

团 标 准

T/GBOMA 008--2022

商务写字楼物业管理服务质量标准 (征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

北京绿色建筑运营协会

发布

目 次

前 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	2
5 客户服务	5
6 维修与管理	9
7 秩序维护与安全管理	10
8 环境管理与服务	12
9 评价要求	13



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

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》规定起草。

本标准由北京绿色建筑运营协会提出并归口。

本标准主要起草单位：北京绿色建筑运营协会。

本标准参加起草单位：北京星美环境工程有限公司。

本标准主要起草人员：刘径、史淑芳。

本标准参加起草人员：张然、任菲。

商务写字楼物业管理服务质量标准

1 范围

本标准规定了商务写字楼物业管理服务质量的术语与定义、基本要求、客户服务、维修与管理、秩序维护与安全管理、环境管理与服务、评价要求。

本标准适用于全国范围内的服务面积在 5000 m²及以上的商务写字楼物业管理服务，服务面积小于 5000 m²的商务写字楼物业管理可参照执行。当第三方使用此标准进行商用时，需征得发布机构的同意。其它涉及本标准工作的相关领域也可以参照使用。

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（包括所有的修改版）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符合 第1部分：通用符号

GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.5 公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

DB13/T 2342—2016 商业物业管理服务规范

DB37/T 1997.7—2019 物业服务规范 第7部分：商城物业

DB4403/T 12-219 物业服务要求 商务写字楼

DB4201/T 640-2020 写字楼物业服务规范

DB6101/T 3095-2020 写字楼物业管理服务规范

DB2301/T 86-2021 商业物业服务规范

3 术语和定义

3.1 商务写字楼

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 物业管理服务

是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的服务。

3.4 物业管理服务质量标准

为了使物业管理服务企业能够有条不紊地服务与经营，对物业管理服务企业的检验方法所作的管理与技术规定。是指对物业管理服务所具有的、能用以鉴别其是否能够确保客户满意的一切特性和特征的综合。物业管理服务质量包括主观性、互动性、过程性、难控性和长期性。

4 基本要求

4.1 服务机构

物业管理服务机构应该满足以下条件：

- a) 取得相应的合法经营资格；
- b) 具备相应的服务场所与办公场所；
- c) 具备满足服务需求的设施和设备；
- d) 具有相应的管理机构、人员、措施和相应的健全管理制度；
- e) 具有信息化手段进行管理；
- f) 企业须经过行业类相关体系认证；
- g) 未发生过管理责任类重大违法经营事件；
- h) 应企业信用状况良好；
- i) 未发生过管理责任类重大安全生产责任事故；
- j) 物业管理服务企业与受物业产权人合同约定服务内容和项目；
- k) 应按国家有关规定和合同约定规范服务和规范使用专项资金。

4.2 人员

物业管理服务机构的人员应符合以下要求：

- a) 具有良好的职业道德和职业操守，身体健康，能够胜任本职工作；

- b) 管理人员取得从业资格和岗位证书;
- c) 专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书;
- d) 从事特种作业的服务人员应经过培训，取得特种作业资格;
- e) 服务机构人员应经岗前培训，合格后上岗;
- f) 服务机构人员在工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全防范等相应的培训;
- g) 应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表端庄整洁，言行文明、规范;
- h) 服务主动热情，窗口服务人员应使用普通话;
- i) 服务机构人员信用状况良好;

4.3 规章制度

应建立完善的规章制度，并有具体的落实措施及考核办法，主要包括：

- a) 物业服务的方案;
- b) 各岗位职责、工作流程及服务要求;
- c) 内部管理制度;
- d) 质量管理制度;
- e) 岗位职责制度;
- f) 财务管理制度;
- g) 绩效管理制度;
- h) 员工培训制度;
- i) 安全管理制度;
- j) 档案管理制度;
- k) 行政管理制度;
- l) 专项资金使用制度;
- m) 工程管理制度;
- n) 公共秩序管理制度;
- o) 公共环境清洁管理制度;
- p) 园林绿化管理制度;
- q) 节能环保管理制度;
- r) 突发事件应急预案;

- s) 安全生产管理制度;
- t) 安全警示标志管理制度;
- u) 服务全过程风险与应急管理机制;
- v) 信息管理制度;
- w) 智能化管理制度;
- x) 绿色物业管理机制;
- y) 单独并分别建立商务办公楼的每个服务区域内的管理制度。

4.4 财务管理

应建立健全财务管理制度，并符合下列要求：

- a) 规范操作，账目清晰；
- b) 对于提供特约服务的费用、代收代缴的费用，应单独列账，按实际支出费用和约定方式向业主或物业使用人收取；
- c) 单独设置专项资金使用与管理制度；
- d) 应设置培训资金使用制度；
- e) 应每年对财务情况进行审计。

4.5 档案管理

应建立物业档案管理制度，档案齐全，分类成册，有目录并查阅方便，档案内容包括但不限于：

- a) 日常档案：
 - 1) 物业权属资料；
 - 2) 物业承接验收资料；
 - 3) 客户服务档案；
 - 4) 房屋维修、安全检查以及养护管理档案；
 - 5) 设施设备安全检查、维修以及养护管理档案；
 - 6) 装修管理资料；
 - 7) 秩序维护档案；
 - 8) 消防安全管理档案；
 - 9) 清洗服务档案；
 - 10) 绿化服务档案；

- 11) 专项作业分类服务档案（例如：高空作业服务档案等）；
 - 12) 业主及物业使用人资料；
 - 13) 物业服务机构日程管理文件、记录等；
 - 14) 投诉处理资料；
 - 15) 有限空间的管理记录；
 - 16) 空置房管理记录；
 - 17) 档案使用管理记录。
- b) 技术档案：
- 1) 工程竣工验收档案；
 - 2) 项目竣工综合验收档案；
 - 3) 物业承接查验档案；
 - 4) 设施设备技术资料；
 - 5) 工程内业资料。

4.6 标识管理

- 4.6.1 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.5、GB/T 10001.9、GB/T 10001.10 的规定。
- 4.6.2 安全标识应符合 GB 2894 的规定。
- 4.6.3 标识的设置方式、照明和固定要求应符合 GB/T 15566.1、GB/T 15566.5、GB/T 15566.8 的规定。
- 4.6.4 公共场所的安全设备设施标识及使用说明应用中，英文书写，文字规范。
- 4.6.5 定期检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查。
- 4.6.6 应放置或安装指引类标志、警示类标志。并定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水闸门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。
- 4.6.7 根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。

5 客户服务

5.1 服务热线

- 5.1.1 应设立 24 小时服务热线，受理客户电话报修、咨询、求助及反馈，并应做好记录。
- 5.1.2 应制订热线接听话术、用语规范、常见和疑难问题及解答等辅助资料，根据需要修订和

及时更新。

5.1.3 应建立完善的业务知识库，保证知识库中的业务知识完整统一并具时效性。

5.1.4 电话在任何时段应可以正常接通，电话接通后选择功能正常，通话期间线路无杂音、声音清晰。

5.1.5 来电时应在铃响三声铃响内接听，电话占线时间不超过 30 秒。

5.1.6 服务人员应熟悉相关业务知识和信息，运用熟练的电话沟通技能和服务补救技巧，能快速准确地回答客户的咨询。

5.1.7 服务人员应善于引导客户，挖掘客户潜在需求，快速提供最有效的解决方案。

5.1.8 应在收到电话投诉和维修处理完成的反馈后的 24 小时内客户进行满意度回访。。

5.1.9 宜定期评估电话接通情况、应答速度、服务能力、一次解决率等指标，采取有效措施提升客服热线的服务质量和效率。

5.2 接待服务

5.2.1 服务场所应有现场接待人员，接待时间符合商业营运要求。

5.2.2 物业管理现场服务机构应设立接待服务窗口，公开办事制度、办事纪律、收费项目及收费标准，公示服务接待电话和服务承诺。

5.2.3 接待人员态度和蔼、耐心热情、用语规范，做好来访记录。

5.2.4 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率 100%。

5.2.5 接待服务内容应进行记录并存档。

5.2.6 应提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、电话、维修及电子邮件等。

5.2.7 对于投诉、报修等事项应进行回访。

5.2.8 对于影响业主或物业使用人的作业计划（如停水、停电、外墙清洗、电梯维保等），至少应提前 24 小时通知。

5.2.9 接待人员应熟知周边道路交通和楼内各项服务功能，及时准确为客户提供指引。

5.2.10 宜采用乔迁贺喜、节日问候、定期拜访等方式开展人文关怀。

5.3 公示告知

5.3.1 依据物业管理服务合同，物业管理服务机构应在业主入驻时以书面形式告知提供的服务项目及管理要求。

5.3.2 物业管理服务机构应在办公场所公示营业执照或复印件、物业服务项目、服务流程、服

务承诺、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等。

5.3.3 公示告知应采取广泛性，多方形式进行公示告知。

5.3.4 应设立物业服务信息查询台，向客户提供但不限于以下资料：客户服务手册、装修手册以及其他应向客户公开的信息。

5.3.5 在大堂显著位置进行物业服务信息公示。

5.3.6 重要事件应书面送达信息通知单，紧急情况宜使用应急广播进行告知。

5.3.7 应建立业主微信或者电子信息公示平台。

5.4 电子服务平台

5.4.1 应采用微信公众号、微信群或手机 APP 等电子服务平台形式，广泛进行宣传，用户使用率高。

5.4.2 定期在电子服务平台发布信息，平台信息应具有准确性、权威性和完整性。

5.4.3 24 小时正常运转，信息应答、业务办理时效性高。

5.4.4 电子平台功能丰富，包括但不限于：报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、通知公告、投诉等功能。

5.4.5 应结合自身场景提供面向人、车、物流和空间场地等相关的信息服务管理。

5.4.6 电子服务平台应设立专人专管。

5.5 装修管理服务

5.5.1 建立业主装修申请管理制度。

5.5.2 配合业主方办理租户装修施工的申请，审核装修方案是否符合供电、供水、供气的容量限额、消防、噪声、排气、排污等相关要求。

5.5.3 受理装修申请时应告知业主或者物业使用人有关制度和规定，签订装修协议，明确相关方的权力和义务。

5.5.4 装修申请批准后，受理施工登记，核查特种作业人员的操作证，签订施工管理协议，发放施工许可证明。

5.5.5 应定期巡视监管装修现场，发现有违规行为应予以告知、制止、上报。对装修施工现场包括但不限于以下内容进行监管：

- a) 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运；

- b) 施工人员的进出、现场管理，应主动控制营业期间施工人员的频繁出入；
- c) 施工现场的封闭隔离，噪音、异味、粉尘的控制；
- d) 供电、供水和升降等设备的使用；
- e) 灭火器材的配置，动用明火，易燃易爆物品和化学危险品的使用；
- f) 建筑物本体和设施设备的保护。

5.5.6 保证装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装修便利。

5.5.7 配合业主方进行装修施工验收，监督租户限期整改发现的问题。

5.5.8 建立业主或物业使用人的装修档案，包括装修申请、审核、验收资料等。

5.6 报修服务

5.6.1 应全天 24 小时受理报修，并值班记录和报修记录。

5.6.2 报修 10 分钟内到场，小修项目 24 小时内修复（预约修理除外），急修项目限时修复。维修及时率 100%，一次维修合格率不低于 95%，维修服务回访率 100%，满意率达到 95% 以上。

5.6.3 维修工作完成应及时向业主或物业使用人回复维修情况。

5.7 特约服务

5.7.1 物业服务机构可根据业主或物业使用人实际需求，提供特约服务。

5.7.2 所提供的服务收费标准应公示，业主或物业使用人可自愿选择，在接受物业服务机构的服务时对其服务质量及费用进行确认。

5.7.3 特约服务包括但不限于：

- a) 商务配套服务，如票务服务、会务服务、文印服务、入户保洁等；
- b) 生活配套服务，如餐饮、购物、班车、绿植租摆等；
- c) 租赁代理服务；
- d) 大型活动保障服务；
- e) 其它服务。

5.8 入驻撤店服务

5.8.1 业主或物业使用人入驻或撤店时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

5.8.2 应告知业主或物业使用人停车地点、搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

5.8.3 应安排人员进行现场管理和协调。

5.8.4 向业主或物业使用人明确产权或租赁区域内的设施设备使用范围，办理设施设备交接手续，钥匙交接。

5.8.5 提供约定的供电、供水、空调、直线电话或其他电信业务的接入等服务。

5.8.6 受业主或物业使用人委托，按约定要求管理备用钥匙（包括封存保管、紧急启用）。

5.9 客户意见处理

5.9.1 物业现场服务机构应与业主方、租户保持沟通，定期开展意见征询。

5.9.2 物业服务企业应每年测评业主方和租户对物业服务的满意度，改进服务质量。

5.9.3 物业应在对客户抱怨、反馈意见、投诉时，保持冷静和耐心，保持和悦的态度，以同理心聆听意见。

5.9.4 应清晰记录客户提出的意见或者建议，并表示感谢。

5.9.5 应适时安抚客户的情绪，针对特殊个案或情绪激动的客户，给予特别安抚，如提供合适场所、提供饮品等。

5.9.6 应尽快提出解决方案，迅速解决问题。

5.9.7 应与投诉者以通俗易懂的语言和合理的方式及时沟通处理投诉程序的相关信息。

5.9.8 应根据客户需求规定并公示客户投诉处理和回访时限，并在承诺的时间内完成投诉处理和回访。

5.9.9 投诉管理应符合 GB/T 17242 的要求。

6 维修与管理

6.1 房屋维修与管理

6.1.1 建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡查制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，并组织实施。

6.1.2 大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查及相应处置。

6.1.3 定期巡查房屋，发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于合同约定由物业服务机构负责维修的项目，应及时维修。

6.1.4 房屋维修保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录；及时完成维修任务，如达中修及以上应及时告知业主。

6.1.5 告知业主或物业使用人按照楼层承受负荷要求设置设备和货物，对超载放置现场及时制止。

6.1.6 保持门窗玻璃、配件完好，开闭灵活，无异常声响。

6.1.7 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整、无缺损。

6.1.8 每半年检查一次层顶防水层，发现问题及时修复。

6.2 公共设施设备维修与管理

6.2.1 总体要求

- 6.2.1.1 对共用设备进行维护保养时，应尽量降低对营业环境的影响。
- 6.2.1.2 被委托的专业单位在进行中大修或维护保养工作时，应指定专人对其进行监管，重点关注隐蔽工程、材料防火性能、电线的承载/绝缘/接地性能及水管（含配件）的承压能力等。
- 6.2.1.3 定期做好设备设施的日常清洁、紧固、注油、检漏等维护保养工作，发生设备突发故障时应及时组织抢修、恢复。

6.2.1.4 公共设施设备应完好，整洁，功能输出正常。

6.2.2 公共设施设备维护的关键过程应符合要求：

- a) 技术人员应持证上岗，严格执行操作规程；
- b) 设备台账齐全、完好，实施动态管理，大中修、重大故障和维修记录完好；
- c) 有定期巡检、抄表、维护保养计划，并按计划执行，巡检、抄表、维护保养过程留有记录，记录填写规范，保存完成；
- d) 设备故障应急预案齐全，且定期开展演练，演练记录齐全、完后；
- e) 紧急情况处理及时、合规，处理记录齐全完好，无停水、停电、停供暖/供冷等人为责任事件。

7 秩序维护与安全管理

7.1 出入管理

7.1.1 确保出入口畅通，设秩序维护人员值守，对人员和货物进出进行监督，禁止危险物品等进入商务写字楼区域。

7.1.2 施工等需要设定的封闭区域，应有明显标识，阻止无关人员进入。

7.1.3 确保员工通道、运货通道等为专用通道，对出入专用通道的工作人员应进行核查，对联系工作的外来人员进行核查、登记。

7.2 巡查管理

7.2.1 制定巡查路线，加强重点区域、重点部位、重点机房及装修区域的巡逻，人防、技防相结合。

7.2.2 按巡查路线定时巡查，巡查期间应重点关注安全隐患，发现异常情况，应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

7.2.3 巡查中发现偷窃、损坏物品、乱贴乱画等违法、违章行为应及时制止。

7.2.4 巡查中发现违章占用通道或有违规行为和危险举动、可疑人员、设施损坏或设备异常等异常情况时应立即上报，通知有关部门并在现场采取必要措施，必要时启动相应的应急预案。

7.2.5 巡查过程或监控室实行联动，收到指令后，巡查人员应及时到达，并采取相应措施。

7.3 监控管理

7.3.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。

7.3.2 监控室内实行 24 小时专人值班。

7.3.3 监控设施齐全，保证对出入口，内部重点区域的安全监控、录像。

7.3.4 监控室内电话畅通，接听及时。

7.3.5 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

7.3.6 监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。

7.3.7 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自泄露记录内容和资料。

7.4 车辆管理

7.4.1 停车场（库）及车辆进出通道应明确行驶路线、规范设置交通标识，公示物价部门核定的收费标准和相关管理规定。

7.4.2 停车场（库）通往大厦入口处，应张贴出库平面图，标注入口处位置、停车区位编号及紧急疏散出口等信息。

7.4.3 对顾客车辆、运货车辆、班车等不同种类的车辆实行分类管理，指定不同的停放区域。

7.4.4 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

7.4.5 禁止超高、超长、运载易燃易爆危险品车辆驶入停车场（库）。

7.5 装卸管理

7.5.1 提醒、引导车辆在指定区域和规定时间装卸，防止阻塞通道。

7.5.2 应告知业主或物业使用人使用货梯运送货物。

7.5.3 对液体、超长、尖锐、粉状等特殊形状货物的运送加强监督，防止污染环境和损坏货梯。

7.5.4 监督货物装卸后的现场清理工作，保持环境整洁。

7.6 消防安全管理

7.6.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

7.6.2 消防安全防范管理应符合国家和市消防安全管理规定。

7.6.3 消防控制室应符合国家 GB 25506 的要求。

7.7 突发事件处理

7.7.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速相应机制。

7.7.2 建立健全突发事件处理机制，明确突发事件处理责任人。

7.7.3 事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

7.7.4 定期对相关人员进行应急预案培训，并定期组织演练。

7.7.5 突发事件包括但不限于：

- a) 火灾；
- b) 自然灾害；
- c) 电梯故障；
- d) 紧急停电停水；
- e) 治安事件；
- f) 意外伤害；
- g) 群体事件。

8 环境管理与服务

8.1 公共区域环境卫生维护

8.1.1 按物业合同约定，商务写字楼的各个公共场地应保持清洁卫生，保持干净整洁，环境优美，记录完整。

8.1.2 对于石材类、木之类、地毯类、金属类等材质，应分类进行清洁。

8.1.3 及时关注雨雪等极端天气。雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

8.1.4 极端天气来临前，应提前检查并疏通排水沟，确保污水泵正常运行，及时清扫道路，做好防冻工作。

8.1.5 适时开展卫生防疫工作，配合做好突发性传染病控制。

8.1.6 建筑物外立面清洗应委托有相应资质的保洁机构进行作业。

8.1.7 如使用机械化清扫作业的，应在使用前检查车辆性能。清扫时注意观察路面障碍和清扫质量情况，车速不得超过 5km/h，对机械化作业不能清除的大件垃圾或硬物，应及时人工清除，确保清扫质量和设备不受损坏。

8.1.8 环境卫生服务人员应穿着整齐、礼仪得当，不妨碍客户工作。

8.1.9 环境卫生服务的关键过程应符合要求：

- a) 外墙清洗、消杀等影响客户工作的作业应提前进行公示；
- b) 使用自动化作业设备，作业工具摆放隐蔽、整齐，作业用品符合环保要求；
- c) 作业过程采取安全防护措施；

d) 进行垃圾分类环保处理;

8.2 绿化服务

- 8.2.1 制定服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。
- 8.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。
- 8.2.3 绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、消杀、养护。
- 8.2.4 使用的药剂不应有害人体健康及造成环境污染。

8.3 垃圾分类处理

- 8.3.1 按照生活垃圾分类要求，将生活垃圾投放到指定的垃圾容器或者收集场所。
- 8.3.2 施工建筑垃圾临时堆放点须围合、隔断并覆盖，设置标识，督促及时清运。
- 8.3.3 垃圾应定期清运、清洗、消毒、消杀，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。
- 8.3.4 定期清洁垃圾桶，确保垃圾桶内外无污垢，距离垃圾桶 3m 以外无异味。
- 8.3.5 垃圾清运时应避开人流高峰，清运中必须遮挡、防护，避免造成二次污染。

8.4 消杀管理

- 8.4.1 应制定消杀计划，定期组织消杀工作，对公共卫生间、垃圾堆放点等容易滋生细菌部位增加消杀频次。
- 8.4.2 做好用药及消杀工具安全管理，应做好事先通知以及现场的警示标识，防止中毒或误食事件发生。
- 8.4.3 实施消杀工作应防止对环境造成二次污染。

9 评价要求

9.1 客户满意度监视与评价

物业管理服务机构应按本标准服务要求定期监视客户对其需求和期望已得到满足的程度的感受，包括但不限于顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客拜访、顾客赞扬。当采取顾客调查监视顾客满意，应：

- a) 按本标准要求策划并编制客户满意度调查表；
- b) 每年至少一次进行独立的满意度调查，调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求；
- c) 通过第三方满意度调查获取的信息应与竞争对手或/和标杆企业进行对比评价，并形成书面报告。

9.2 服务要求的检查与评价

9.2.1 现场检查（明查）与评价

物业管理服务机构应按策划的时间间隔对本标准中的服务要求实施现场检查，包括但不限于：

- a) 策划并制定包含定期检查和专项检查的现场检查方案，并制定覆盖所有的服务要求的检查表；
- b) 定期检查每季度至少应覆盖所有的服务要求一次，专项检查应针对关键区域、关键时段、关键人物、关键事件进行策划和实施；
- c) 物业应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不合符事项、服务的改善点和提升点，并与过往所发现的不合格项进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟改善成效。

9.2.1 暗访客户检查与评价

为了解客户对物业所提供的服务的实际感受，持续提升服务质量，物业应定期实施暗访客户检查与评价，包括但不限于：

- a) 按本标准服务要求设计暗访客户检查方案和检查表，调查的内容应参考本标准中的服务要求；
- b) 每年至少一次进行独立的暗访客户检查，调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求，调查的对象包括各商业综合体物业管理；
- c) 物业应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不合符事项、服务的改善点和提升点，并与过往暗访客户检查情况以及物业客户调查结果进行比对分析和评价，提出改善措施，并跟改善成效。

9.3 管理要求的审核与评价

物业应按照计划的时间间隔开展审核，以确定本标准管理要求是否得到有效的实施和保持，包括但不限于：

- a) 物业应按本标准的管理要求制定审核方案和检查表，确保审核过程在受控的条件下进行；
- b) 负责受审区域的管理者应确保及时采取措施，以消除审核所发现的不合格及其原因；
- c) 负责审核的人员应跟进不符合项，跟进活动应包括对不合格所采取的纠正和纠正措施的是否实施及实施是否有效；
- d) 物业应审核结果形成书面报告，并对组织的管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。