

江西腾标认证有限公司

物业管理服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTSTBSC141-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了物业管理服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。本标准适用于认证机构实施物业管理服务认证活动,也适用于各类提供物业管理服务的组织(含物业服务企业、资产管理公司及提供物业服务的企业等)规范其自身的服务行为,或寻求相关方对其符合性的确认。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 36734—2018 物业服务评价技术规范

GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分:物业服务

《物业管理条例》(国务院令第379号)

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发〔2026〕3号)

3 术语和定义

GB/T 36734—2018、GB/T 20647.9—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业管理服务 **property management service**

指物业服务组织(简称服务组织)受业主或建设单位委托,依据物业服务合同,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的专业化服务活动的总称。

3.2 服务接触点 **service contact point**

在服务过程中,服务组织与业主、物业使用人、委托方发生直接或间接互动的具体环节,如:前台接待、电话报修、门岗出入、保洁作业现场、社区活动、投诉处理、费用缴纳等。

3.3 服务特性 **service characteristic**

物业管理服务过程中固有的、可被相关方感知的特征,如“响应及时性、秩序安全性、环境洁净度、绿化美观度、维修可靠性、费用透明度”。

4 服务要求

4.1 客户服务 —— 响应性与亲和力

4.1.1 服务组织应设立客户服务中心或服务热线,在工作时间内保持畅通,及时受理业主的咨询、报修、投诉等。业主体验感知:打电话到物业前台,响三声内就有人接听了,态度很热情。

4.1.2 对业主的报修,应在约定时间内响应,并告知预计处理时间。急修项目应在 30 分钟内到场处理。业主体验感知:我家水管漏水报修后,工人 15 分钟就带着工具赶到了。

4.1.3 服务人员应统一着装、佩戴工牌、用语规范、态度热情。业主体验感知:物业人员都穿着整齐的制服,见面主动问好,感觉很亲切。

4.1.4 应主动了解和关注业主共性需求,积极提供便民服务(如代收快递、借用工具、信息咨询等)。业主体验感知:物业前台可以帮我们代收快递,还备有雨伞和工具箱,非常方便。

4.1.5 应建立业主档案,及时更新业主及房屋信息。业主体验感知:物业对每一户的信息都掌握得很清楚,沟通起来效率很高。

4.1.6 应定期(如每月或每季)通过公告栏、微信群等方式发布服务简报,告知业主近期服务重点工作与成果。业主体验感知:物业定期发布的工作简报让我们了解了他们都在做什么。

4.1.7 对服务质量主动进行回访。业主体验感知:每次报修或者建议之后,他们都会做好记录并回访是否解决。

4.2 秩序维护服务 —— 严谨性与安全感

4.2.1 主出入口应 24 小时有人值守,对外来人员、车辆进行询问和登记。业主体验感知:小区门岗很严格,外来人员都需要登记,感觉很安全。

4.2.2 巡逻人员应按规定路线和时间进行巡逻,并做好巡逻记录。业主体验感知:晚上经常能看到保安拿着手电巡逻,心里特别踏实。

4.2.3 车辆管理有序,引导车辆按规定停放,无占用消防通道现象。业主体验感知:小区停车虽然紧张,但物业引导做得很好,从未堵住消防通道。

4.2.4 监控系统运行正常,监控记录保存时间不少于 30 天。业主体验感知:物业告诉我监控录像保留周期很长,万一有事可以查阅。

4.2.5 应定期组织消防演练和技能培训,应急分队能快速响应突发事件。业主体验感知:小区每年都会组织一次消防演练,感觉很专业。

4.3 保洁服务 —— 彻底性与及时性

4.3.1 每日对楼道、大堂、电梯厅等公共区域进行清扫和保洁。业主体验感知:每天早上出门,大堂地面都是干干净净的,没有灰尘。

4.3.2 垃圾收集点、垃圾桶(箱)应每日清理,保持外观整洁,无满溢、无异味。业主体验感知:垃圾桶每天都有人擦洗,夏天也没有闻到臭味。

4.3.3 公共卫生间应保持清洁、无异味。业主体验感知:小区公共卫生间很干净,有专人定时

打扫。

4.3.4 清洁作业时，应设置警示标识，避免影响业主通行。业主体验感知：保洁员拖地时会放上“小心地滑”的牌子，很贴心。

4.3.5 公共区域墙面、玻璃、灯具等定期进行深度清洁。业主体验感知：楼道窗户和电梯门经常擦得十分光亮。

4.4 绿化养护服务 —— 专业性与美观度

4.4.1 绿化植物应生长良好，定期修剪、除虫、施肥、浇水。业主体验感知：小区绿化修剪得很整齐，造型也很美观，像个小公园。

4.4.2 绿化带内无杂草、无枯枝、无死株、无垃圾。业主体验感知：绿化带里没有白色垃圾，看着很舒服。

4.4.3 季节性花草应适时更换，保持景观效果。业主体验感知：每个季节花坛里的花都不一样，一直有鲜花盛开。

4.4.4 定期对树木进行安全隐患排查（如枯枝、倾斜等）。业主体验感知：下大雨前他们提前修剪了树枝，感觉安全多了。

4.5 工程维修服务 —— 及时性与可靠性

4.5.1 共用设施设备（如电梯、水泵、照明、消防设施等）应定期巡查、维护，确保运行正常。业主体验感知：小区电梯很少出故障，检修也很及时。

4.5.2 小修项目应在约定时间内完成。业主体验感知：报修楼道灯不亮，第二天就修好了。

4.5.3 维修人员上门服务时，应穿工服、戴工牌、自带鞋套、规范操作。业主体验感知：维修师傅进了家门主动穿鞋套，干活很利索，走时还把垃圾带走了。

4.5.4 维修完成后应请业主签字确认，并进行回访。业主体验感知：修完后他们让我检查并签字，之后还有电话回访，很负责任。

4.5.5 对大中型维修项目有清晰、透明的维修方案和费用公示。业主体验感知：上次修电梯，他们把方案和费用分摊明细都贴出来了，非常透明。

4.6 综合管理服务 —— 规范与透明度

4.6.1 物业服务收费应明码标价，定期公布收支情况。业主体验感知：物业费、水电费的公示贴在公告栏里，一看就懂。

4.6.2 档案管理规范，房屋及设施设备档案、业主档案等资料完整。业主体验感知：物业能随时查到我们这户的维修记录和缴费记录。

4.6.3 每年至少组织一次社区文化活动，营造和谐社区氛围。业主体验感知：物业经常组织一些节日活动，小区邻里关系变得更融洽了。

4.6.4 合理控制运行成本，通过节能降耗或集约化管理等途径，提升服务性价比。业主体验感知：物业更换了节能灯，公共区域电费确实降下来了，账目也公开了。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、GB/T 36734 及《物业管理条例》要求的服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合物业管理服务特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法（包括客户服务、秩序维护、保洁、绿化、维修等各环节的作业规范、操作规程）；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如电梯维保、消防系统维保、化粪池清掏、专业消杀等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质，并签订安全及保密协议。

5.2 特定要求

5.2.1 机构治理与合规管理（对应 GB/T 24421.2：运行管理规范-目标管理）

组织应明确其物业服务的业务范围及服务标准等级，并建立包含业主、委托方及监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标：**报修响应及时率（ $\geq 98\%$ ）；维修合格率（ $\geq 98\%$ ）；投诉处理率（100%）；业主满意度评分（ ≥ 85 分）；保洁/绿化检查合格率（ $\geq 95\%$ ）；设施设备完好率（ $\geq 98\%$ ）；
- b) **合规与安全指标：**因物业责任导致的重大安全事故数（应为 0）；特种设备年检合格率（100%）；受到行业主管部门有效行政处罚数（应为 0）；员工 100%签署安全生产责任书。

5.2.2 人员管理与培训（对应 GB/T 24421.2：运行管理规范-人力资源管理）

组织应具备满足物业服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置：**具备合法经营资质。项目经理应具备相应的职业资格证书。关键岗位（如电工、电梯安全管理员、消防设施操作员等）应持有效职业资格证书，且人证相符；
- b) **岗位职责：**明确各岗位的职责、权限和任职条件；
- c) **培训体系：**建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（制度、礼仪、安全、紧急处理）、在岗技能提升培训（新法规、标准化作业、沟通技巧）、定期应急演练与考核。应对培训有效性进行评价。

5.2.3 设施设备管理（对应 GB/T 24421.2：服务提供规范-资源与采购）

组织应建立并实施设施设备管理制度，包括但不限于：

- a) **台账与档案：**建立房屋及共用设施设备台账和技术档案，实行电子化、信息化管理，做到一物一档；
- b) **维护保养：**制定并执行年度、季度、月度维护保养计划。对电梯、消防、安防、供水供电等

关键设备实行预防性维护。维保记录应完整、可追溯。关注节能降耗，采用节能技术或设备；

c) **备品备件**：储备必要的维修备品备件，确保及时更换。

5.2.4 服务过程控制与作业管理（对应 GB/T 24421.2：服务提供规范-过程控制 & 服务质量控制规范）

组织应建立并实施服务过程控制与作业管理制度，包括但不限于：

a) **关键过程识别**：识别并确定对服务质量有重大影响的关键过程（如报修响应、电梯困人救援、消防巡检、保洁作业、投诉处理等）；

b) **标准化作业规程（过程控制）**：制定并保持覆盖上述核心服务环节的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确操作步骤、质量标准、安全要求和应急处理流程；

c) **质量管控（质量控制规范）**：建立“班组日检-部门周检-公司月检”的三级质量管控制度。对保洁、绿化、秩序、维修等关键服务质量进行量化检查，检查结果与绩效考核挂钩；

d) **不合格处理**：对检查中发现的不合格项，应进行登记、分析原因、采取措施并跟踪验证；

e) **交付记录**：各类服务过程应有完整、可追溯的记录。

5.2.5 客户关系与信息管理（对应 GB/T 24421.2：运行管理规范-环境与信息）

组织应建立并实施客户关系与信息管理制度，包括但不限于：

a) **信息发布**：建立公告栏、业主微信群、短信平台等多种信息发布渠道，确保停水、停电、电梯检修等重要通知及时告知业主；

b) **收费与公示**：建立公开透明的收费制度，每半年或一年公示一次物业费收支情况，接受业主监督；

c) **社区文化**：制定年度社区文化活动计划，丰富业主文化生活，增进邻里关系；

d) **信息化管理**：应用智慧物业平台（如智能门禁、线上报修、在线缴费、移动巡检等），提升服务效率和透明度。

e) **业主档案**：建立并妥善保管业主及物业档案。

5.2.6 客户投诉与满意度管理（对应 GB/T 24421.2：服务评价与改进标准-顾客满意）

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，以满足客户需求和增强客户满意，包括但不限于：

a) 设立公开的投诉受理渠道（电话、意见箱、线上平台等），在规定期限内（如 2 小时响应，48 小时内提出解决方案）完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈；

b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；

c) 每年至少开展一次业主满意度调查（可委托第三方进行），调查内容应全面、客观。分析调查结果，并向业主公布年度服务质量报告和改进计划。

5.2.7 持续改进与创新（对应 GB/T 24421.2：服务评价与改进标准）

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足业主需求和提升服务品质，包括但不限于：

a) 对服务中出现的任何不合格项（如业主投诉、安全检查不合格、设备故障、服务态度差等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；

b) **管理评审**：最高管理者应定期（如每年）对服务管理体系、服务绩效和客户满意进行管理评审，识别改进机会；

- c) **对标管理**：主动与行业标杆或先进标准进行对比，寻找差距，制定改进计划；
- d) 鼓励服务创新，如推行“管家式服务”、应用物联网技术进行设备预警、探索社区增值服务等，提升服务效率和客户体验。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的物业管理服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.6要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，因物业责任导致发生重大治安或刑事案件（如入室盗窃、故意伤害），给业主造成重大人身财产损失并在社会上造成严重影响的；
 - 2) 评价期间，因物业责任导致发生重大安全责任事故（如电梯安全事故、消防设备瘫痪、高空坠物伤人、有限空间作业中毒等），并经查证属实的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1是实施服务管理审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织,可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 物业管理服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 物业管理服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 物业管理服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 客户服务(18.0)	4.1.1 电话接听 (2.0)	电话响三声内接通，态度热情。	2.0		
2		4.1.2 报修响应 (3.0)	报修响应迅速，告知预计时间。	3.0		
3		4.1.3 前台接待 (2.0)	接待人员热情周到，服务规范。	2.0		
4		4.1.4 员工仪容 (1.0)	员工统一着装、佩戴工牌，精神面貌好。	1.0		
5		4.1.5 便民服务 (2.0)	能主动提供代收快递、借用工具等便民服务。	2.0		
6		4.1.6 服务简报 (1.0)	定期发布服务简报，告知服务动态。	1.0		
7		4.1.7 回访机制 (2.0)	对维修、投诉等有回访机制。	2.0		
8		4.1.8 整体体验 (3.0)	对客户服务整体感到满意。	3.0		
9	4.2 秩序维护(18.0)	4.2.1 门岗管理 (3.0)	门岗24小时值守，登记规范。	3.0		
10		4.2.2 巡逻到位 (3.0)	按规定频次巡逻，记录完整。	3.0		
11		4.2.3 车辆停放 (3.0)	车辆停放有序，无占消防通道。	3.0		
12		4.2.4 监控运行 (2.0)	监控系统运行正常，记录完整。	2.0		
13		4.2.5 应急演练 (1.0)	定期组织消防等应急演练。	1.0		
14		4.2.6 整体体验 (2.0)	对秩序维护服务整体感到满意。	2.0		
15	4.3 保洁服务(18.0)	4.3.1 楼道大堂 (3.0)	公共区域地面、电梯厅干净整洁。	3.0		
16		4.3.2 垃圾管理 (3.0)	垃圾桶每日清理，外观整洁、无满溢。	3.0		
17		4.3.3 公共卫生间 (2.0)	卫生间清洁无异味。	2.0		
18		4.3.4 警示标识 (1.0)	作业时放置安全警示标识。	1.0		
19		4.3.5 深度清洁 (2.0)	定期对墙面、玻璃等进行深度清洁。	2.0		

20		4.3.6 整体体验 (2.0)	对保洁服务整体感到满意。	2.0		
21	4.4 绿化养护(12.0)	4.4.1 生长状况 (3.0)	绿植生长良好，定期修剪。	3.0		
22		4.4.2 无杂草垃圾 (3.0)	绿化带内无杂草、无枯枝、无垃圾。	3.0		
23		4.4.3 景观效果 (2.0)	时花更新及时，景观美观。	2.0		
24		4.4.4 安全排查 (1.0)	定期排查树木安全隐患（枯枝、倾斜等）。	1.0		
25		4.4.5 整体体验 (2.0)	对绿化养护服务整体感到满意。	2.0		
26	4.5 工程维修(20.0)	4.5.1 设施完好 (3.0)	电梯、水泵等共用设施运行良好。	3.0		
27		4.5.2 维修及时 (3.0)	小修项目按时完成。	3.0		
28		4.5.3 上门规范 (3.0)	维修人员穿工服、穿鞋套、规范操作。	3.0		
29		4.5.4 回访确认 (2.0)	维修后有业主签字确认和回访。	2.0		
30		4.5.5 大修透明 (2.0)	大修方案和费用公示公开。	2.0		
31		4.5.6 整体体验 (2.0)	对工程维修服务整体感到满意。	2.0		
32	4.6 综合管理(14.0)	4.6.1 收费透明 (3.0)	收费明码标价，定期公示收支。	3.0		
33		4.6.2 档案管理 (2.0)	房屋及业主档案规范、齐全。	2.0		
34		4.6.3 社区文化 (2.0)	每年组织社区文化活动。	2.0		
35		4.6.4 节能降耗 (2.0)	有节能举措并转化为效益。	2.0		
36		4.6.5 告示及时 (1.0)	停水停电等重要通知及时告知。	1.0		
37		4.6.6 整体体验 (2.0)	对综合管理服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B 物业管理服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了物业管理服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 物业管理服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解GB/T 36734及相关物业管理法规。	明确了管理目标（如响应率、满意率等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键岗位（电工、安全员）资质不全。无明显岗位职责划分。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。关键岗位持证率达标。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。关键岗位持证上岗率100%。有统一培训教材和计划。岗位职责清晰。定期考核。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工流失率低。建立了经验反馈和知识库机制。	满足第四级要求。建立了员工技能与服务质量的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 设施设备管理	无系统性的设施设备台账。维修保养凭经验，无预防性维护。	有初步的设备台账。有基本的巡查和报修记录。	建立了标准化的设施设备管理体系。有完善的设备档案、维保计划。关键设备有预防性维护方案。关注节能降耗。	满足第三级要求。能利用数据分析优化维保策略。设施设备管理实现信息化。持续节能降耗。	满足第四级要求。设施设备管理实现数字化、智能化监控。能耗指标行业领先。
5.2.4 服务过程控制与作业管理	未建立标准化作业指导书。作业凭经验。质量检查无记录。	建立了初步的作业指导书和基本质量检查记录。关键过程未明确识别。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。识别关键过程。有SOP。建立三级质量管控制度。有不合格处理流程。作业记录完整。	满足第三级要求。能利用数据分析优化SOP、调度和质检重点。不合格处理闭环率100%。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如工单系统、AI巡检）。服务质量稳定可靠。
5.2.5 客户关系与信息管理	无系统性的客户沟通机制。信息发布随意。无信息化平台。	建立了基础的客户沟通渠道。有简单的信息发布。	建立并实施了标准化的客户沟通与信息管理制度。有完善	满足第三级要求。能利用沟通数据优化服务。智慧平台应用	满足第四级要求，社区关系和谐。建立社区共建共治机制。

			的沟通渠道。应用了智慧物业平台。费用公示规范。	深。业主线上活跃度高。	信息管理成熟，数据驱动决策。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。无满意度调查。	建立了投诉处理程序。有基本的台账。有初步的满意度概念。	建立了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展业主满意度调查。	满足第三级要求。能进行投诉趋势分析。满意度调查结果用于改进。满意率逐年提升。	满足第四级要求，客户忠诚度极高。投诉率极低。建立了主动的客户期望管理机制。
5.2.7 持续改进与创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。有管理评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功数据。能对标行业先进并实施改进。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。创新能力强，在智慧物业、绿色运营等方面引领行业。

表 B.2 社备维护保养服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设施设备管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与作业管理	20	4	8	12	16	20
5.2.5 客户关系与信息管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施物业管理服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) **5.2.4（服务过程控制与作业管理）、5.2.3（设施设备管理）** 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。