



中国质量认证中心认证技术规范

CQC GF WY0001—2020



2020-07-30 发布

2025-01-24 修订

2025-01-26 实施

中国质量认证中心 发布



目 次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本要求	3
5 服务要求	4
5.1 总要求	4
5.2 客户服务	4
5.3 装修管理	4
5.4 工程服务	5
5.5 安保服务	7
5.6 保洁服务	8
5.7 绿化服务	10
6 管理要求	11
6.1 总要求	11
6.2 管理职责	11
6.3 制度建设	11
6.4 服务资源	12
6.5 服务监督与考评	12
6.6 投诉处理	12
6.7 沟通管理	12
6.8 服务改进	12
附 录 A (规范性) 物业服务规范评分表	13
附 录 B (资料性) 服务规范与 GBT20647.9 之间的对应关系	31



CQC GF WY0001—2020

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）提出并归口。

本文件起草单位：中国质量认证中心、绿城物业服务集团、中国检验认证集团黑龙江有限公司。





物业服务规范

1 范围

本文件为下列需求的物业服务组织规定了服务规范以及管理要求：

- a) 需要证实其为特定物业项目所提供的物业服务水平；
- b) 规范其自身的物业服务管理活动；

本规范适用于第三方对物业服务组织的物业服务水平所进行的服务认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第九部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T19000—2016标准中的术语和定义以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业服务 property service

由物业服务组织（见3.3）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 物业服务组织 property service organization

提供物业服务的组织，典型的为物业公司。

3.3 项目单位 service unit

物业服务组织（见 3.3）的一部分，为特定小区、楼宇提供物业服务（见 3.2）的组织。

3.4 物业项目 service project

以具有一定围界的住宅小区为单元的服务区域，即一个小区为一个“项目”。对于非封闭式小区，以物业公司所签订的合同为服务项目划分的依据。

4 基本要求

本文件由中国质量认证中心有限公司制定、发布。未经许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

如需查看全文，请联系中国质量认证中心 罗恒中，联系电话：
010-83886812，联系邮箱：luohengzhong@cqc.com.cn。