



Q/GAC

浙江公信认证有限公司技术标准

Q/GAC 708-2021

物业服务认证要求

2021-6-30 发布

2021-7-1 实施

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义 1

4. 服务要求 4

 4.1 客户服务 4

 4.2 工程维修服务 7

 4.3 保洁服务 13

 4.4 秩序维护服务 17

5 管理要求 20

 5.1 通用要求 20

 5.2 特定要求 20

6 服务认证评价 23

 6.1 认证准则 23

 6.2 认证模式 26

 6.3 认证结果 26

附录 A 28

 物业服务要求测评工具.....

 物业管理要求审核工具.....

 表 B.1 物业管理成熟度等级描述

 表 B.2 物业管理要求各条成熟度对应分值.....

物业服务认证要求

1 范围

本规则规定了物业服务认证的规范性要求，包括物业服务要求和物业管理要求，以及服务认证的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本规则适用于公信认证物业服务认证活动。

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，仅所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 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

GB/T 27207-2020 《合格评定 服务认证模式与应用导则》

GB/T 27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T 19004-2020 《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》

3 术语和定义

上述规范性引用文件中给定的及下列术语和定义适用于本文件。

如有需要， 请通过如下方式联系本
机构索取相关认证依据（标准）全
文。

电话： 0571-85067843

邮箱： wangxin@gac.org.cn