分，应能使认证客户据此报告做出正确判断和决定，受益。

5.2.2.10 审查计划书应在现场审查前交由公司授权的审查计划审批人员批准，并在现场审查前将已经批准的审查计划书交受审查方确认后方可实施现场审查。经公司授权可免批审查计划书的审查组长不需将审查计划书提交审批。遇特殊情况临时变更审查计划书时，审查组长应及时将变更后经批准的《审查计划书》与受审查方沟通。实习组长编制的审查计划书在实施现场审查前必须经同组内负责指导其组长工作的、具有组长资格的审查员确认，并在审查计划书实习组长签字后面签字；

5.2.2.11 技术部根据审查组提交的审核总结报告、审查计划书、审查记录、申请组织信息确认等材料依据《认证决定控制程序》对初次审查方案的实施情况进行监视和评审，评定初次审查方案实施的效果是否已达到目的，必要时填写认证信息变更传递单对审查方案进行调整，通知运营部申请评审岗更改的相关信息，以确保审查方案实施的有效性。

### 5.2.3 监督审查

5.2.3.1 市场部负责收集获证组织信息，（如扩大/缩小认证范围、人数变更、组织结构发生重大变更、迁址等）对变更的信息依照《信息与沟通控制程序》传递至相关部门。为下一次现场审查前调整和确认审查方案提供依据；

5.2.3.2 市场部根据《PF-07 监督审核及再认证审核实施控制程序》与获证客户联系监审事宜，确认获证客户的地址、联系人、认证范围、企业规模等信息，具备监审条件时再将监审通知单转至运营部；如信息发生变化，填写认证信息变更传递单交申请评审岗，由申请评审岗对审查方案进行调整；

5.2.3.3 监审现场审查组反馈的变化信息由运营部审查方案管理岗核实后对监督审查方案

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

进行调整，填写《BG-57 变更申请表》，并通知运营部申请评审岗更改相关的信息，通知运营部调度岗；

5.2.3.4 运营部调度根据申请评审策划的审查方案、《BG-57 变更申请表》中的信息和经调整后的审查方案安排监督审查，包括选派审查组、监审应关注的内容、确定审查日程等相关内容；

5.2.3.5 调度组组长评审监督审查计划安排的合理性和内容的正确性，确认审查任务书

5.2.3.6 审查组长负责编制审查计划书，并组织实施现场审查。具体活动及现场审查方案的调整同初次审查，审查组长根据现场审查的情况，得出是否推荐保持认证注册的审查结论，审查结论应客观、适宜。编制监督审查计划和实施现场审查时，还应关注获证组织初次认证审查以来体系运行的变化情况、上次审查中发现的不符合项的现场验证及认证证书使用情况等；

5.2.3.7 审查计划书的管理要求同本程序 5.2.1.8 和 5.2.1.9 的内容；

5.2.3.8 技术部根据审查组提交的审核总结报告、审查计划、审查记录、申请组织信息确认等材料依据《PF-09 认证评定控制程序》对监督审查方案的实施情况进行监视和评审，评定监督审查方案实施的效果，必要时填写认证信息变更传递单对审查方案进行调整，通知运营部申请评审岗更改的相关信息，以确保审查方案实施的有效性；

5.2.3.9 对于存在高风险场所的获证客户组织发生下列变更时应增加监督审查的频次并按全过程、全条款 2/3 人日进行审查，全面评价客户组织管理体系建立的充分性、适宜性和运行的有效性：

- (1) 管理体系发生重大变化；
- (2) 出现重大事故或投诉；
- (3) 发生其他重大事故。

#### 5.2.4 再认证审查

5.2.4.1 再认证应考虑管理体系在上一个认证周期的绩效情况；

5.2.4.2 市场部根据《初审、监审与再认证控制程序》与获证客户联系再认证事宜，确认获证客户的地址、联系人、认证范围、企业规模等信息，同时与认证客户对再认证事宜达成基本意向后，通知运营部审查方案管理岗；

5.2.4.3 运营部审查方案管理岗调阅获证客户周期内审查档案资料，对获证客户上一认证周期管理体系运行的绩效进行评价，应注明再认证审查的关注点，至少包括：

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版号	B0

(1) 再认证审查计划应考虑上述评审的结果和上次审查不符合的验证；

(2) 获证客户体系运行涉及到的资质是否现行有效；

(3) 当获证客户管理体系或管理体系运作的环境（如法律地位变更）有重大变化影响到认证范围时，再认证审查活动可能需要进行一阶段现场审查；

5.2.4.4 经绩效评价通过的再认证项目，运营部审查方案管理岗人员将《再认证业绩评价表》纸质版放入审查档案盒中，将《再认证绩效评价表》电子版上传至公司 ERP 系统，并通知市场部，如需向认证客户收集相应的再认证申请资料时，根据《再认证绩效评价表》内容向认证客户一并收集有关资质等资料；

5.2.4.5 经绩效评价未通过的再认证项目，运营部审查方案管理岗人员在《再认证业绩评价表》中注明不通过原因，将《再认证业绩评价表》纸质版放入审查档案盒中，将《再认证绩效评价表》电子版上传至公司 ERP 系统，并通知市场部；

5.2.4.6 经绩效评价通过的项目，市场部按《申请评审受理程序》收齐相应再认证申请资料后，交运营部申请评审岗进行申请评审；再认证审查方案策划、实施管理内容同本程序

5.2.1，审查组现场审查同时还应关注对获证客户上一认证周期的业绩评价和对上次监督审查中不符合项的跟踪验证。

#### 5.2.5 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。

特殊审查或补充审查内容见《特殊与补充审查控制程序》。

5.2.6 多体系的认证客户若发生暂停/撤销/减少时，需确认对其他管理体系的影响。

## 6 相关文件

《PF-04 申请评审程序》

《PF-05 第一阶段审核控制程序》

《PF-06 第二阶段审核控制程序》

《PF-07 监督审核及再认证审核实施控制程序》

《PF-09 认证评定控制程序》

《PF-22 审核时间管理规定》

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则	版 号	B0

<p>《PF-24 审核方案管理程序》</p> <p>《WF-11 多场所认证工作指导书》</p> <p>7 记录</p> <p>《BG-59 审核策划与监控表》</p> <p>《BG-57 变更申请表》</p>
--

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则		版号

附件 A

## 物业管理组织支撑质量评价标准

申请组织名称：\_\_\_\_\_

服务类型： 住宅物业      商业物业      工业物业      其他

物业星级服务质量测 评指标	评价标准					评分
	很好（5分）	好（4分）	一般（3分）	差（2分）	很差（1分）	
1. 物业管理企业员工配置、能力满足岗位要求及相应的法律法规要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工均符合国家标准要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工素质满足国家要求</li> <li>● 数量略有差距</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工素质满足国家要求</li> <li>● 素质略有差距</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工数量和素质均不满足国家要求，但基本能保证服务质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工数量和素质不满足国家要求，严重影响企业服务质量</li> </ul>	
2. 物业管理企业员工具备以顾客为关注焦点，提供满意服务的服务意识程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对员工服务态度建立了考评或顾客反馈制度，执行良好</li> <li>● 员工能够提供人性化服务，有责任心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对员工服务态度建立了考评或顾客反馈制度，执行情况一般</li> <li>● 员工基本为顾客着想，承担责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立相关考评制度，员工服务态度一般</li> <li>● 员工能够完成所承担的工作，但没有从顾客角度思考</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立相关考评制度</li> <li>● 员工服务态度较差，不愿承担责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工服务态度恶劣，忽视顾客需求，推卸责任</li> </ul>	
3. 物业管理企业开展员工培训，评价培训的有效性，保持培训记录的情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了合理的培训制度，定期开展培训，效果良好</li> <li>● 员工具备了必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了培训制度，执行效果一般</li> <li>● 员工具备了必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有建立培训制度，但在一年内对员工进行过培训</li> <li>● 员工基本具备必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 超过一年以上没有对员工进行过相关培训</li> <li>● 员工对于必需的岗位知识和技能不能熟练掌握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工严重缺乏岗位必备知识和技能</li> </ul>	
4. 物业管理企业员工在工作中得到相关岗位支持的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者关注员工的工作需要，并及时给予帮助</li> <li>● 相关岗位协作流畅，互相支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者比较关注员工的工作需要，能提供一定的帮助</li> <li>● 相关岗位能提供比较积极的支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者对于员工工作中的问题和帮助需求不太关心</li> <li>● 相关岗位工作拖沓，难以提供有效支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者不关心员工工作中的问题和帮助需求，一律交给员工自己解决</li> <li>● 员工很难获得相关岗位帮助、支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工无法获得任何支持与帮助，只能依靠个人解决工作中遇到的问题</li> </ul>	

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则		版号

5. 物业管理企业的员工归属感	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工对企业的经营理念、服务宗旨等企业文化有深刻的了解并认同</li> <li>● 员工富有主人翁意识, 对企业有强烈的责任心</li> <li>● 企业通过沟通、激励等方式激发员工归属感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大部分员工对于企业文化比较了解</li> <li>● 大多数员工对企业有一定的责任心</li> <li>● 企业采取一些方式来提高员工的归属感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 部分员工对企业文化不是很了解</li> <li>● 多数员工工作被动, 缺乏热情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工不认同企业文化</li> <li>● 员工对企业缺乏责任心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工对企业文化不满</li> <li>● 部分员工有离职念头</li> </ul>	
6. 物业管理企业设备设施配备满足顾客要求及相应的法律法规要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套良好, 能很好地满足企业经营需要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 存在不影响经营的小缺陷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套存在问题, 可能影响到企业经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套设施存在影响企业经营的重大问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量不符合国家标准要求</li> </ul>	
7. 物业管理企业设备设施的可靠性能满足服务质量要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求, 状态良好</li> <li>● 有完备记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求, 状态一般</li> <li>● 记录不完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求, 个别存在小问题</li> <li>● 无相关记录或记录不完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量基本能满足物业服务要求</li> <li>● 存在较大问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量不能满足物业服务要求</li> </ul>	
8. 物业管理企业设备设施定期维修保养, 并适时更新的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业服务, 性能稳定</li> <li>● 建立了定期检查维护制度并能严格执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业服务, 但性能不稳定</li> <li>● 建立了定期检查维护制度, 执行一般</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业服务, 个别存在不影响物业服务的小问题</li> <li>● 没有建立定期检查维护制度或建立后没有严格执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能基本能够满足全天候物业服务, 但存在较大隐患</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能不能满足全天候物业服务</li> </ul>	

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD		文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则		版 号	B0

9. 对物业管理企业的供方适时进行评价情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 严格按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 有详尽的合格评定记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 保有合格评定记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 记录不清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行合格评定</li> <li>● 工作具有较大随意性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不能提供根据计划和要求定期对设施设备和原材料进行合格评定的证明</li> </ul>
10. 物业管理企业材料供应的及时性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应非常及时,能满足突发事件的需要</li> <li>● 从无缺货记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应及时,基本满足突发事件的需要</li> <li>● 记录完整清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应比较及时,偶尔出现缺货现象</li> <li>● 记录比较清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应不及时,只能满足基本物业服务需要</li> <li>● 记录比较清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应非常不及时,不能满足物业服务需要</li> <li>● 记录混乱或无记录</li> </ul>
11. 对物业管理企业对供方所提供产品的进货检验情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录内容全面、条理清晰、登记完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录内容较全面、登记比较完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录基本完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 记录混乱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立进货检验档案</li> <li>● 无记录或记录混乱</li> </ul>
12. 物业管理服务流程设计的合理程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程规范、设计合理</li> <li>● 便于操作执行,能更好地确保服务质量、满足顾客要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程有规范的流程、设计比较合理</li> <li>● 有助于确保服务质量、满足顾客要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程比较规范,但设计存在问题,需要改进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程不规范、设计不合理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务没有规范的工作流程,操作随意</li> </ul>
13. 物业管理企业服务规范的完备程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范完备</li> <li>● 分工明确,职责鲜明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范基本完备</li> <li>● 职责划分比较清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本建立了物业管理服务规范</li> <li>● 部分权责划分不明确</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范混乱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完全没有建立系统的物业管理服务规范</li> </ul>
14. 物业管理服务活动与物业管理服务规范符合的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务规范</li> <li>● 服务承诺能够得到有效执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务基本规范</li> <li>● 服务承诺基本能够得到执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务不太规范</li> <li>● 大部分服务承诺能够得到执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务不规范</li> <li>● 服务承诺只有少量实现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务严重不规范</li> <li>● 服务承诺难以兑现</li> </ul>



	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证实施规则		版号

15. 物业管理企业服务提供的硬件环境状况的适宜程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场等场所符合安全、环境和消防等各项要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场等场所不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项不会造成安全隐患,不影响业主正常生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场等场所不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项不会造成安全隐患,但会影响业主正常生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场等场所不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项会造成安全隐患,需要改进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场等场所不符合安全、环境和消防等各项要求,差距很大,问题严重</li> </ul>	
16. 物业管理企业内部工作氛围（人际关系）的和谐程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者能够很好地协调员工之间、部门之间的关系</li> <li>● 工作氛围和谐,员工关系融洽</li> <li>● 部门间高效协调运作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者对协调员工之间、部门之间的关系发挥了一定作用</li> <li>● 工作氛围基本和谐,员工关系比较融洽</li> <li>● 部门间协作流畅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者不能很好地协调员工之间、部门之间的关系</li> <li>● 工作氛围一般,员工关系冷淡</li> <li>● 部门协作迟缓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工关系紧张</li> <li>● 部门各自为政,协作低效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作氛围恶劣</li> <li>● 部门协作困难</li> </ul>	
17. 物业管理企业员工对物业管理企业满意的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度,执行良好</li> <li>● 无论级别、职责、工种,不同员工均能得到公平对待</li> <li>● 及时关注员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度,执行一般</li> <li>● 大多数员工在工作中能得到公平对待</li> <li>● 只关注部分员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度</li> <li>● 部分员工（新员工、低技术含量工作等）受到不公平待遇</li> <li>● 对员工需求关注度低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 无员工满意度测评制度</li> <li>● 大多数员工在工作中不能受到公平对待</li> <li>● 基本不关注员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工在工作中受到不公平对待</li> <li>● 完全忽视员工工作感受</li> </ul>	

附：总分：85分

评分结果： 分