

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则	版 号	B2

# 物业服务认证规则

编 制： 技术部

审 核： 隋会民

批 准： 徐 玲

生效日期： 2021 年 10 月 18 日



	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则	版 号	B2

## 目 录

1. 适用范围
  2. 认证领域划分、认证依据、认证模式
  3. 对认证审查人员的基本要求
  4. 初次认证程序
  5. 监督审查程序
  6. 再认证程序
  7. 暂停或撤销认证证书
  8. 认证证书和认证标志
  9. 申诉、投诉处理
  10. 认证记录的管理
- 附录 A 认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系
- 附录 B 物业管理组织支撑质量评价标准

	<p style="text-align: center;">深圳华智认证服务有限公司</p> <p style="text-align: center;">Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</p>	文件编号	WF-33
	<p style="text-align: center;">物业服务认证规则</p>	版 号	B2

## 1 适用范围

本规则用于本机构（以下称本机构）开展的物业服务认证活动，适用于物业组织。

## 2 认证依据、认证模式

2.1 认证依据：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和 CTS HZ-WF-33《物业服务认证规则》

2.2 认证模式：管理体系审查+服务特性评价

## 3 对认证审查人员的基本要求

物业服务认证审查员应取得 CCAA 注册的任一审核员资格或服务认证审查员资格方可从事认证审查工作。

## 4 初次认证程序

### 4.1 申请和申请评审

4.1.1 申请组织应提交以下资料：

- 1) 认证申请表。
- 2) 法律地位的证明文件。若覆盖多场所活动，还应填写多场所清单。
- 3) 覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等。
- 4) 体系成文信息（适用时）。

4.1.2 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、认证所覆盖的人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动、机构能力等因素，综合确定是否受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不受理其认证申请。

4.1.3 对符合要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

### 4.1.4 签订认证合同

在实施认证审查前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的权利和责任。4.1.5 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由

## 4.2 审查策划

### 4.2.1 审查时间

4.2.1.1 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见附表 A。

### 4.2.2 审查组

4.2.2.1 HZIC 将公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则	版号	B2

组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

4.2.2.2 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.2.2.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

#### 4.2.3 审查计划

4.2.3.1 HZIC 为每次审查制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划）。审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

4.2.3.2 如果管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

4.2.3.3 为使现场审查活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

### 4.3 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

### 4.4 实施审查

4.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作，现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的批发零售业服务活动。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不应更换审查计划确定的审查员。

4.4.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.4.3 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，审查方式包括：

- 1) 服务管理审查；
- 2) 服务特性（顾客接触点）测评。

4.4.4 审查组依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》标准要求进行审查。每项

	<p style="text-align: center;">深圳华智认证服务有限公司</p> <p style="text-align: center;">Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</p>	文件编号	WF-33
	<p style="text-align: center;">物业服务认证规则</p>	版 号	B2

指标的得分百分率填入《检查表》。评分要求见附录 B。

#### 4.5 审查报告

4.5.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长负责。并对报告的内容负责，经技术部批准后发放到认证申请方。审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- 1) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- 2) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）
- 3) 审查的目的、范围和准则；
- 4) 审查组成员及审查时间；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 审查的分值和审查结论。

#### 4.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.6.1 对审查中发现的不符合项，HZIC 将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 3 个月期限内采取纠正和纠正措施。HZIC 应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 3 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 4.6.5 条处理，或者按照 4.3.3.5 条重新实施第二阶段审查。

#### 4.7 认证决定

技术部负责认证决定工作，批准审查总结报告和认证决定。技术部人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

### 5 监督审查

5.1 本机构将每年对获得售后服务认证的组织实施例行监督，以确保获证组织及其提供的服务持续满足售后服务要求和相关认证技术规范的要求。

5.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

5.3 超过期限而未能实施监督审查的，应暂停认证证书。

5.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

5.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

5.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施包括但不限于：

- 实施补充审查；
- 降低认证等级；
- 暂停认证证书；
- 撤销认证。

	<p style="text-align: center;">深圳华智认证服务有限公司</p> <p style="text-align: center;">Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</p>	文件编号	WF-33
	<p style="text-align: center;">物业服务认证规则</p>	版 号	B2

## 6 再认证

6.1 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

6.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

## 7 暂停或撤销认证证书

7.1 本机构对认证证书的暂停和撤销处理按本文件的要求处理。

### 7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- 1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- 4) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- 5) 主动请求暂停的。
- 6) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期通常为 3 个月，但最长不超过 6 个月。

7.2.3 本机构将以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 被市场监督管理局列入严重失信企业名单
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- 4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 5) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- 6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- 7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- 8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- 9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者本机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- 10) 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构将及时在相关媒体

	<p>深圳华智认证服务有限公司</p> <p>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</p>	文件编号	WF-33
	<p>物业服务认证规则</p>	版号	B2

和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 对暂停或撤销的认证证书，本机构将在其网站证书查询时标注证书状态信息，同时按规定程序和要求报国家认证认可监督管理委员会。

7.5 证书被撤销后，获证组织不得继续使用任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

## 8. 认证证书和认证标志

### 8.1 认证证书

8.1.1 售后服务认证证书(以下图)包括以下基本信息：

- 1) 认证证书名称和认证标志；
- 2) 证书编号；
- 3) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- 4) 认证覆盖的活动或服务的地址；
- 5) 认证依据；
- 6) 认证范围；
- 8) 等级水平；
- 9) 证书颁证日期、证书有效期；
- 10) 本机构名称、地址；
- 11) 证书查询方式。

### 8.1.2 物业服务认证证书样式



### 8.1.3 本机构售后服务认证证书有效期为3年

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则	版号	B2

8.1.4 本机构按照认监委相关信息通报制度上报售后服务认证证书信息。

## 8.2 认证标志

8.2.1 认证标志指：本机构颁发的供获准认证组织使用的表示其认证资格的图形符号。本机构徽标与组织的注册号，如下图所示共同构成认证标志。



证书编号：460XXXXXXXXXX

8.2.2 认证证书认证标志的使用要求，按公开文件《认证标志和认证证书管理规定》

## 9 申诉、投诉处理

9.1 申请组织对认证过程、认证决定有异议时，可以向本机构提出申诉/投诉。

9.2 本机构 接受申诉/投诉，并在 60 日内将处理结果书面通知申诉/投诉人，必要时采取纠正措施。

9.3 申请组织若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

## 10 认证记录的管理

10.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录应当真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，获证客户及以往获证客户的记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期（最长 6 年）。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、资料等，应当保持具有法律效力的原件。

### 附录 A

认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系

有效人数	初次审核（审查） 现场时间（天）	监督审核（审查） 现场时间（天）	再认证审核（审查） 现场时间（天）
1-125	1	1	1
126-425	2	1	1.5

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则		版号

426-1500	3	1	2
1501-3450	4	1.5	3
>3450	5	2	4

附录 B

### 物业管理组织支撑质量评价标准

申请组织名称：\_\_\_\_\_

服务类型： 住宅物业      商业物业      工业物业      其他

物业星级服务质量测 评指标	评价标准					评分
	很好（5分）	好（4分）	一般（3分）	差（2分）	很差（1分）	
1. 物业管理企业员工配置、能力满足岗位要求及相应的法律法规要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工均符合国家标准要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工素质满足国家要求</li> <li>● 数量略有差距</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工素质满足国家要求</li> <li>● 素质略有差距</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工数量和素质均不满足国家要求，但基本能保证服务质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要岗位员工数量和素质不满足国家要求，严重影响企业服务质量</li> </ul>	
2. 物业管理企业员工具备以顾客为关注焦点，提供满意服务的服务意识程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对员工服务态度建立了考评或顾客反馈制度，执行良好</li> <li>● 员工能够提供人性化服务，有责任心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对员工服务态度建立了考评或顾客反馈制度，执行情况一般</li> <li>● 员工基本为顾客着想，承担责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立相关考评制度，员工服务态度一般</li> <li>● 员工能够完成所承担的工作，但没有从顾客角度思考</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立相关考评制度</li> <li>● 员工服务态度较差，不愿承担责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工服务态度恶劣，忽视顾客需求，推卸责任</li> </ul>	

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则		版号

3. 物业管理企业开展员工培训，评价培训的有效性，保持培训记录的情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了合理的培训制度，定期开展培训，效果良好</li> <li>● 员工具备了必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了培训制度，执行效果一般</li> <li>● 员工具备了必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有建立培训制度，但在一年内对员工进行过培训</li> <li>● 员工基本具备必需的岗位知识和技能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 超过一年以上没有对员工进行过相关培训</li> <li>● 员工对于必需的岗位知识和技能不能熟练掌握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工严重缺乏岗位必备的知识和技能</li> </ul>	
4. 物业管理企业员工在工作中得到相关岗位支持的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者关注员工的工作需要，并及时给予帮助</li> <li>● 相关岗位协作流畅，互相支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者比较关注员工的工作需要，能提供一定的帮助</li> <li>● 相关岗位能提供比较积极的支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者对于员工工作中的问题和帮助需求不太关心</li> <li>● 相关岗位工作拖沓，难以提供有效支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者不关心员工工作中的问题和帮助需求，一律交给员工自己解决</li> <li>● 员工很难获得相关岗位帮助、支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工无法获得任何支持与帮助，只能依靠个人解决工作中遇到的问题</li> </ul>	
5. 物业管理企业的员工归属感	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工对企业的经营理念、服务宗旨等企业文化有深刻的了解并认同</li> <li>● 员工富有主人翁意识，对企业有强烈的责任心</li> <li>● 企业通过沟通、激励等方式激发员工归属感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大部分员工对于企业文化比较了解</li> <li>● 大多数员工对企业有一定的责任心</li> <li>● 企业采取一些方式来提高员工的归属感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 部分员工对企业文化不是很了解</li> <li>● 多数员工工作被动，缺乏热情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工不认同企业文化</li> <li>● 员工对企业缺乏责任心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工对企业文化不满</li> <li>● 部分员工有离职念头</li> </ul>	

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则		版号

6. 物业管理企业设备设施配备满足顾客要求及相应的法律法规要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套良好，能很好地满足企业经营需要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 存在不影响经营的小缺陷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套存在问题，可能影响到企业经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量符合国家标准要求</li> <li>● 配套设施存在影响企业经营的重大问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设备设施的规格和数量不符合国家标准要求</li> </ul>	
7. 物业管理企业设备设施的可靠性能满足服务质量要求的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求，状态良好</li> <li>● 有完备记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求，状态一般</li> <li>● 记录不完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量能满足物业服务要求，个别存在小问题</li> <li>● 无相关记录或记录不完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量基本能满足物业服务要求</li> <li>● 存在较大问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通用和专用设备设施规格和数量不能满足物业服务要求</li> </ul>	
8. 物业管理企业设备设施定期维修保养，并适时更新的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业保障服务，性能稳定</li> <li>● 建立了定期检查维护制度并能严格执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业保障服务，但性能不稳定</li> <li>● 建立了定期检查维护制度，执行一般</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能能够满足全天候物业保障服务，个别存在不影响物业服务的小问题</li> <li>● 没有建立定期检查维护制度或建立后没有严格执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能基本能够满足全天候物业保障服务，但存在较大隐患</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 设施设备的技术性能不能满足全天候物业保障服务</li> </ul>	

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则		版 号

9. 对物业管理企业的供方适时进行评价情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 严格按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 有详尽的合格评定记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 保有合格评定记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对设施设备和原材料进行了合格评定</li> <li>● 记录不清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有按照计划和要求定期对设施设备和原材料进行合格评定</li> <li>● 工作具有较大随意性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不能提供根据计划和要求定期对设施设备和原材料进行合格评定的证明</li> </ul>
10. 物业管理企业材料供应的及时性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应非常及时，能满足突发事件的需要</li> <li>● 从无缺货记录</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应及时，基本满足突发事件的需要</li> <li>● 记录完整清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应比较及时，偶尔出现缺货现象</li> <li>● 记录比较清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应不及时，只能满足基本物业服务需要</li> <li>● 记录比较清晰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料供应非常不及时，不能满足物业服务的需要</li> <li>● 记录混乱或无记录</li> </ul>
11. 对物业管理企业对供方所提供产品的进货检验情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录内容全面、条理清晰、登记完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录内容较全面、登记比较完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 相关记录基本记完整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了进货检验档案</li> <li>● 记录混乱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有建立进货检验档案</li> <li>● 无记录或记录混乱</li> </ul>
12. 物业管理服务流程设计的合理程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程规范、设计合理</li> <li>● 便于操作执行，能更好地确保服务质量、满足顾客要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程有规范的流程、设计比较合理</li> <li>● 有助于确保服务质量、满足顾客要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程比较规范，但设计存在问题，需要改进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务工作流程不规范、设计不合理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务没有规范的工作流程，操作随意</li> </ul>
13. 物业管理企业服务规范的完备程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范完备</li> <li>● 分工明确，</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范基本完备</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本建立了物业管理服务规范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务规范混乱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完全没有建立系统的物业管理服务规范</li> </ul>

	<b>深圳华智认证服务有限公司</b> Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则		版号

	职责鲜明	● 职责划分比较清晰	● 部分权责划分不明确			
14. 物业管理服务活动与物业管理服务规范符合的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务规范</li> <li>● 服务承诺能够得到有效执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务基本规范</li> <li>● 服务承诺基本能得到执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务不太规范</li> <li>● 大部分服务承诺能得到执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务不规范</li> <li>● 服务承诺只有少量实现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业服务严重不规范</li> <li>● 服务承诺难以兑现</li> </ul>	
15. 物业管理企业服务提供的硬件环境状况的适宜程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场所等符合安全、环境和消防等各项要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场所等不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项不会造成安全隐患，不影响业主正常生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场所等不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项不会造成安全隐患，但会影响业主正常生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场所等不完全符合安全、环境和消防等各项要求</li> <li>● 不符合项会造成安全隐患，需要改进</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 物业管理服务提供的环境设施、生活设施、配套设施、门禁系统、停车场所等不符合安全、环境和消防等各项要求，差距很大，问题严重</li> </ul>	
16. 物业管理企业内部工作氛围（人际关系）的和谐程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者能够很好地协调员工之间、部门之间的关系</li> <li>● 工作氛围和谐，员工关系融洽</li> <li>● 部门间高效协调运作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者对协调员工之间、部门之间的关系发挥了一定作用</li> <li>● 工作氛围基本和谐，员工关系比较融洽</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 领导者不能很好地协调员工之间、部门之间的关系</li> <li>● 工作氛围一般，员工关系冷淡</li> <li>● 部门协作迟缓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工关系紧张</li> <li>● 部门各自为政，协作低效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作氛围恶劣</li> <li>● 部门协作困难</li> </ul>	

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-33
	物业服务认证规则	版 号	B2

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 部门间协作流畅</li> </ul>				
17. 物业管理企业员工对物业管理企业满意的程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度，执行良好</li> <li>● 无论级别、职责、工种，不同员工均能得到公平对待</li> <li>● 及时关注员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度，执行一般</li> <li>● 大多数员工在工作中能得到公平对待</li> <li>● 只关注部分员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立了员工满意度测评制度</li> <li>● 部分员工（新员工、低技术含量工作等）受到不公平待遇</li> <li>● 对员工需求关注度低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 无员工满意测评制度</li> <li>● 大多数员工在工作中不能受到公平对待</li> <li>● 基本不关注员工需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工在工作中受到不公平对待</li> <li>● 完全忽视员工工作感受</li> </ul>	

附：总分：85分

评分结果： 分