

团 体 标 准

T/IMAS 105—2025

物业服务质量控制和评价规范

Specification for Quality Control and Evaluation of Property Services

2025 - 09 - 04 发布

2025 - 09 - 20 实施

内蒙古标准化协会 发 布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由内蒙古宏泰物业服务评估监理有限公司提出。

本文件由内蒙古标准化协会归口。

本文件起草单位：内蒙古宏泰物业服务评估监理有限公司、内蒙古中天亿城物业服务集团有限公司、内蒙古嘉泰物业服务有限公司、人网（北京）信息科技有限公司、呼和浩特市物业服务中心、和林格尔县城市管理综合执法大队。

本文件主要起草人：李勇、吕文涛、康永刚、赵利桃、皇甫燕、王慧、曹林、刘嘉诚、李金玉、毛喜苓、孟世雄、王丽、贾晓峰、安立文、徐秀冬、孙海涛、连海波、杨可心、王东、苗文军、周利兵、王改玲、王锋、李树绿、杜云静、刘欣、李精文、杨娟、宋艳、薛文萍、刘玲玲。

物业服务质量控制和评价规范

1 范围

本文件规定了物业服务质量管理的术语和定义、服务质量控制、服务质量评价、评价内容和评价程序等内容。

本文件适用于内蒙古自治区物业管理项目的服务质量管理和评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19000-2016	质量管理体系 基础和术语
GB/T 34417-2017	服务信息公开规范
GB/T 36733-2018	服务质量评价通则
DB15/T 969-2024	办公楼物业管理服务规范
DB15/T 970-2024	居住物业管理服务规范
DB15/T 971-2024	商业物业管理服务规范
DB15/T 972-2024	医院物业管理服务规范

3 术语和定义

3.1

服务资源 service resources

支撑物业服务有效开展所需要的人、财、物等要素的总称。

注：本规范的服务资源包括服务组织、服务人员、服务环境、服务合同等。

3.2

服务过程 service process

为满足相关要求，对物业服务各个方面策划、组织实施、质量控制、改进服务的各项活动。

注：物业服务过程按专业划分，通常包括房屋及设施设备管理、公共秩序维护、环境服务、客户服务等。

3.3

服务结果 service results

服务过程的产出。

注：物业服务的主观结果是指客户对服务质量的评价，通常以客户满意度来测量；物业服务的客观结果，通常包括物业服务在功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等服务质量特性方面的实现程度。还包括政府行业主管部门的评价。

3.4

物业服务第三方评价 third-party evaluation of property services

第三方专业评价机构受业主、业主大会、物业服务人或有关行政主管部门的委托，依照法律、法规的规定、行业标准、合同约定和服务策划等，对物业服务提供专业评价的活动。

4 服务质量控制

4.1 服务内容

物业管理项目日常管理的服务内容分为以下几项：

- 项目管理基本要求，包括服务组织、服务人员、服务环境、服务合同、服务信息；
- 房屋及设施设备的管理；

- 公共秩序维护；
- 消防管理；
- 绿化及环境卫生服务；
- 客户服务；
- 社区精神文明建设。

4.2 服务等级标准

物业管理项目服务品质按照DB15/T 970-2024、DB15/T 969-2024、DB15/T 971-2024、DB15/T 972-2024相关标准和要求根据项目实际情况确定。

4.3 制定质量控制体系

- 4.3.1 物业服务人应当确定服务质量方针和目标。
- 4.3.2 依据相关法律法规、物业行业规范等内容和要求。
- 4.3.3 物业服务人应根据确定的服务质量方针和目标，制定组织整体的质量管控文件和标准体系。

4.4 贯彻质量控制体系

4.4.1 培训

4.4.1.1 专项培训

4.4.1.1.1 服务意识的培训

组织对员工要持续地进行思想教育，强化服务质量意识，让全体员工充分认识到服务质量的重要性。只有让全体员工树立起质量第一的意识，才能把服务工作做好。做好培训计划并定期进行抽查考试，让全体员工把高质量服务牢记心中，贯彻服务质量落实到人的机制；

4.4.1.1.2 服务技能的培训

依据质量管理体系制定培训计划并严格执行，通过各种途径提高员工的服务技能，针对不同岗位不同技能进行培训。组织可以自行开展培训，也可以根据需求参加各类外部组织开展的职业技能培训，各类培训都应该纳入到员工学习体系中。

4.4.1.2 分层级培训

组织应分解每一层级的具体标准及执行要求，由项目负责人、部门负责人开展落实培训工作。真正做到标准在心中，质量全覆盖的培训要求。

4.4.2 执行标准

组织应按照管理标准落地执行，检查标准执行覆盖情况，执行情况汇总分析报告的程序对服务质量进行循环管控。

4.5 验证标准

4.5.1 项目自查

由项目负责人、各部门负责人和质量管理相关责任人对项目标准执行情况进行检查，及时整改不符合项。

4.5.2 内部审查

由品质管理部门和其他相关管理部门组成的审查小组对各项目标准执行情况进行审查。

4.5.3 第三方审查

由组织委托第三方机构审查项目在执行标准过程中存在的不合格项并进行分析，为组织提供决策依据。

4.6 完善标准

结合项目自查、内部审查和第三方审查得出的验证结果，对组织前期制定的标准适用性进行完善、修订和升级，推行新的标准。

5 服务质量评价

5.1 评价人员基本要求

5.1.1 评价人员应具备下列要求：

- 熟悉物业行业有关的政策和法律法规；
- 具有相应的物业行业专业知识，熟知行业标准规范；
- 具有物业行业相关工作经历；
- 评价设施设备管理的人员应具有相应的职业技能要求或中级以上职称证明。

5.1.2 评价人员在评价中应做到：

- 公平、公正、客观、诚实；
- 保持评价的独立性，回避与自己、亲属及其他有利害关系人有关的评价活动；
- 妥善保管评价过程中的文件资料和信息（包括评价报告），未经相关方的书面许可，严禁擅自公开或泄漏。

5.2 评价原则、依据和方法

5.2.1 评价原则

评价原则如下：

- 目的性原则：评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映评价项目服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。；
- 全面性原则：根据评价目的，选取评价指标时应全面、准确反映客户对服务的需求；
- 可操作性原则：评价内容应实用，评价方法应可行。相关信息要素应可采集、可量化，便于操作。

5.2.2 评价依据

实施项目评价活动的依据如下：

- 《内蒙古自治区物业管理条例》；
- DB15/T 970-2024、DB15/T 969-2024、DB15/T 971-2024、DB15/T 972-2024；
- 物业服务合同或前期物业服务合同（以下统称物业服务合同）；
- 物业服务人为项目编制的服务方案策划内容和标准以及公开书面承诺的服务标准；
- 法律、法规的规定或合同约定的其他内容。

5.2.3 评价方法

评价方法如下：

- 关键过程评价法：提取物业服务过程关键节点，评价关键节点质量的落实情况，并根据其在整体中贡献大小，赋予权重后叠加，得出评价结果；
- 关键要素评价法：在评价过程中，对关键服务质量要素的管理水平，对照评价标准依据，采用打分法评价，将每项关键要素评价得分叠加，得出评价结果；
- 层次分析法：对经验判断与专家意见进行定量化表达，对服务质量要素建立目标、准则、制约因素等，在保持判断标准一致的情况下，利用经验判断矩阵，测算各因子对目标的权重，得出评价结果。

6 评价内容

6.1 服务资源

6.1.1 服务组织

服务组织如下：

- 树立先进的经营理念，构建科学的质量管理体系；
- 建立项目管理指标，为项目提供物业服务所需的资金保障；
- 建立健全规章制度，包括但不限于质量管理体系、经营管理制度、财务管理制度、人力资源管理制度等；
- 合理设置组织架构，配置人员；
- 诚信经营，维护业主、员工的合法权益；
- 建立培训机制，做到岗前、岗后以及持续不断的教育培训工作；
- 严格执行相关法律法规、积极协助政府管理部门相关工作、倡导消防安全、秩序维护、绿色环保等相关工作，履行社会责任。

6.1.2 服务人员

服务人员应满足以下要求：

- 专业人员需要按国家有关规定持有相应的资格证书；
- 熟练使用岗位相应的设备，具有问题处理能力；
- 具有与岗位适应的文化程度、专业技能、健康证明等；
- 具有良好的服务态度、语言表达、礼节礼仪等相关意识和能力。

6.1.3 服务环境

服务环境应满足以下要求：

- 服务场所保持干净、整洁、有序；
- 服务和提示类标识标牌齐全和完整；
- 合理配备办公用品以及便民工具。

6.1.4 服务合同

应依法与委托方签订物业服务合同，服务合同应格式规范、内容完整、责权利清晰、明确和客观公正。

6.1.5 服务信息

包括服务资源、服务内容、服务质量、服务咨询和监督等相关信息。服务信息公示应符合GB/T 34417-2017的相关规定。

6.2 服务过程

6.2.1 房屋及设施设备管理

房屋及设施设备管理包括房屋共用部位、供配电系统、电梯系统、供水系统、消防控制系统、监控系统、门禁对讲系统等日常巡检、维修和养护，装饰装修管理、突发事件应急管理和业主报事报修管理等。

6.2.2 公共秩序维护

秩序维护管理包括门岗值班、巡逻服务、制定车辆管理制度、应急管理制度等公共秩序、停车秩序及突发事件的管理和服务。

6.2.3 消防管理

消防管理包括制定消防管理服务制度、应急管理制度，定期对消防设施、设备进行巡查和维修养护，定期开展消防知识宣传、培训和消防应急演练。

6.2.4 绿化及环境卫生服务

绿化和环境卫生服务包括园林绿化的修剪、养护、病虫害防治、补种以及共用区域的清洁卫生、垃圾清运和定期消杀服务。

6.2.5 客户服务

客户服务包括房屋交接、装修申请手续办理、客户接待、信息处理、投诉咨询、档案管理工作。

6.2.6 社区精神文明建设

社区精神文明建设包括组织策划社区文化活动，加强社会主义精神文明、法律法规、垃圾分类等宣传工作，配合政府相关部门、街道办事处和居民委员会开展的各项专题活动宣传及落实工作。

6.3 服务结果

6.3.1 主观结果

通过满意度调查的方式评价客户对物业服务质量的满意程度，调查要求包括：

- 调查覆盖率、满意度指标应当符合相关要求；
- 采取的调查方式分为线上和线下问卷调查以及电话、上门相结合。

6.3.2 客观结果

服务组织按照评价方案确定的反映实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行评价。通过验证、核实评价指标体系中各项指标，确定服务实施效果达到的程度，给出相应结论性意见：

- 功能性，对照服务要求和功能，通过检查验证的方法查验是否符合客户的基本需求及个别需求的程度；
- 经济性，对照服务内容和标准，各项服务是否明码标价，检查服务费用与质量的符合性；
- 安全性，采取措施维持服务区域的公共秩序、保障客户信息安全、共用设施设备等的安全运行；
- 时间性，对于有时间要求的服务，检查是否符合客户要求的服务及时性，对投诉处理过程、结果及反馈的及时性进行核查，以确保符合客户需要；
- 舒适性，服务设施的完备、舒适程度与方便程度，服务环境的整洁与美观程度等；
- 文明性，对物业服务人员的服务礼仪、形象、文明用语等，现场标识标牌、宣传材料等的文明程度通过观察、沟通等方法进行查验。

7 评价程序

7.1 评价准备

评价需进行如下准备：

- 明确评价的对象；
- 确定评价对象相关的法律法规、标准和其他要求；
- 确定评价的范围；
- 确定评价结果公布的范围；
- 明确保密要求；
- 成立评价工作组。

7.2 建立评价指标体系

7.2.1 评价准备

评价小组制定评价工作的总体安排，包括任务分工、时间安排和被评价单位沟通确认。

建立评价指标体系包括下列内容和方式：

- 根据评价目的，建立评价指标体系。评价指标选取要能反映评价目的，可按照物业服务合同要求及物业项目具体情况，参照本标准 6.1—6.3 的评价内容，对评价内容进行组合和剪裁，补充完善；
- 评价方案中的评价指标，确定服务资源、服务过程和服务结果权重占比，根据评价内容，对具体评价指标进行赋分；
- 对评价方案中评价指标，进行符合性评价或实施效果评价，得出评价结论。

7.2.2 评价分类

评价性质分为：

- 符合性评价：根据服务资源和服务过程评价指标规定的标准要求，评价人员采取适当的方法，收集评价信息，形成证据，对照判定细则，采用可比较的方法进行衡量，得到评价结论；
- 实施效果评价：对评价方案中，评价指标内容实现程度，进行赋值，得出评价结论。

7.3 采集并校验数据

7.3.1 评价信息收集

确定评价信息收集的方法。现场评价时信息收集方法包括：

- 文件（包括记录）评审法。通过查阅文件、报告、记录等资料获取客观信息；
- 面谈法。通过与项目负责人、业主委员会主任、物业服务人员等相关人员进行直接交谈获取客观信息；
- 观察法。通过现场巡视，观察服务人员的作业情况以及服务结果获取客观信息；
- 问卷法。通过设计、发放问卷获取客观信息，如客户意见调查；
- 测试法。通过现场试验获取客观信息，如电梯应急电话、消防泵点动、烟感报警处置。

7.3.2 重要数据指标

对于重要内容的评价指标，应采用逐项检查方法。对于内容简单的涉及面广的评价指标，可采用抽样的方式，所抽取的指标或事项反映标准实施的总体情况。指标样本应符合以下要求：

- 有一定的数量；
- 具有典型性；
- 具有代表性；
- 规定的检查周期工作记录。

7.3.3 实施现场评价

实施现场的评价包括：

- 召开首次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加，说明评价目的、范围、评价方法；
- 评价人员按照分工进行评价，做好评价记录，被评价项目陪同人员签字确认；
- 对评价结果有争议的，评价工作组内部沟通，对评价内容进行讨论，形成客观的评价结论；
- 召开末次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加，介绍评价过程，通报评价结论。被评价单位对评价结论有异议的，进行复核、澄清和说明（口头或书面）。

7.4 形成评价结论

对评价过程获得的数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，结合评价目的，给出评价总体结论，出具评价报告。应包括以下内容：

- 评价项目概况；
- 评价目的；
- 评价依据；
- 评价方法；
- 评价日期和评价报告出具日期；
- 评价情况描述；
- 评价活动实施完成后形成的结论性意见，即评价结论；
- 存在问题；
- 改进建议。

7.4.1 评价资料汇总

评价过程中使用的评价记录及收集的信息等资料应以附件的形式附在评价报告后。包括以下内容：

- 服务资源评价；

- 服务过程评价；
- 服务结果评价；
- 现场回收的《客户满意度调查表》；
- 不符合项汇总表。

7.4.2 评价结论要求

评价报告应真实、客观、全面。评价报告中的结论性意见应建立在收集资料和查勘数据基础上。应根据质量检测、合同协议约定的专业技术规范客观陈述事实，不得有虚假内容、误导性陈述或者重大遗漏。

7.4.3 评价结论责任

评价报告应有评价人员签字，如聘请的第三方评估机构还需评价机构负责人签字和加盖评价机构公章。
