

CTS

欧瑞认证有限公司认证技术规范

CTS ORSC012-2025

物业管理服务规范

2025-12-01 发布

2025-12-25 实施

欧瑞认证有限公司 发布

目录

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	5
3.1 物业管理单位 department of property management	5
3.2 物业服务 property service	5
3.3 物业服务机构 department of service agency	5
3.4 业主 property owner	5
4 基本要求	5
4.1 物业服务机构	5
4.2 物业服务人员	5
4.3 保密要求	6
5 物业项目接管和退出	6
6 服务内容及要求	7
6.1 房屋及附属设施维护	7
6.2 标识标牌	7
6.3 设备维护	8
6.3.1 基本要求	8
6.3.2 设备机房	8
6.3.3 给排水系统	8
6.3.4 电梯系统	8
6.3.5 空调通风系统	9
6.3.6 锅炉系统	9
6.3.7 供配电系统及照明系统	9
6.3.8 弱电系统	10
6.3.9 消防系统	10
6.3.10 其他系统	10
6.4 客户服务	10
6.4.1 接待服务	10
6.4.2 信报快递服务	11
6.4.3 报修服务	11
6.5 秩序维护	11
6.5.1 出入管理	11
6.5.2 巡查巡逻	11
6.5.3 安防监控	11
6.5.4 车辆管理	12
6.6 保洁服务	12
6.6.1 公共区域保洁	12

6.6.1.1	广场、道路	12
6.6.1.2	停车场	12
6.6.1.3	外墙、天台、屋顶	12
6.6.2	公共区域保洁	12
6.6.2.1	大厅及楼梯、楼层公共通道	13
6.6.2.2	电梯及轿厢	13
6.6.2.3	洗手间	13
6.6.2.4	开水间	13
6.6.2.5	会议室	13
6.6.2.6	指定服务的办公室	14
6.6.3	卫生消杀与病媒生物防治	14
6.6.4	垃圾分类与处理	14
6.6.5	无烟环境	14
6.7	会务服务	15
6.7.1	会前准备	15
6.7.2	会中服务	15
6.7.3	会后整理	15
6.8	绿化养护	15
6.8.1	基本要求	15
6.8.2	室内绿化	15
6.8.3	室外绿化	16
6.8.4	病虫害治理	16
6.9	消防安全	16
6.10	节能减排	16
6.11	应急处置	17
6.12	数字化管理	17
7	投诉处理与持续改进	17
7.1	投诉处理	17
7.2	持续改进	18
8	评价的方式与方法	18
8.1	总体要求	18
8.2	评价指标评分要求	18
7.3	评价结果	20

物业管理服务规范

根据国家认证认可监督管理委员会 2025 年第 9 号《关于加强认证规则管理的公告》要求，欧瑞认证有限公司（ESC）已按“公告”要求，将相关认证规则在认证认可业务信息统一上报平台完成备案。

本认证规则归 ESC 所有，ESC 对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经 ESC 许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律另有要求的除外）相关认证信息。

如需获取相关实施规则的具体条文内容，请通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供相关备案规则的文本信息：

- 通讯地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2 单元 1201 室
- 联系电话：0571-82751996 82751997
- 官方网址：<http://www.cnesc.com.cn>
- 电子邮箱：cnescrz@163.com