



邕证国际认证集团  
Yongzheng International Certification Group

CTS Q/YZIC04-2025

---

# 物业管理体系 要求认证技术规范

修订日期：2025 年 11 月 28 日

实施日期：2025 年 11 月 28 日

---

邕证国际认证集团有限公司 发布

目录

1 目的	5
2 适用范围	5
3.1 规范性引用文件	5
3.2 术语和定义	5
4 组织环境	6
4.1 理解组织及其环境	6
4.2 理解相关方的需求和期望	6
4.3 确定物业管理体系统范围	6
4.4 物业管理体系统	7
4.5 制度建设	7
5 领导作用	8
5.1 领导作用和承诺	8
5.2 管理方针	8
5.3 组织的岗位、职责和权限	8
6 策划	9
6.1 应对风险和机遇的措施	9
6.2 管理目标及其实现的策划	9
7 支持	10
7.1 资源	10
7.1.1 总要求	10
7.1.2 财务资源	10
7.1.3 工作环境	10
7.2 人力资源	11
7.2.1 员工选聘	11
7.2.2 能力和培训	11
7.3 意识	13
7.4 沟通	13
7.4.1 总要求	13
7.4.2 内部沟通	14
7.4.3 与服务供应商的沟通	14
7.4.4 与业主沟通	15
7.4.5 沟通联络的方式	15
7.5 成文信息	16
7.5.1 总则	16
7.5.2 创建和更新	16
7.5.3 成文信息的控制	16
7.5.4 文件要求	17
7.5.4.1 物业管理规范	17
7.5.4.2 日常营运服务规范	17
7.5.4.3 制定员工行为规范	19
7.5.4.4 物业活动手册	19
7.5.4.5 监督	20
8 运行	20
8.1 运行策划和控制	20
8.2 选择服务供应商	20

8.2.1 概述 .....	20
8.2.2 对服务供应商的要求 .....	21
8.3 物业组织 .....	21
8.3.1 管理 .....	21
8.3.2 物业活动 .....	22
8.4 组织形象 .....	22
8.4.1 概述 .....	22
8.4.2 理念 .....	22
8.4.3 组织文化 .....	23
8.4.4 社会责任 .....	23
9 绩效评价 .....	24
9.1 监视、测量、分析和评价 .....	24
9.1.1 总则 .....	24
9.1.2 物业管理质量的评价和改进 .....	24
9.2 内部审核 .....	25
9.3 管理评审 .....	26
10 改进 .....	26
10.1 不合格和纠正措施 .....	26
10.2 持续改进 .....	27
附录 1: 本技术规范对应 GB/T 20647.9-2006 标准 .....	28

## 0 前言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则，参考 ISO/IEC 导则附录 1 起草。

本标准参考 GB/T 20647.9-2006 标准要求起草。

本标准由邕证认证国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：马晓宁。

第一版于 2025 年 8 月 18 日发布，于 2025 年 11 月 28 日第一次修订。

本标准是针对物业管理活动的管理体系，所以针对活动偏重点，将物业服务修订为物业管理，使表述更准确。



3.2.3 最高管理者：在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

3.2.4 物业管理职业化：物业管理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管理的职业化。

实现物业管理职业化的途径包括：

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

3.2.5 物业管理专业化：物业组织应向专业化物业管理的方向发展，应充分体现专业化的素养。实现物业管理的专业化水平应通过以下途径获得：

- 具备物业管理的合法资质；
- 管理制度和各业务流程的规范化；
- 员工的专业化职业素质；
- 建立相关教育培训体系；
- 规范的行为礼仪。

3.2.6 合同：物业组织与业主和服务供应商签订合同，合同格式应符合合同法和相关国家标准的规定。

## 4 组织环境

### 4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现物业管理预期结果的能力的各种外部和内部因素。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- 与物业管理体系统有关的相关方；
- 相关方的要求。

### 4.3 确定物业管理体系范围

组织应确定物业管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- 4.1 中提及的各种外部和内部因素；
- 4.2 中提及的要求。

范围应作为成文信息提供。

### 4.4 物业管理体系

组织应按本技术规范的要求建立、实施、保持和持续改进物业管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

### 4.5 制度建设

物业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，对物业管理的全部过程和活动进行控制，以实现组织的方针和物业管理绩效目标。

组织建立管理体系应满足以下目的和要求：

- 组织方针、物业管理绩效目标的确立；
- 增强业主和其他相关方的满意程度；
- 降低组织的成本和减少风险；
- 承担组织的社会责任；
- 改进组织整体绩效；
- 有利于企业的长远发展；
- 提高组织信誉，树立良好组织形象；
- 增强组织竞争力，提高经济效益；
- 管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进；
- 满足评价的需要。

为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。

## 5 领导作用

### 5.1 领导作用和承诺

最高管理者应对物业管理体系给予保证，并提供相应证据。应通过下述方面证实其对物业管理体系的领导作用和承诺：

- 确保制定物业管理体系的方针和物业管理绩效目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；
- 确保物业管理体系要求融入组织的业务过程；
- 确保物业管理体系所需的资源是可获得的；
- 沟通有效的物业管理体系和符合体系要求的重要性；
- 确保物业管理体系实现其预期的结果；
- 指导和支持员工为物业管理体系的有效性做出贡献；
- 促进持续改进；
- 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

### 5.2 管理方针

最高管理者应制定物业管理的方针，管理方针应：

- 适应组织的宗旨；
- 为建立的物业管理绩效目标提供框架；
- 包括满足适用要求的承诺；
- 包括持续改进物业管理体系的承诺。

管理方针应：

- 可获取并保持成文信息；
- 在组织内部沟通；
- 适宜时，可为有关相关方所获取。

### 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配和沟通。

最高管理者应明确组织内各部门和管理的职责和权限，并形成相关文件。

最高管理者应分配职责和权限，以：

- A) 确保物业管理体系符合本技术规范的标准要求；
- B) 向最高管理者报告物业管理体系的绩效。

## 6 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施

YZIC  
 在策划物业管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- 确保物业管理体系能够实现预期结果；
- 预防或减少不利影响；
- 实现持续改进。

组织应策划：

- A) 应对这些风险和机遇的措施；
- B) 如何：
  - 在物业管理体系过程中整合并实施这些措施；
  - 评估这些措施的有效性。

### 6.2 管理目标及其实现的策划

组织应针对相关职能和层次建立物业管理绩效目标。

目标应：

- 与管理方针保持一致；
- 可测量（如果可实现）；
- 考虑适用的要求；
- 予以监视；
- 予以沟通；
- 适时更新。

组织应保持物业管理绩效目标的成文信息。

策划如何实现目标时，组织应确定：

- 要做什么；

- 需要什么资源；
- 由谁负责；
- 何时完成；
- 如何评价结果。

## 7 支持

### 7.1 资源

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进其服务提供能力，以确保服务的一致性和可靠性。

#### 7.1.1 总要求

为实施管理体系从而实现物业管理的方针、物业管理绩效目标，物业组织应配备提供物业管理服务的充分、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。

物业组织应对物业管理活动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。

#### 7.1.2 财务资源

物业组织应对由业主大会管理的维修资金进行专项管理，如开立联名、联签帐户，并在业主大会同意的情况下，按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费帐单等信用交易方式，减少现金交易。

财务制度应符合有关法律、法规的规定。

#### 7.1.3 工作环境

物业组织应提供完备的物业管理活动所要求的基础设施和良好的工作环境。

适宜的工作环境包括但不限于以下：

- 良好办公条件，如，提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间；
- 物业活动所需要的设备、设施的配置和备用储存品，工具的完好程度符合国家标准的规定；
- 相关信息系统的良好运行和维护；
- 良好人际关系等。

## 7.2 人力资源

### 7.2.1 员工选聘

物业组织中最重要资源是该组织中的人力资源，每个员工的行为和能力都直接影响着组织的形象，影响其物业服务提供能力。

物业组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织战略规划的重要内容之一。同时，还应考虑下述事项：

- 保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的物业管理绩效目标；
- 通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力；
- 让组织内每个员工有更多的参与学习和培训的机会，制定有计划的提高人员技能的措施等。

物业组织应制定人力资源开发计划，按组织提供活动的实际需要选聘员工。

选聘员工时对物业活动中的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资源要求。

项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘。

员工选聘时应考虑但不限于以下：

- 各管理和服务岗位，宜按照所需要的受教育程度、实际工作经验、技能选聘；
- 选择那些在价值观、理念、办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工；
- 选择具有良好行为素质的人。

### 7.2.2 能力和培训

#### 7.2.2.1 总要求

组织应：

- 确定在其控制下的人员所需具备的能力，这些能力影响物业管理体系绩效；
- 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
- 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

#### 7.2.2.2 培训概述

物业组织应建立良好的职业素质培训体系，并将对员工的培训形成制度，其目的是加速物业管理的职业化、专业化进程，以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识、技能和职业道德。

在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。

为实施培训计划，宜考虑但不限于以下：

- 根据不同的物业类型和服务内容，使员工掌握工作技能；
- 使用适宜的培训教材和对教材的及时更新；
- 及时对新员工开展入门教育和相关培训课程，以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育；
- 明确培训目的和目标；
- 对培训效果定期进行总结评价，并根据组织的发展计划，调整培训内容；
- 保持各种培训方案的持续性和制度化。

#### 7.2.2.3 培训内容

物业组织应将清晰的组织文件和价值观作为培训的重要内容之一。通过培训，使员工的行为规范符合组织理念，以促进实现组织的目标。

培训内容应考虑但不限于以下方面：

- 组织的物业管理理念、职业观念；
- 组织文化；
- 本组织的物业管理绩效目标和顾客满意的概念；
- 物业管理和服务的理论知识；
- 物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准；
- 对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训；
- 物业管理和服务岗位的职业技能；

——职业行为素质的培训等。

#### 7.2.2.4 培训方式

物业组织应合理运用理论和实践相结合的培训方式，采取定期和不定期的多种学习方法，如课堂教育、模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等。

培训宜采用以下方式：

- 建立教育培训基地；
- 利用组织制定的物业工作手册，聘请有职业资格的教师授课；
- 聘请专业培训机构；
- 社区组织的培训；
- 组织内部指导计划；
- 经验传授等。

### 7.3 意识

物业组织应使全体员工意识到他们的工作影响着组织的形象。让每个员工了解他们的工作是如何影响物业管理绩效的，包括但不限于：

- 物业管理方针；
- 他们对物业管理有效性的贡献，包括改进管理体系绩效的益处；
- 不符合物业管理要求的后果。

管理者应做到：

- 建立和实施员工职业规划和开发计划；
- 制定有计划的提高员工技能的措施；
- 在组织内开展员工满意度调查；
- 通过给予奖励鼓励员工在提高物业管理绩效方面做出成绩；
- 定期对鼓励员工提高物业管理绩效的因素进行评定。

### 7.4 沟通

#### 7.4.1 总要求

信息沟通是提高物业管理质量的保障，在物业管理提供的各个阶段，良好的沟通活动会让企业的形象产生重要影响，物业组织的管理者应确保组织内部之间、内部与外部

之间进行经常性的信息沟通，并将这种沟通形成一种制度。

在提供物业管理的整个过程中，组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动，并考虑沟通的时间以及频率。

物业组织与和服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、物业活动提供过程中和物业活动交付之后，各个阶段的沟通还应注意其持久性。

良好和谐的沟通应体现在：

- 组织内部；
- 组织与服务供应商之间；
- 组织与业主委员会、居民委员会之间；
- 组织与业主之间；
- 组织与其他有关组织。

#### 7.4.2 内部沟通

物业组织应根据实际情况，将组织内部沟通的过程形成文件，可以建立一个正式或非正式的交流制度，使员工有更多机会与管理层沟通。

内部沟通应考虑：

- 本组织的价值观、发展方向和绩效目标；
- 管理层与员工之间相互的信任；
- 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范；
- 向员工传授沟通与互动的技巧；
- 及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工；
- 让每个员工享有对获得利益的知情权；
- 提供一个能促进内部良好沟通的场所；
- 组织开展的各种与业主的沟通活动，应首先在组织内部让员工了解。

#### 7.4.3 与服务供应商的沟通

物业组织应按照规定的要求约束服务提供商的行为，以便更好的合作，应注意与服务供应商的合同文本所约定项目的全部内容。

#### 7.4.4 与业主沟通

物业组织应理解业主的需求和期望，耐心倾听业主的意见，对业主的各种抱怨予以体谅，重要的是提供解决问题的办法，对所提供的活动项目进行说明，提高物业管理信息的透明度，避免不切实际的服务承诺。

与业主有效的沟通联络包括：

- 关于物业活动内容、物业活动范围的描述；
- 清楚地了解业主对物业活动的需求和更高的期望；
- 保证业主意识到组织对提高物业活动质量所做的努力；
- 发生问题时，向业主解释各个问题的后果和解决方法；
- 及时并诚恳地表达在提供物业活动的过程中所产生的误会；
- 让业主亲身体会物业活动提供的各个过程；
- 让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益；
- 提供适当的容易接受的、有效的沟通联络渠道和方法。

物业组织应保障业主所享有的知情权，如：

- 组织的资质；
- 公开组织文件，例如，确立的物业活动规范、物业活动质量标准；
- 公开组织和员工的行为规范；
- 合同的内容；
- 管理帐目支出和收益；
- 物业收费标准，详细计算并说明所收取费用的各种用途，合理的利润空间；
- 定期向业主公布和说明各项物业活动费用的使用情况；
- 说明物业服务活动和费用两者之间的相互关系；
- 工作记录；
- 业主投诉记录等。

#### 7.4.5 沟通联络的方式

物业组织可以采取多种方式进行沟通。

沟通联络的方法可以包括：

- 召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议；
- 在指定的布告栏中发布信息；

- 电子邮件、电话、传真、信件；
  - 问卷调查；
  - 定期召开业主联谊会等。
- 沟通应避免命令式的沟通方式。

## 7.5 成文信息

### 7.5.1 总则

组织应对保证物业管理的质量管理的所需文件予以控制。

组织的物业管理体系应包括：

- 本技术规范要求的成文信息；
- 组织所确定的、为确保物业管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，物业管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂程度；
- 人员的能力。

### 7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号）；
- 形式（例如：语言、软件版本、图表）和载体（例如：纸质的、电子的）；
- 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

### 7.5.3 成文信息的控制

应控制物业管理体系所要求的成文信息，以确保：

- 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- 予以妥善保护（以防止泄密、不当使用或损失）。

为控制成文信息，适用时，组织应进行以下活动：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和防护，包括保持可读性；
- 更改控制（如版本控制）；
- 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行物业管理体系所必须的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

注：对成文信息的访问可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

## 7.5.4 文件要求

### 7.5.4.1 物业管理规范

物业组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范，作为各部门协调统一工作的程序，以保障各部门工作之间的协调。

制定物业管理规范应主要涉及到但不包括以下方面的内容：

- 各管理部门的职责；
- 设备帐、卡、标牌的管理；
- 设备维修工作间的管理；
- 中央监控室的管理；
- 房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理；
- 低压配电管理规程；
- 变配电站的管理；
- 给排水系统运行和维护保养的管理；
- 空调系统运行和维护保养的管理；
- 弱电系统运行和维护保养的管理等；
- 物业活动提供的登记制度。

注：确定管理部门职责时应保证一切必要的资源、设施、设备和技术支持的落实。

### 7.5.4.2 日常营运服务规范

#### 7.5.4.2.1 确立物业管理规范

物业组织应制定物业管理日常营运服务标准，标准的制定应包括物业委托管理合同

中的内容，在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位，规定服务规范和服务提供规范要求。

物业组织应首先根据物业管理的普遍特性，确立本组织的服务规范，并努力控制那些构成物业管理的各种特性，形成定量和定性的质量指标要求，这些物业活动规范是可以评价的。

确立物业活动规范应考虑但不限于以下：

- 组织的合法证明；
- 满足物业管理特性；
- 业主的需求或期望；
- 设施、设备的配置及人员的数目；
- 物业管理的经济成本；
- 业主对物业活动费用的承受能力等。

注：物业管理特性包括：服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等。

#### 7.5.4.2.2 物业管理提供的规范

制定物业活动提供规范应考虑的要害，包括但不限于以下：

- 业主对物业服务的不同需求；
- 确立可以衡量的服务活动项目；
- 确定员工需要具备的能力；
- 确定服务活动提供的综合成本；
- 确立员工岗位行为、礼仪规范。

物业组织应从物业管理规范的要害中，按照物业活动提供的方法和程序，提出本组织对提供各项物业服务活动的具体要求，并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形式。

标准的制定应包括但不限于以下内容：

- 本组织中每项物业活动服务的验收要求，维修服务、绿地养护服务的质量验收要求；
- 保障本组织物业管理提供的设备、设施的配置数量要求；
- 每项物业管理活动提供过程中的人员的数目和能力要求；
- 对与本组织合作的服务供应商的各项要求。

### 7.5.4.3 制定员工行为规范

物业组织应在提高员工职业素质方面，通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则，并制定成行为规范，使员工能够形成积极的服务态度和行为模式，业主则通过服务提供者的行为体验到组织绩效的改进。

为保证制定的行为规范能力有助于提高服务提供能力，组织应注意但不限于以下事项：

- 员工行为规范应与组织的服务理念 and 价值观相吻合；
- 确定能使业主感到满意的服务水准；
- 了解业主对提供物业活动的方式、方法的建议和意见；
- 参考本行业中其他组织的规定；
- 设置评估方法以确保员工遵守这些规范；
- 将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的物业活动手册中。

服务行为的规范可以包括但不限于以下内容：

- 如何履行组织的诚信承诺、道德规范；
- 职业形象的规范；
- 符合员工岗位要求的接待礼仪；
- 内部和外部良好沟通技巧和方法的要求；
- 参考社会公益的责任等。

### 7.5.4.4 物业活动手册

物业组织应推行服务规范化，宜将管理和服务岗位的规范要求编制成物业活动手册发给员工。

物业活动手册中应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。

物业活动手册的内容宜包括但不限于以下：

- 物业服务理念；
- 组织所要达到的物业管理绩效目标；
- 相应岗位的职责；
- 各项物业活动提供的程序、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；
- 物业活动质量的评价等。

#### 7.5.4.5 监督

YZIC  
 物业组织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。评价的结果用于组织物业提供能力的改进。

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 运行

### 8.1 运行策划和控制

YZIC  
 为满足要求，并实施 6.1 所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- 建立过程准则；
- 按照准则实施过程控制；
- 在必要的范围和程度上，保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

YZIC  
 组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

YZIC  
 组织应确保外包过程受控。

### 8.2 选择服务供应商

#### 8.2.1 概述

YZIC  
 物业组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样，建立同样的策划、控制和验

证程序。

物业组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力，组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。

物业组织在选择各种服务供应商时，应考虑到在工作中，由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。

物业组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。

物业组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明，宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。

## 8.2.2 对服务供应商的要求

对服务供应商的要求，至少应包括：

- 适合业主及本组织需求；
- 具备相应的资质；
- 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；
- 对解决矛盾或质量争端的规定。

在选择服务供应商时，组织还应考虑：

- 供应商的背景、历史和诚信的了解；
- 供应商能力和质量管理体系的评价；
- 供应商所提供的产品样品的评价；
- 与同类服务供应商的比较等。

## 8.3 物业组织

### 8.3.1 管理

物业组织应按照物业管理合同要求，对所接管的物业进行整体管理，给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护。

物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。

物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗，并就物业管理的范围与业主委

委会签订合同，并在业主大会上通过。

物业组织应维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等。

管理的范围包括以下几方面：

- 社区秩序维护；
- 维护维修管理；
- 合同范围内的绿化；
- 卫生服务。

### 8.3.2 物业活动

物业组织为业主提供的活动内容可以包括生活需求的各个方面。

专业的物业活动宜聘请服务供应商承担。

## 8.4 组织形象

### 8.4.1 概述

物业组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求，努力创造独特的组织文化，建立明确的价值观、行为准则，确立清晰、具体的发展方针目标，并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境，使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感。

组织形象应体现在但不限于以下：

- 员工职业素质，职业道德、行为、接待礼仪；
- 员工职业特征，如，本组织规范的着装；
- 组织内部、外部良好设备、设施的配置；
- 良好的诚信和自律原则；
- 不断增强的社会责任感；
- 社会公益活动的参与；
- 组织形象标志等。

### 8.4.2 理念

物业组织应在员工中树立忠于职守，为业主诚信提供服务的理念，并贯穿在物业管

理的所有活动当中，物业组织的最高管理者应率先垂范。

### 8.4.3 组织文化

物业组织的最高管理者应创造一种能够提高物业管理质量的稳定的组织文化，通过组织文化对员工的熏陶和引导，使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。

改进组织文化的途径包括但不限于以下几方面：

- 了解组织发展的独特历史和传统；
- 向业主、企业员工宣传组织的价值观；
- 不断健全和完善现有管理制度；
- 改进管理模式，如确立项目主管的管理模式；
- 全面提高员工的职业素质；
- 重视业主及员工的意见和建议；
- 设计和开展丰富多彩的各种活动；
- 为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道；
- 树立诚信原则等。

### 8.4.4 社会责任

物业组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面，提出可持续发展的战略规划。

物业组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为，帮忙社区建立有效的资源配置体系，做维系社会稳定的企业公民，并努力培养员工的社会责任感。

社会责任应体现在：

- 遵守国家法律、法规；
- 符合社会公共道德伦理的行为；
- 组织的各种制度的透明度，鼓励员工参与企业管理；
- 招聘员工的准则；
- 根据组织发展改善内部劳动工资标准；
- 关注社会焦点问题，积极参加社会公益事业；
- 提出组织对保护环境的具体措施；

- 关注社区建设与发展体现在：
- 维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为；
  - 支持社区公益事业；
  - 支持社区建设中的环境保护项目；
  - 帮忙社区的弱势群体；
  - 支持社区文化教育事业的建设和等。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

- 组织应确定：
- 需要监视和测量什么；
  - 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
  - 何时实施监视和测量；
  - 何时对监视和测量的结果进行分析和评价；
- 组织应保留适当的成文信息以作为结果的证据。
- 组织应评价物业管理系统的绩效和有效性。

#### 9.1.2 物业管理质量的评价和改进

##### 9.1.2.1 概述

物业组织建立的管理体系应对改进物业管理绩效和效率制定计划，提出改进物业管理的措施。

物业组织应根据管理体系的要求对物业管理活动的全过程进行评价，组织可以利用一些方法来评价物业管理的效果，不断改进其物业管理绩效。

为做好评价，组织也可以建立信息系统，收集和分析来自各方面的信息。

##### 9.1.2.2 信息的收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。

应考虑以下数据收集途径；

- 对服务供应商的评定；
- 业主满意度调查问卷；
- 业主意见，包括主业要求、建议、投诉；
- 社区居民委员会的意见；
- 管理体系审核等。

#### 9.1.2.3 统计方法

为评价和改进物业管理，物业组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、物业活动提供能力研究等方面进行数据分析，对这些数据的分析将用于测量物业活动的效果和效率并寻求如何改进其物业管理质量。

#### 9.1.2.4 改进质量

有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告，最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献，并对他们的努力和参与给予表彰。

质量改进应重点考虑：

- 评价沟通的有效性；
- 业主或组织内部反映强烈的有关物业管理的问题；
- 数据分析，优先考虑那些对物业管理绩效产生不良影响较大的因素；
- 考察物业管理各项职责的落实情况。

## 9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关物业管理体系的下列信息：

- A) 是否符合：
  - 组织自身的物业管理体系要求；
  - 本技术规范的要求。
- B) 是否得到有效的实施和保持。

组织应：

- A) 依据有关过程的重要性，对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括：频次、方法、职责、策划要求和报告；
- B) 规定每次审核的审核准则和范围；

- C) 选择审核员并实施审核过程的客观性和公正性；
- D) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- E) 保留成文信息，作为实施审核方案和审核结果的证据。

### 9.3 管理评审

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的物业管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审应包括并考虑以下内容：

- A) 以往管理评审所采取措施的情况；
- B) 与物业管理体系相关的内外部因素的变化；
- C) 物业管理管理绩效的信息，包括其趋势：
  - 不合格及纠正措施；
  - 监视和测量结果；
  - 审核结果；
- D) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与持续改进机会和物业管理体系变更的需求相关的决定。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

## 10 改进

### 10.1 不合格和纠正措施

当发生不合格时，组织应：

- A) 对不合格做出应对，适用时：
  - 采取措施以控制和纠正不合格；
  - 处置后果。
- B) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：
  - 评审和分析不合格；
  - 确定不合格的原因；
  - 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

- C) 实施所需的措施。
- D) 评审所采取的纠正措施的有效性。
- E) 需要时，变更物业管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

组织应保留成文信息，作为下列事项的证据；

- 不合格的性质以及随后采取的措施；
- 纠正措施的结果。

## 10.2 持续改进

组织应持续改进物业管理体系的适宜性、充分性和有效性。

**附录 1：本技术规范对应 GB/T 20647.9-2006 标准**

本规范章节号	GB/T 20647.9-2006 标准章节号	备注
4.1 理解组织及其环境	/	
4.2 理解相关方的需求和期望	/	
4.3 确定物业管理系范围	/	
4.4 物业管理系	/	
4.5 制度建设	6.1 制度建设 概述	
5 领导作用	/	
5.1 领导作用和承诺	/	
5.2 管理方针	/	
5.3 组织的岗位、职责和权限	/	
6 策划	/	
6.1 应对风险和机遇的措施	/	
6.2 管理目标及其实现的策划	/	
7 支持	7 服务资源	
7.1 资源	7.1 概述	
7.1.1 总要求	/	
7.1.2 财务资源	7.3 财务资源	
7.1.3 工作环境	7.4 工作环境	
7.2 人力资源	7.2 人力资源	
7.2.1 员工选聘	7.2.1 员工选聘	
7.2.2 能力和培训	7.2.3 培训	
7.3 意识	7.2.2 管理	
7.4 沟通	8 沟通	
7.4.1 总要求	8.1 概述	
7.4.2 内部沟通	8.2 内部沟通	
7.4.3 与服务供应商的沟通	8.3 与服务供应商的沟通	
7.4.4 与业主沟通	8.4 与业主沟通	

7.4.5 沟通联络的方式	8.5 沟通联络的方式	
7.5 成文信息	/	
7.5.1 总则	/	
7.5.2 创建和更新	/	
7.5.3 成文信息的控制	/	
7.5.4 文件要求	6.2 文件要求	
7.5.4.1 物业管理规范	6.2.1 物业管理规范	
7.5.4.2 日常营运服务规范	6.2.2 日常营运服务规范	
7.5.4.3 制定员工行为规范	6.2.3 制定员工行为规范	
7.5.4.4 物业活动手册	6.2.4 物业活动手册	
7.5.4.5 监督	6.2.5 监督	
8 运行	/	
8.1 运行策划和控制	/	
8.2 选择服务供应商	7.2.4 选择服务供应商	
8.2.1 概述	7.2.4.1 概述	
8.2.2 对服务供应商的要求	7.2.4.2 对服务供应商的要求	
8.3 物业组织	/	
8.3.1 管理	5.1 管理	
8.3.2 物业活动	5.2 服务	
8.4 组织形象	5.3 组织形象	
8.4.1 概述	5.3.1 概述	
8.4.2 理念	5.3.2 理念	
8.4.3 组织文化	5.3.3 组织文化	
8.4.4 社会责任	5.3.4 社会责任	
9 绩效评价	/	
9.1 监视、测量、分析和评价	/	
9.1.1 总则	/	
9.1.2 物业管理质量的评价和改进	9 服务质量的评价和改进	
9.2 内部审核	/	
9.3 管理评审	/	

10 改进	/	
10.1 不合格和纠正措施	/	
10.2 持续改进	/	