

江西腾标认证有限公司

社区物业服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC045-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了社区物业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社区物业服务认证活动,也适用于各类提供社区物业服务的组织(含物业服务企业、物业管理公司等)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 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

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 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分:物业服务

《住宅物业服务标准》(由地方行业主管部门或行业协会发布,指引性强)

《物业管理条例》(中华人民共和国国务院令)

《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 20647.9—2006、《物业管理条例》界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 社区物业服务 community property service

指物业服务组织受全体业主或业主委员会的委托,依据《物业服务合同》,对物业管理区域内的房屋建筑及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,并维护相关区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.2 服务接触点 service contact point

在物业服务的提供过程中,服务组织与业主(用户)发生直接或间接互动,并留下印象的具体环节,如门岗安保、前台接待、报修处理、保洁作业、绿化修剪、信息公示、社区活动等。

3.3 服务特性 service characteristic

社区物业服务中固有的、可被业主(用户)体验感知的特征,如“响应及时性、接待亲和力、环境整洁度、安全可靠、设备稳定性、信息透明度”。

4 服务要求

4.1 客户服务与沟通

4.1.1 服务组织应提供 24 小时服务热线或线上渠道，并确保在工作时间内响铃三次内接听。业主体验感知：打电话很快就有人接，态度很温和。

4.1.2 接线员或前台接待人员应准确记录业主报修、投诉或咨询的内容，并使用文明礼貌用语。业主体验感知：服务人员很专业，详细记录了我的问题，并告知了处理流程。

4.1.3 对业主的报修，应在承诺时限内上门服务，并事后进行回访。业主体验感知：报修后师傅来得很快，维修完成后还打电话问满不满意。

4.1.4 应通过公告栏、业主群、公众号等渠道，及时向业主公示重要通知、管理动态和服务信息。业主体验感知：停水停电通知、物业费公示这些事情都做得很好，信息很透明。

4.1.5 服务人员应主动向业主问好，对于业主的询问应耐心解答，态度亲切。业主体验感知：在小区里碰到物业人员，他们总是微笑打招呼，感觉很亲切。

4.2 公共秩序维护

4.2.1 门岗安保人员应严格执行登记或验证制度，对进出人员及车辆进行有效管理。业主体验感知：小区门禁管得很严，外来人员进不来，感觉很有安全感。

4.2.2 安保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：经常能看到保安在小区巡逻，很放心。

4.2.3 监控系统应保持正常运行，监控室应有专人值守。业主体验感知：小区有监控，还 24 小时有人看，我们很安心。

4.2.4 对突发事件（如交通事故、斗殴、火警误报等）应能做出快速、有效的响应和处置。业主体验感知：上次小区有辆车刮擦了，物业保安很快就到现场处理了，反应很快。

4.2.5 安保人员应着装统一、精神饱满，行为举止规范。业主体验感知：门口的保安大叔着装整齐，站姿也很标准。

4.3 环境卫生管理

4.3.1 公共区域（楼道、大堂、电梯轿厢、路面、广场等）应保持每日清扫。业主体验感知：小区的楼道和路面每天都很干净。

4.3.2 垃圾应实行分类管理，垃圾桶保持完好、清洁，垃圾清运及时。业主体验感知：垃圾清运很及时，垃圾桶附近也没什么异味，垃圾分类做得不错。

4.3.3 公共卫生间应保持清洁、无异味，设施完好。业主体验感知：小区公共卫生间打扫得很干净，没有异味。

4.3.4 应定期进行“四害”消杀和公共区域的消毒工作。业主体验感知：夏天按时打药，蚊虫少了很多。

4.3.5 保洁人员作业时应放置警示标识，避免影响业主。业主体验感知：保洁阿姨拖地时都会放牌子提醒小心地滑，很贴心。

4.4 绿化养护

4.4.1 植物应生长良好，定期修剪，无枯枝败叶。业主体验感知：小区的花花草草养护得很好，每次经过都赏心悦目。

4.4.2 草地应保持平整，无裸露黄土，无明显杂草。业主体验感知：草坪修剪得整整齐齐，没有杂草和垃圾。

4.4.3 绿化浇水应科学合理，避免影响行人通行。业主体验感知：浇水的时间安排得很好，不会弄湿行人。

4.4.4 应根据季节变化，对绿植进行病虫害防治。业主体验感知：绿化看着很健康，没有病虫害。

4.4.5 绿化养护人员作业时应着工装，工具摆放有序。业主体验感知：园丁修剪草坪时，工装整洁，碎草也清理得很干净。

4.5 设施设备管理与维护

4.5.1 电梯、二次供水、消防系统等共用设施设备应按规定进行定期巡检和维护保养，并记录在案。业主体验感知：电梯很少出故障，定期有人检查，很放心。

4.5.2 公共区域照明（楼道灯、园区灯）应保持完好，故障灯应限时修复。业主体验感知：楼道灯坏了之后，很快就有师傅来修好了。

4.5.3 给排水系统应运行正常，无跑冒滴漏现象。业主体验感知：下水道从来没堵过，水压也一直很稳定。

4.5.4 消防设施（灭火器、消防栓、应急灯）应完好有效，无遮挡。业主体验感知：楼道里的灭火器和消防栓看着都是好的，而且都有定期检查的标签。

4.5.5 维修人员上门服务时应自带鞋套，维修完成后清洁现场。业主体验感知：维修师傅很有礼貌，进门前穿鞋套，修完还把现场清理得干干净净。

4.6 装修管理与档案服务

4.6.1 服务组织应明确装修管理规定，办理装修备案手续。业主体验感知：办装修手续很清楚，物业人员也详细告知了注意事项。

4.6.2 应对装修过程进行定期巡查，监督有无违规拆改行为。业主体验感知：装修期间，物业会定期来检查，提醒我们注意安全，不乱改结构。

4.6.3 应妥善保管房屋及设施设备的档案资料。业主体验感知：想要查看小区的图纸，物业很快就能帮我找到。

4.6.4 应协助业主办理停车卡、门禁卡等出入手续。业主体验感知：办停车卡很方便，流程简单。

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、《物业管理条例》及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的社区物业服务管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合物业服务接触理论，识别关键服务环节（如安保、保洁、维修、客户服务等），建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法（包括各模块的作业标准、操作规程、服务流程）；
- 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（如专业电梯维保、绿化改造、大型设备维修、专项保洁等），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。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其物业服务的业务范围（如住宅、写字楼、商业综合体等），并建立包含业主（用户）视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意与信任指标**：业主（用户）综合满意度（ $\geq 85\%$ ）；服务合同续签率；物业费收缴率；
- b) **质量指标**：报修处理及时率（ $\geq 95\%$ ）；报修一次修复率（ $\geq 90\%$ ）；保洁/绿化合格率（ $\geq 95\%$ ）；公共设施完好率（ $\geq 98\%$ ）；电梯年检合格率（ 100% ）；
- c) **安全指标**：因服务组织责任导致的安全事故数（应为0）；有效治安案件发生率；消防设备完好率（ 100% ）。

5.2.2 人员管理与培训

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。项目经理应持证上岗（如物业管理师证或项目经理证）。安保、维修、消防等特殊岗位人员应持证上岗（保安证、电工证等）；
- b) **培训体系**：建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（企业文化、服务礼仪、基本技能）、在岗技能培训（维修、安保、保洁）、安全培训、法律与合规培训等；
- c) **形象与行为**：统一员工着装、工牌，制定并监督执行《员工行为规范》，包括礼仪礼貌、文明用语、服务禁语等；
- d) **绩效激励**：建立员工绩效考核制度，将服务质量、业主满意度等指标纳入考核范围，激励优秀员工。

5.2.3 服务合同与过程管理

组织应建立并实施服务合同与过程管理制度，包括但不限于：

- a) **合同与承诺**：严格按照《物业服务合同》约定的服务等级和内容提供物业服务。所有对外公示的服务承诺、服务标准应清晰、可兑现；
- b) **标准化作业规程**：制定并保持覆盖门岗安保、巡逻打点、清洁作业、绿化修剪、设施设备维护（一级保养、二级保养）等核心环节的标准化作业指导书（SOP）；
- c) **报修与投诉处理**：建立高效的报修系统（线上+线下）。制定标准化的投诉处理流程（首问负责制、限时办结、及时回访）；
- d) **档案管理**：建立并规范管理业主档案、房屋及设施设备档案、维修记录、巡查记录、投诉记录等，确保可追溯；
- e) **财务管理与公开**：按照《物业服务合同》及相关法律法规，建立规范的财务制度。按期公示物业费收支明细、公共收益情况等，确保费用透明。

5.2.4 设施设备管理与运维

组织应建立并实施设施设备管理与运维制度，包括但不限于：

- a) **台账管理**：建立完备的设施设备台账（电梯、水泵、配电房、消防系统、监控系统等），明确设备型号、数量、维保单位、维修记录等；

- b) **维保与检测**: 制定并执行年度和日常的设施设备维保计划（如电梯按月度、日保养）。严格执行特种设备的法定检测（如电梯年检、防雷检测等），确保合规；
- c) **备件管理**: 建立常用维保耗材和易损件的库存管理制度，确保维修效率；
- d) **应急预案**: 针对电梯困人、大面积停水停电、消防系统故障等建立专项应急预案，并定期演练。

5.2.5 安全与应急管理

组织应建立并实施安全与应急管理制度，包括但不限于：

- a) **治安管理**: 制定门禁管理、巡逻、监控值守的制度。定期检查监控设备、周界报警系统有效性；
- b) **消防安全**: 制定并执行消防器材月度检查制度。确保消防通道畅通。每年至少组织一次全员消防演练；
- c) **紧急事件处理**: 建立覆盖火灾、盗窃、自然灾害、公共卫生事件（如疫情）的综合应急预案，明确职责分工和处置流程；
- d) **安全培训**: 定期对全体员工进行安全和应急知识培训。

5.2.6 投诉处理与满意度管理

组织应建立并实施投诉处理与满意度管理制度，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内（如 24 小时响应，48 小时内回访）完成投诉的调查、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) 每年至少开展一次系统性的业主满意度调查，分析调查结果，发布并公示服务改进报告。

5.2.7 持续改进与创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足业主需求和增强业主满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如重大投诉、设备事故、服务违规等）进行根本原因分析（5Why 等），及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进物业服务管理体系；
- c) 鼓励服务创新，如引入智慧物业平台（APP）、绿色节能技术、社区文化活动等，提升服务品质和体验。

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 章给出的社区物业要求，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，设定满分值为 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，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
 - 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- 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 获得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。

6.1.2.3 社区物业的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 社区物业的特定管理要求（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

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
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 社区物业服务要求测评表

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 电话畅通 (2.0)	服务热线接通及时，声音清晰。	1.5		
2		4.1.2 礼仪专业 (2.0)	使用文明用语，态度主动热情。	2.0		
3		4.1.3 记录准确 (2.0)	准确记录业主需求，并复述确认。	1.5		
4		4.1.4 信息公示 (2.0)	通知公告及时在单元门厅、电梯等处张贴。	2.0		
5		4.1.5 业主微信群运营 (2.0)	微信群内信息回复及时，态度不失真。	1.5		
6		4.1.6 报修跟进 (2.0)	维修过程中会主动告知进度。	2.0		
7		4.1.7 维修回访 (2.0)	维修完成后 24 小时内电话或上门回访。	2.0		
8		4.1.8 活动组织 (2.0)	能定期举办有意义的社区文化活动。	2.0		
9		4.1.9 整体体验 (2.0)	对客户服务与沟通整体感到满意。	2.0		
10	4.2 秩序维护 (20.0)	4.2.1 门岗严谨 (3.0)	对外来人员/车辆进行登记和核实。	3.0		
11		4.2.2 巡逻到位 (2.0)	按要求巡逻，并记录巡查情况。	2.0		
12		4.2.3 监控有效 (2.0)	监控探头数量充足，图像清晰。	2.0		

13		4.2.4 车辆管理 (3.0)	引导车辆有序停放，无乱停阻塞现象。	3.0		
14		4.2.5 精神风貌 (2.0)	保安人员着装统一、站姿标准、精神饱满。	2.0		
15		4.2.6 响应快速 (3.0)	巡逻或门岗接报后能迅速到现场。	3.0		
16		4.2.7 整体体验 (2.0)	对公共秩序维护服务整体感到满意。	2.0		
17	4.3 环境卫生 (18.0)	4.3.1 楼道干净 (2.0)	地面、墙面、扶手、消防栓箱等无积尘。	2.0		
18		4.3.2 大堂整洁 (2.0)	地面、休息区、前台等区域整洁。	2.0		
19		4.3.3 电梯清洁 (2.0)	电梯轿厢地面、四壁、按键面板光亮。	2.0		
20		4.3.4 园区无垃圾 (3.0)	路面、广场、绿化带无杂物和明显垃圾。	3.0		
21		4.3.5 垃圾桶管理 (2.0)	垃圾桶完好、无满溢、无明显异味。	2.0		
22		4.3.6 公共卫生间 (2.0)	地面干净、卫具清洁、无臭味。	2.0		
23		4.3.7 消杀及时 (2.0)	能按季节进行虫害消杀并公示。	2.0		
24		4.3.8 整体体验 (2.0)	对环境清洁卫生服务整体感到满意。	2.0		
25	4.4 绿化养护 (14.0)	4.4.1 修剪整齐 (2.0)	灌木、乔木定期修剪，造型美观。	2.0		
26		4.4.2 草坪平整 (2.0)	草坪修剪整齐、无杂草、无裸露土。	2.0		
27		4.4.3 长势良好 (2.0)	绿植无枯死、病虫害，生长旺盛。	2.0		

28		4.4.4 浇水科学 (2.0)	浇水时间避免出行高峰，未影响行人。	1.0		
29		4.4.5 工具规范 (2.0)	作业时机器无扰民噪音，现场整洁。	1.0		
30		4.4.6 整体体验 (2.0)	对绿化养护服务整体感到满意。	2.0		
31	4.5 设施维护 (20.0)	4.5.1 电梯无碍 (3.0)	电梯运行平稳，故障率低，年检标识有效。	3.0		
32		4.5.2 照明良好 (2.0)	公共区域照明无故障，开关时间合理。	2.0		
33		4.5.3 给排水正常 (2.0)	无跑冒滴漏，管道畅通。	2.0		
34		4.5.4 消防设施好 (3.0)	灭火器、消防栓完好，无遮挡，有点检卡。	3.0		
35		4.5.5 门禁/车闸完好 (2.0)	门禁、车闸系统运行正常。	2.0		
36		4.5.6 维修规范 (3.0)	维修人员带鞋套、工单齐全、现场整洁。	3.0		
37		4.5.7 整体体验 (2.0)	对设施设备管理与维护服务整体感到满意。	2.0		
38	4.6 秩序合规 (10.0)	4.6.1 装修监管 (2.0)	对装修行为有巡查记录，对违规有有效制止。	2.0		
39		4.6.2 档案管理 (2.0)	业主查询档案时能快速提供。	1.0		
40		4.6.3 停车管理透明 (2.0)	停车费收取规范，车位使用公平公正。	2.0		
41		4.6.4 费用透明 (2.0)	能按要求公示物业费收支和公共收益。	2.0		
42		4.6.5 合规停车 (1.0)	引导车辆有序停放，无乱停阻塞现象（交叉验证）。	1.0		

43		4.6.6 服务承诺兑现 (1.0)	对外公示的服务标准和承诺基本能兑现。	1.0		
44		4.6.7 整体体验 (1.0)	对装修管理与档案服务整体感到满意。	1.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

社区物业服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了社区物业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 社区物业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 企业治理与目标	未建立明确的管理目标。基本了解《物业管理条例》等法规。	明确了管理目标（如满意度、流失率等），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。建立法规库并定期更新。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险，如业主投诉趋势。	提供3年以上KPI数据进行对比。能根据数据预测服务趋势并推动社区管理创新。在管项目被评为行业示范项目。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键人员（项目经理、电工）资质不全。	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。有标准化培训教材。关键岗位持证上岗率100%。有行为规范并执行。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工满意度高，流动性低。建立了人才培养梯队。	满足第四级要求。建立了员工能力与业主满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才标杆，输出标准。
5.2.3 服务合同与过程	未建立标准化SOP。服务凭经验，无报修闭环。	建立了初步的作业指导书和基本流程记录。有报修台账。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖各模块的SOP（门岗、保洁、维修）。有闭环的报修	满足第三级要求。并能利用数据分析（如维修时长、投诉类别）优化SOP，提高效率。有电子工单系统。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、透明化（如业主可在线查看维修进度）。建立了业主信用评价

			和投诉处理系统。财务公示合规。		体系。
5.2.4 设施设备管理与运维	无系统性的台账管理。维保凭经验。	建立了初步的设备台账。有基本的维保计划。	建立并实施了标准化的设施设备管理制度。有完备的台账、年度维保计划和月/周/日点检记录。特种设备年检合规。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备故障率、能耗数据）优化维保策略，开展预防性维修。	满足第四级要求。设备管理实现智能化，如电梯物联网、水泵远程监控。建立了绿色节能管理体系。
5.2.5 安全与应急管理	未建立成文的安全与应急管理制度。	建立了初步的安全管理制度。有基础的安全记录。	建立并实施了标准化的安全与应急管理体系。有涵盖治安、消防、自然灾害的应急预案。定期组织消防演练。	满足第三级要求。能基于演练和案例进行风险评估，优化应急预案。建立了微型消防站并有效运行。	满足第四级要求。安全管理实现智能化和精准化。实现零安全事故。在行业内推广安全管理经验。
5.2.6 投诉与满意度管理	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展满意度调查。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。满意度调查结果用于服务改进。	满足第四级要求，投诉率显著低于行业平均水平。建立了主动的业主期望管理和超前服务机制。
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。定期组织服务复盘和管理评审。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复现数据。能主动发起改进项目，如引入智慧物业APP、绿色节能技术、创新社区文化活动。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，能引领行业服务模式的变革。

表 B.2 社区物业服务管理要求各条成熟度对应分值

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 企业治理与目标	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 服务合同与过程	20	4	8	12	16	20
5.2.4 设施设备管理与运维	20	4	8	12	16	20
5.2.5 安全与应急管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 投诉与满意度管理	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 在实施社区物业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) 5.2.3（服务合同与过程）、5.2.5（安全与应急管理） 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。