

凯新认证（北京）有限公司  
**Kaixin Certification (Beijing) Co., Ltd.**  
服务认证技术规范  
物业管理服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS KCB-FW-03

发布日期：2025-08-20

实施日期：2025-08-20

修改日期：/

版次：G/1

批准发布：胡娜娜



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

### 1 目的

本技术规范规定了物业管理服务认证技术规范要求。

### 2 适用范围

适用于 GB/T7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》中的 7221 在收费或合同基础上的财产管理服务。

### 3 引用文件

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》

### 4 术语和定义

**物业管理服务：**由业主和物业服务组织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。

**服务供应商：**物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

**最高管理者：**在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

### 5 评价要求

#### 5.1 评价原则

评价时应包含以下原则性要求：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：基本原则、房屋管理、共用设施设备养护维修、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

护管理、重大活动管理和其他管理），可按其不符合的比例扣除分值。

c) 每项评价内容均有 3 个评价等级，如符合 1 得满分，符合 2 得 3 分，符合 3 得 1 分，再根据每项得分合计总分值。

**5.2 评价内容：**从基本原则、房屋管理、共用设施设备养护维修、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理、重大活动管理和其他管理等分别进行评价，具体见表 1。

表 1 物业管理服务认证评价内容

项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(一) 基本原则；制 度建设；	22	1.有专门的物业管理办公机构、办公场所；管理人员配置齐全，具备相应的资格；办公设备设施完备；应用计算机设备进行科学管理；	3	机构、场所、设备设施符合要求 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分		
				人员齐全 1.5 分，每缺一人减 0.5 分；		
				计算机等管理好 0.5 分，较好 0.3 分，差 0 分；		
		2.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；服务标准达到三级以上，并在服务区域公共位置、主要部位、物业办公场所明示；	2	物业管理合同和标准符合的 1 分，物业管理合同和标准不符合的取消评价；		
				服务标准公示的符合 1 分，较符合 0.5 分，不符合 0 分；		
		3.承接项目时，对服务区域共用区域、共用设施设备进行认真检查核对，验收手续齐全，交接资料完备；	1	符合 1 分；部分符合 0.5 分，不符合 0 分		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

	4.房屋及共用设施设备档案资料齐全，建立住房用户档案，房屋及配套设施工属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便；	2	符合 2 分；未建立档案，或权属不清晰扣 0.5 分；		
			未分类成册或查阅不便扣 0.5 分；		
			每发现一个不完善或不齐全扣 0.2 分；		
	5.编制物业服务手册文件，确定服务的理念、目标，规范物业管理服务的各类要求、程序、方法，并使全体人员知晓相关的内容；	2	符合 2 分，有手册并且内容完善 1 分；		
			职工知晓相关内容 1 分；有人不知晓相关内容每人扣 0.2 分；		
	6.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定，取得相应的资格证书或岗位证书；所有人员经过岗前培训和消防培训；各类人员应具备专业技能和规范的行为礼仪；	2	符合 2 分；有一人不符合 1 分；多人不符合取消评价；		
	7.有完善的物业管理服务方案及各项管理制度，质量管理、财务管理、档案管理 etc 制度完善；	2	各项制度健全 2 分；缺一项制度 0 分；每发现不完整规范扣 0.2 分；未制定具体措施和考核办法扣 0.5 分；		
	8.应注重维护良好的企业形象和企业文化，管理和	1	着装和标识符合 0.5 分，有一人不符合 0.2 分；		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

		服务人员着装整洁、统一，佩戴明显标识，文明礼貌，行为规范，服务主动热情；		行为服务好 0.5 分，较好 0.3 分，不好 0 分；		
		9.设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话；急修 30 分钟内到达故障地点，其他按照约定时间到达；有完整的报修、维修和回访记录；	2	符合 2 分；未设接待中心或服务电话扣 0.5 分，值班制度不符合扣 0.5 分，故障处理不及时每次扣 0.2 分，没有报修、维修和回访记录每次扣 0.2 分		
		10.根据业主需求，提供物业合同之外的特约服务和代办服务，在公共位置和提供服务的场所公示服务项目和收费标准；	1	符合 1 分，未提供特约服务和代办服务 0 分；未公示服务项目和收费标准的扣 0.5 分；		
		11.业主（使用人）投诉处理率 100%，投诉处理满意率 95%以上；投诉记录和回访记录保存完好；	1	符合 1 分，不符合的不能评价为三星及以上；		
		12.每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，询问业主数量占业主数量的 70%以上，业主满意率在 80%以上；征询意见的记录保存完好；	1	符合 1 分，不符合的不能评价为三星及以上；		
		13.具有物业经理、物业项目经理、物业管理员资质的人员齐全	2	符合 2 分，缺少一项扣 1.0；		
<b>项目</b>	<b>总分</b>	<b>服务内容</b>	<b>分值</b>	<b>评分标准</b>	<b>评分</b>	<b>备注</b>



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

(二) 房屋管 理	17	1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护,检修记录和养护记录齐全;	2	记录齐全 1 分,较齐全 0.5 分,不齐全 0 分;管理和维护效果好 1 分,管理和维护效果较好和差的不能评价为三星及以上;		
		2.根据房屋实际使用年限,定期检查房屋共用部位的使用状况;需要维修时:属于小修范围的及时组织修复;属于大、中修范围的,及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划,向房屋产权人提出报告或建议,根据房屋产权人的决定组织维修或更新改造;	3	符合 3 分,未定期检查的扣 0.5 分;需小修未小修的扣 0.5 分;未及时小修扣 0.2 分;大中修程序不符合的扣 1 分;需大中修未大中修的扣 1 分,大中修不及时的每次扣 0.5 分;		
		3.每日巡查共用区域、楼梯通道(及电梯)、平台、道路、车库的建筑物结构、门窗和玻璃幕墙等,做好巡查记录,并及时维修养护;	1	符合 1 分,巡查次数不符合或无巡查记录 0 分;记录不完全或不完备的每次扣 0.1 分,未及时发现或维修养护的每次扣 0.2 分;		
		4.按照装饰装修管理的有关规定,建立完善的装饰装修管理制度。装修前,按规定审核使用人的装修方案,告知装修使用人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查一次	2	符合 2 分,未建立管理制度扣 1 分,制度不规范扣 0.5 分,未审核或告知的每次扣 0.2 分;巡查次数不符合或无巡查记录的扣 1 分,记录不全不完备的每次扣 0.1		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

		<p>装饰装修现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象时，及时劝阻，并及时报告物业管理的领导、房屋产权人、有关主管部门；</p>		<p>分，未及时发现、劝阻、报告的每次扣 0.2 分；</p>		
		<p>5.制定具体的能源管理制度和方案，落实设备经济运行方案；做好运行记录，统计分析能源消耗的情况；</p>	2	<p>符合 2 分，制定方案并实施 1 分，未制定或未实施 0 分；做好和保存能源运行记录 1 分；缺少一项主要能源消耗记录扣 0.2 分；</p>		
		<p>6.服务区域主出入口设有平面示意图，各楼层设有路标；各组团、栋和公用配套设施、场地有明显的标识；</p>	2	<p>符合 2 分，无示意图扣 0.5 分，每缺一个路标扣 0.3 分，每缺一个标识扣 0.1 分；</p>		
		<p>7.房屋外观、楼内墙面完好、整洁，地砖、面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹；</p>	2	<p>符合 2 分，发现不完好、不整洁、有脱落、有污迹的每处扣 0.2 分；</p>		
		<p>8.室内外安全引导牌、司牌、广告牌、霓虹灯按照规定设置，保持整洁统一美观，无破损和安全隐患；</p>	2	<p>符合 2 分，未按照规定设置 0 分；不完整、不整齐、有污物的每处扣 0.2 分，有安全隐患的 0 分；</p>		
		<p>9.选择物资供应商、服务供应商时应明确符合业主的需求，并评价供应商的</p>	1	<p>符合 1 分，发现不符合每处扣 0.1 分；</p>		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(三) 共用设施 设备 养护 维修	20	1.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养的记录齐全；	2	符合 2 分，未建立档案（设备台账）的扣 1 分，有一处不符合扣 0.2 分；无记录扣 1 分，记录不齐全不完备的每处扣 0.1 分；		
		2.对共用设施设备按计划进行日常管理和维修、维护、保养；依法应由专业部门负责的除外，但应定期沟通；	2	符合 2 分，按计划正常管理和维护的 1 分，为计划和未实施的 0 分；效果好 1 分，管理和维修效果一般的不能评价为三星及以上；		
		3. 共用设施设备标识齐全、规范，责任人明确，操作维护人员严格执行操作规程及保养规范；共用设施设备运行正常；	2	符合 2 分，标识不齐全不规范扣 0.5 分，责任人不明确扣 0.5 分，操作、运行、保养不符合扣 1 分；		
		4.对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；需要维修时：属于小修范围的及时组织修复；属于大、中修范围的或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划向房屋产权人提出报告或建议，根据房屋产权人的决定组	3	符合 3 分，未定期巡查的扣 0.5 分，需小修未小修的扣 0.5 分，未及时小修的扣 0.2 分；大中修或更新改造不符合程序的扣 1 分，需大中修或更新改造未大中修或更新改造的扣 1 分，未及时大中修或更新改造的每		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

	织维修或更新改造；		次扣 0.5 分；		
	5.载人电梯 24 小时正常运行或约定时间分梯运行；	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分；		
	6.消防设施设备完好，可随时使用，消防通道畅通；	2	符合 2 分，不能随时使用 0 分；发现消防通道不完好、不畅通每处扣 0.5 分；		
	7.设备用房保持整洁、通风，无跑冒滴漏和鼠害现象；	1	符合 1 分，发现不符合每处扣 0.2 分；		
	8.供暖、空调设备完好，正常使用，压力值符合要求；	1	符合 1 分，发现不符合每处扣 0.2 分；		
	9.安防系统运行正常；工作站、探头、门禁、对讲、报警等设备完好率不低于 95%；	2	安防系统正常运行 1 分，运行不正常的 0 分；设备完好率 100%的 1 分，完好率低于 95%不能评价为三星及以上；发现不完好的每处扣 0.1 分；		
	10.容易危及人身安全的设施设备有明显的警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障（电梯、供电、供水、消防设备等）有应急预案；	2	符合 2 分，发现没有明显的警示标识和防范措施的每处扣 0.5 分；缺少应急预案的每项扣 1 分；		
	11.供电设备运行正常，设备完好，配电室管理规范；	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分；		
	12.区域内道路畅通、整洁、路面平整，井盖无缺损、无丢失，主要道路和	1	符合 1 分，发现不畅通、不平整、严重积水每处扣 0.2 分；发现井盖缺失		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
		车库地面无污物垃圾；		每处扣 0.5 分；有污物垃圾每处扣 0.1 分；		
（四） 协助维护公共秩序	12	1.实行封闭式管理，制定相应的管理制度，主出入口实行 24 小时站岗执勤，次出入口实行开放时间段站岗执勤；	2	符合 2 分，未实行封闭式管理取消评价资格；制度不符合 0 分；制度执行好 2 分，较好 1 分，不好 0 分；		
		2.重点区域、重点部位每小时至少巡查一次；配有安全监控设施的，应保持 24 小时监控，并按规定保留监控记录；	2	符合 2 分，巡查次数或制度不符合 0 分；制度执行好 2 分，执行较好 1 分，差 0 分；		
		3.制定车辆管理制度，对进出的车辆实行证卡登记管理，引导车辆有序通行和停放；	2	符合 2 分，制度不符合 0 分；未实施证卡登记的 0 分；登记、停放好的 2 分，较好 1 分，差 0 分；		
		4.对进出管理区域的临时出入管理区域的人员，实行沟通及登记制度；	1	符合 1 分，未实行的 0 分；实行好 1 分，较好 0.5 分，差 0 分；		
		5.对管理区域内固定人员出入实行证卡管理制度，采取相应的身份识别措施。近一年内未发生较大治安案件或被盜现象；	2	符合 2 分，未实施证卡登记制度 0 分；管理好 2 分，较好 1 分，差 0 分；近一年内发生较大治安案件或被盜现象的不能评价为三星及以上；		
		6.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关	2	符合 2 分，缺少应急预案的每项扣 1 分；有一次未报告或未采取措施		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

		部门，并采取适当措施；		的0分；		
		7.保持与相关方的沟通，接收和反馈事故、犯罪等隐患信息，采取相应的措施，做好记录；	1	符合1分；有制度、有记录1分；无制度0分，无记录未演练扣0.5分；		
项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(五) 保洁服务	12	1.根据管理区域的性质和要求，编制保洁方案；确定保洁人员配置、区域分配、保洁时间、保洁方法、质量和验收标准；	2	符合2分，有相关的方案1分，无方案0分；保洁人员按照保洁方案实施1分，有一个未按照方案实施扣0.2分；		
		2.在小区内合理设置垃圾桶或果皮箱，每日清运两次。垃圾采取分类放置。保持垃圾箱清洁，无异味；有专人管理垃圾分类和处置；	2	符合1分，清运次数不符合扣1分，垃圾桶或果皮箱不整洁、有异味扣0.1分		
		3.管理区域内电梯厅、楼道、车库、公共卫生间、公共用房每日清扫两次，每周拖洗一次；共用大厅每日拖洗一次，楼梯扶手每日擦洗一次；共用部位玻璃每周擦洗一次；路灯、楼道灯每月清洁一次；及时清扫道路积水和积雪；	3	符合3分，清扫、拖洗、擦洗次数不符0分；清洁效果好3分，较好1.5分，差0分；整体效果较好和差的不能评价为三星及以上；		
		4.共用雨、污水管道每年疏通一次；雨、污水井每月检查一次，视检查情况	2	符合2分，疏通检查清掏次数不符0分；效果好2分，较好1分，差0		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

		采取清掏措施；化粪池每月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏；		分；		
		5.二次供水箱按规定清洗，定时巡检，水质符合卫生要求；	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分；水质不符合卫生要求取消评价资格；		
		6.根据当地实际情况，适时进行消毒和灭虫除害工作；	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分；		
项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(六) 绿化养护管理	6	1.有专业人员实施室内外绿化养护管理；	1	符合 1 分，无专业人员管理 0 分；绿化养护管理较好或一般的不能评价为三星及以上；		
		2.花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形和补栽补种，保持观赏效果；	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分；		
		3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分；		
		4.定期喷洒药物，预防病虫害；	1	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分；		
项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(七) 重大活动管理	5	1.有专门的重大活动管理实施预案，应包括专案审核、人员职责、清场、清洁、保安、监控、处理突	1	符合 1 分，无预案 0 分；		



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

		发事件、活动总结等内容：				
		2.按照预案实施重大活动管理，无各类责任事故发生；并做好相应的记录；	2	符合 2 分，缺少记录每次扣 0.5 分；出现责任事故 0 分；		
		3.按照法律法规要求，与公安、交管、交通、消防、街道等相关政府职能部门保持沟通，接受管理和指导；做好相关记录；	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分；		
项目	总分	服务内容	分值	评分标准	评分	备注
(八) 其他管理	6	1.开展有意义，健康向上的文化活动；	1	好 1 分，较好 0.5 分，差 0 分；		
		2.创造条件、积极配合、支持并参与社区文化建设；	1	好 1 分，较好 0.5 分，差 0 分；		
		3.保持内外部良好的沟通渠道，倾听各方面意见和建议；	1	好 1 分，较好 0.5 分，差 0 分；		
		4.物业服务管理费用收缴率 95%以上；	1	符合 1 分，不符合 0 分；		
		5.开展多种经营；	1	效果好 1 分，较好 0.5 分，差 0 分；		
		6.管理区域物业管理经营状况；	1	盈利 1 分，持平 0.5 分，亏损 0 分；		
审查结论：						

### 5.3 评分结果



## 服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

5.3.1 根据评分值评定企业物业管理服务水平，并以不同级别区分优质程度。

5.3.2 评分未达到80分的，不合格，物业管理服务与相关标准差距较大，需全面整改，提升服务质量。

5.3.3 对于评分达到80分及以上的，合格，等级如下：

- a) 达到80分（含80分）以上，五星级物业管理服务；
- b) 达到85分（含85分）以上，四星级物业管理服务；
- d) 达到90分（含90分）以上，五星级物业管理服务。

### 6 证书星级管理

6.1 企业可以随监督或再认证申请证书提升星级；

6.2 企业也可在获证的6个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的服务各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

6.3 当企业监督或再认证评分分值降低时，企业星级随监督或再认证进行降级。



服务认证技术规范—物业管理服务认证技术规范

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
CTS KCB-FW-03	2025-08-20	2025-08-20	/	G/1

附件

文件更改记录

更改页	更改状态	更改内容	更改人	日期