

Q/ZHRZ

企 业 标 准

CTS Q/ZHRZ 012-2025

物业服务管理体系 要求

2025-06-20 发布

2025-6-25 实施

中凰认证服务(成都)有限公司

发布

目录

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织所处的环境 1

 4.1 理解组织及其所处的环境 1

 4.2 理解相关方的需求和期望 1

 4.3 确定物业服务管理体系的范围 2

 4.4 物业服务管理体系 2

 4.5 制度建设 2

5 领导作用 3

 5.1 领导作用和承诺 3

 5.2 管理方针 3

 5.3 组织的角色、职责和权限 3

6 策划 4

 6.1 应对风险和机遇的措施 4

 6.2 物业服务管理管理目标及其实现的策划 4

7 支持 5

 7.1 资源 5

 7.2 能力 5

 7.3 意识 5

 7.4 信息交流 5

 7.5 文件化信息 6

8 运行 7

 8.2 选择服务供应商 7

8.2.1 概述 7

8.2.2 对服务供应商的要求 7

8.3 物业服务组织 8

8.3.1 管理 8

8.4 组织形象 8

8.4.1 概述 8

8.4.2 理念 9

8.4.3 组织文化 9

8.4.4 社会责任 9

9 绩效评价 10

9.1 监视、测量、分析和评价 10

9.2 内审 10

9.3 管理评审 11

10 改进 12

10.1 总则 12

10.2 不符合和纠正措施 12

10.3 持续改进 13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中凰认证服务(成都)有限公司制定。

本标准主要起草人：刘乾江、刘小荣、董相。

物业服务管理体系 要求

1 范围

适用于物业服务组织的物业服务管理。

本标准适用于向本公司申请的物业服务管理体系认证的通用要求。

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》

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南》第9部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 19001 和 GB/T 20647.9-2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

物业服务：由业主和物业服务组织控制物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

物业服务职业化：物业服务应逐步实行市场化运作的职业管理，通过物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务的职业化。

物业服务专业化：物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展，管理和服

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其发展战略相关，并影响其实现物业服务管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。在考虑内外部因素时应明确：

- a) 对组织的影响、组织履行培训义务的情况；
- b) 影响相关方或受相关方影响的事项。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与物业服务管理体系有关的相关方，包括：政府机构、供应商、客户等；
- b) 相关方的有关要求，包括相关的法律法规及其他要求并应考虑将这些要求纳入到组织的合规要求中。
- c) 需落实的相关方需求和期望。

组织应定期识别相关方需求和期望，并形成文件化信息。

4.3 确定物业服务管理体系的范围

4.3.1 组织应界定物业服务管理体系的边界及其适用性，以确定其范围。

4.3.2 在确定物业服务管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 所确定的内部和外部因素；
- b) 所确定的相关方要求；
- c) 职能、运行单元和物理边界；
- d) 活动、产品和服务；
- e) 实施控制与施加影响的权限和能力。

组织物业服务管理体系的范围和边界应作为文件化信息予以保持。

4.4 物业服务管理体系

组织应依据本文件要求，建立、实施、保持并持续改进物业服务管理体系，包括所需的过程及其相互作用，并持续改进物业服务管理绩效。

4.5 制度建设

物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系，对服务提供的全部过程和活动进行控制，以实现组织的方针和目标。组织建立管理体系应满足以下目的和要求：

- 组织方针、目标的确立；
- 增强业主和其他相关方的满意程度；
- 降低组织的成本和减少风险；
- 承担组织的社会责任；
- 改进组织整体绩效；
- 有利于企业的长远发展；
- 提高组织信誉，树立良好组织形象；
- 增强组织竞争力，提高经济效益；
- 管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进；
- 满足评价的需要。

为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理和服务的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

在持续改进物业服务管理体系有效性方面，最高管理者应通过以下方面证实其对物业服务管理体系的领导作用和承诺：

- 确保制定物业服务管理体系的方针和目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；
- 确保物业服务管理体系要求融入组织的业务过程；
- 确保物业服务管理体系所需的资源是可获得的；
- 沟通有效的物业服务管理体系和符合体系要求的重要性；
 - 确保物业服务管理体系实现其预期的结果；
- 指导和支持员工为物业服务管理体系的有效性做出贡献；
- 促进持续改进；
- 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.2 管理方针

最高管理者应在确定的物业服务管理体系范围和边界内制定管理方针，管理方针应：

- 适应组织的宗旨；
- 为建立的管理目标提供框架；
- 包括满足适用要求的承诺；
- 包括持续改进物业服务管理体系的承诺。
- 可获取并保持成文信息；
- 在组织内部沟通；
- 适宜时，可为有关相关方所获取

5.3 组织的角色、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。

最高管理者应向物业服务管理团队分配职责和权限，以：

- a) 确保建立、实施、保持和持续改进物业服务管理体系；
- b) 确保物业服务管理体系符合本文件的要求；
- c) 明确并实施管理方案以持续满足环保要求，最终实现管理目标；
- d) 建立所需的准则和方法，以确保物业服务管理体系的有效运行和控制。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

策划物业服务管理体系时，组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望，并对影响组织物业服务管理绩效的活动和过程进行评审。策划应与物业服务管理方针保持一致，并应采取能够实现物业服务管理绩效持续改进的措施。组织应确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确定管理目标实现的进度安排；
- b) 确保物业服务管理体系实现其预期结果；
- c) 预防或减少不期望的影响；
- d) 实现物业服务管理体系和物业服务管理绩效的持续改进；

6.1.2 措施的策划

组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何：
 - 1) 在其物业服务管理体系过程（见 6.2、第 7 章、第 8 章和 9.1）中或其他业务过程中融入并实施这些措施；
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对培训符合性的潜在影响相适应。

6.2 物业服务管理管理目标及其实现的策划

6.2.1 物业服务管理目标

组织应针对其相关职能和层次建立管理目标，管理目标应：

- a) 与管理方针一致；
- b) 可度量（如可行）：得到监视；
- c) 予以沟通；
- d) 适当时予以更新；

组织应保持管理目标的文件化信息。

6.2.2 实现管理目标和指标措施的策划

组织应考虑如何将实现管理目标和指标的措施融入其运营过程。策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- a) 要做什么；

- b) 需要什么资源;
- c) 由谁负责;
- d) 时间进度;
- e) 验证结果的方法和时机。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进物业服务管理体系所需的资源，包括：

- a) 与管理目标相关的人员的能力和意识要求;
- b) 提供必要的基础设施，包括与物业服务相关的设施或设备、信息化系统等;
- c) 提供必要的监视和测量设备;
- d) 确定如何获取必要的知识及知识的更新，包括先进的技术的方法学;
- e) 与相关方建立沟通渠道。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定对实现管理目标具有影响的人员所需的能力;
- b) 实施人员能力评价，确保人员能力满足要求;
- c) 采取培训及其他措施，确保在岗人员能够胜任工作。
- d) 评价所采取措施的有效性。

组织应保留适当的记录作为能力符合性的证据。

7.3 意识

组织应确保相关人员意识到：

- a) 符合物业服务管理方针的重要性;
- b) 符合管理目标、物业服务管理体系要求的重要性;
- c) 其职责、权限及活动对于组织管理目标实现的影响;
- d) 其对物业服务管理体系有效性的贡献，例如控制重要物业服务管理因素的方法;
- e) 不符合物业服务管理体系要求所产生的影响，例如未履行物业服务的后果。

7.4 信息交流

组织应确定与物业服务管理体系有关的内部和外部的信息交流，信息交流应考虑：

- a) 在其各职能和层级间就物业服务管理体系的相关信息内部沟通交流;

b) 合规性要求、相关方和组织自身的要求，并按照相关要求进行外部信息交流，适用时包括：物业服务管理方针、管理目标及实现进度情况等信息；

c) 鼓励员工为实现管理目标提出合理化的改进建议，并保留改进建议的文件化信息。

组织应对内部和外部的信息交流进行响应，并保留相应的记录。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织物业服务管理体系应包括：

a) 本文件要求的文件化信息；

b) 组织为确保物业服务管理体系有效性和证实物业服务管理绩效改进所必需的文件化信息。

注 1：组织正在保持的其他管理体系的文件化信息，可能是物业服务管理体系文件化信息的一部分。

注 2：不同组织的物业服务管理体系文件化信息的复杂程度可能不同，其取决于：

——组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；

——合规性要求；

——工艺过程的复杂性及其相互影响；

——人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

——标识和说明(例如:标题、日期、作者和编号)；

——形式(例如:语言文字、软件版本、计算工具、图表)和载体(例如:纸质的、电子的)；

——评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制，以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时，组织应采取以下措施：

——分发、访问、检索和使用；

——存储和保护，包括保持易读性、防止失密；

——变更的控制，包括版本控制；

——保留和处置。

组织应识别与物业服务管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息，适当时，应予以控制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

为满足要求，并实施 6.1 所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

——建立过程准则；

——按照准则实施过程控制；

——在必要的范围和程度上，保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。组织应确保外包过程受控。

8.2 选择服务供应商

8.2.1 概述

物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样，建立同样的策划、控制和验证程序。

物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力，组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。

物业服务组织在选择各种服务供应商时，应考虑到在工作中，由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。

物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。

物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明，宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。

8.2.2 对服务供应商的要求

对服务供应商的要求，至少应包括：

——适合业主及本组织需求；

——具备相应的资质；

——对采购单或说明书的要求；

——质量保证和验证方法的协议；

- 购进产品和服务提供的质量记录；
- 对解决矛盾或质量争端的规定。

在选择服务供应商时，组织还应考虑：

- 供应商的背景、历史和诚信的了解；
- 供应商能力和质量管理体系的评价；
- 供应商所提供的产品样品的评价；
- 与同类服务供应商的比较等。

8.3 物业服务组织

8.3.1 管理

物业服务组织应按照物业服务合同要求，对所接管的物业进行整体管理，给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护。

物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。

物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗，并就物业管理的范围与业主委员会签订合同，并在业主大会上通过。物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等。

管理的范围包括以下几方面：

- 社区秩序维护；
- 维护维修管理；
- 合同范围内的绿化；
- 卫生服务。

8.3.2 服务

物业服务组织为业主提供的服务可以包括生活需求的各个方面。

专业的服务宜聘请服务供应商承担。

8.4 组织形象

8.4.1 概述

物业服务组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求，努力创造独特的组织文化，建立明确的价值观、行为准则，确立清晰、具体的发展方针目标，并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境，使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感。

组织形象应体现在但不限于以下：

- 员工职业素质，职业道德、行为、接待礼仪；
- 员工职业特征，如，本组织规范的着装；
- 组织内部、外部良好设备、设施的配置；
- 良好的诚信和自律原则；
- 不断增强的社会责任感；
- 社会公益活动的参与；
- 组织形象标志等。

8.4.2 理念

物业服务组织应在员工中树立忠于职守，为业主诚信服务的理念，并贯穿在物业服务的所有活动当中，物业服务组织的最高管理者应率先垂范。

8.4.3 组织文化

物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化，通过组织文化对员工的熏陶和引导，使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。

改进组织文化的途径包括但不限于以下几方面：

- 了解组织发展的独特历史和传统；
- 向业主、企业员工宣传组织的价值观；
- 不断健全和完善现有管理制度；
- 改进管理模式，如确立项目主管的管理模式；
- 全面提高员工的职业素质；
- 重视业主及员工的意见和建议；
- 设计和开展丰富多彩的各种活动；
- 为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道；
- 树立诚信原则等。

8.4.4 社会责任

物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面，提出可持续发展的战略规划。

物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为，帮忙社区建立有效的资源配制体系，做维系社会稳定的企业公民，并努力培养员工的社会责任感。

社会责任应体现在：

- 遵守国家法律、法规；
- 符合社会公共道德伦理的行为；
- 组织的各种制度的透明度，鼓励员工参与企业管理；
- 招聘员工的准则；
- 根据组织发展改善内部劳动工资标准；
- 关注社会焦点问题，积极参加社会公益事业；
- 提出组织对保护环境的具体措施；

关注社区建设与发展体现在：

- 维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为；
- 支持社区公益事业；
- 支持社区建设中的环境保护项目；
- 帮忙社区的弱势群体；
- 支持社区文化教育事业的建设和等。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应监视、测量、分析和评价其物业服务管理绩效。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 适用时的监视、测量、分析与评价的方法，以确保有效的结果；
- c) 组织评价其培训绩效所依据的准则和适当的参数；
- d) 何时应实施监视和测量；
- e) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

组织应评价其培训绩效和物业服务管理体系的有效性。

组织应按其物业服务管理体系的要求及其建立的信息交流过程，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。

组织应保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

9.2 内审

9.2.1 总则

组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供物业服务管理体系下列信息，以

评价物业服务管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身对物业服务管理体系的要求；
 - 2) 本文件的要求。
- b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应建立、实施并保持一个或多个内部审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、策划要求和报告，该审核方案应考虑实现管理目标的关键过程和以往审核的结果。

组织应：

- a) 规定每次审核的准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- c) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；
- d) 针对发现的不符合采取适当的纠正和(或)纠正措施。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔对组织的物业服务管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审的输入应包括以下事项：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 以下方面的变化：
 - 1) 与组织物业服务管理管理相关的内外部因素；
 - 2) 相关方的需求和期望；
 - 3) 风险和机遇。
- c) 物业服务管理管理目标的实现程度；
- d) 物业服务管理体系绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 1) 基于监视和测量的结果的物业服务管理管理绩效及其改进；
 - 2) 不符合和纠正措施；
 - 3) 其合规义务的履行情况；
 - 4) 审核结果。

- e)资源的充分性;
- f)来自相关方的有关信息交流,包括反馈意见;
- g)持续改进的机会。

管理评审的输出应包括:

- 对物业服务管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论;
- 与持续改进机会相关的决策,包括物业服务管理体系与业务过程相融合的改进机会;
- 与物业服务管理体系变更的任何需求相关的决策,包括资源分配、物业服务管理管理方针的调整、物业服务管理管理基准的调整、物业服务管理管理目标的调整;
- 物业服务管理管理目标未实现时需采取的措施;
- 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息,作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应依据物业服务管理绩效评价的结果确定改进的机会,并实施必要的措施实现物业服务管理体系的预期结果。

10.2 不符合和纠正措施

发生不符合时,组织应:

- a)对不符合做出响应,适用时:
 - 1)采取措施控制及纠正不符合;
 - 2)处置不符合所产生的后果;
 - b)通过以下活动评价是否需要采取措施,以消除产生不符合的原因,防止不符合再次发生或在其他区域发生。
 - 1)评审不符合;
 - 2)确定不符合的性质和原因;
 - 3)确定是否存在类似的不符合;
 - c)实施任何所需的措施;
 - d)评审所采取的任何纠正措施的有效性;
 - e)必要时,对物业服务管理体系进行变更。
- 纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.3 持续改进

组织应持续改进物业服务管理体系的适宜性、充分性与有效性，并能证实物业服务管理管理绩效的持续改进。