文件编号：CTS CIT-SC09-2025

物业服务认证技术规范

A/1 版

编写人员：技术部

审核人员：韩明枝

批准人员：郑继红

编制日期:2025.08.10

修改日期:2026.05.20

发布日期:2026.05.20

目 录

1 适用范围 3
2 规范性引用文件 3
3 术语和定义 3
4 服务要求 3
5 服务管理审查要求 4
5.1基本原则 4
5.2物业服务组织 4
5.3制度建设 4
5.4服务资源 4
5.5沟通 5
5.6服务的评价和改进 5
6 服务特性测评要求 5
6.1总要求 6
6.2基础管理服务 6
6.3房屋及设施设备维护服务 8
6.4环境管理服务 9
6.5公共秩序维护服务 10
6.6客户服务与沟通 11
7 服务认证评价方法 13
7.1服务管理审查评价方法 13
7.2服务特性测评评价方法 13
8 评分要求 13
9 认证结果 13
附表1 服务管理审查指标与评价分值 15
附表2 服务特性测评指标与评价分值 16

认证技术规范文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告2025年第9号）对于本机构认证技术规范进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证技术规范名称、目录页面，您可通过访问公司网站里的公开文件查阅。

若您有任何疑问或建议，或需要获得认证技术规范文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话0519-81819001或官方邮箱717109001@qq.com与我们联系。

我们承诺：公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位（盖章）：中铖时代认证中心有限公司

承诺日期：2025年08月11日