

认 证 技 术 规 范

CTS GJC 393

商务写字楼物业服务 质量要求和评价指南

Requirements & evaluation guidance of property management service
quality for business office building

2019-08-16 发布

2019-08-19 实施

北京国建联信认证中心有限公司 发布

前 言

本规范按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本规范由北京国建联信认证中心有限公司提出。

本规范起草单位：北京国建联信认证中心有限公司

本规范为首次发布。

引 言

本标准从客户感知和组织自身管理两个角度给出商务写字楼物业服务与管理要求，并提供了评价方法。本标准突破传统的以管理指标规定服务要求的思维模式，优化了评价方式，具有以下创新点：一是以客户为中心，根据物业服务接触特性，从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性识别客户感知服务要求；二是将物业服务质量划分为五个等级；三是结合绿色物业、智慧物业等物业先进发展理念。

本标准有利于提升商务写字楼物业服务质量，维护广大群众和消费者的利益，推广优质的商务写字楼物业服务。

商务写字楼物业服务质量和评价指南

1 范围

本标准规定了物业服务组织提供商务写字楼物业服务的规范性要求，包括服务要求、管理要求和评价要求等内容。

本标准适用于物业服务企业（以下简称“组织”）规范其服务活动以及组织的相关方对其符合性的确认，也适用于第三方实施商务写字楼物业服务评价活动。

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 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务写字楼 business office building

为商务办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场地。

3.2

接触点 touch point

组织与客户接触时的位置。

3.3

物理接触点 physical touch point

服务环境、服务设施设备、服务用品等与客户接触的物理位置。

3.4

物业管理服务 property management service

物业服务 property service

物业服务企业受业主的委托，按照相关法规以及《管理规约》和物业服务合同的约定，在