



团 体 标 准

T/BJWX 001—2023

物业服务企业等级评定规范

Specification for property service enterprises rating evaluation

2023-07-06 发布

2023-10-01 实施

北京物业管理行业协会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评定原则 2

5 评定过程 2

6 评定等级 3

7 评定计分 4

附录 A（规范性） 评定指标 6

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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由北京物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京中湾智地物业管理有限公司、北京银达物业管理有限责任公司、北京安恒泰物业管理有限公司、北京国天健宇物业管理发展有限公司、北京林业大学、北京物业管理行业协会。

本文件主要起草人：艾白露、王劲松、张洋、薛福志、王帅、朱莉、刘立华、王玉明、李文昊、吕而文、刘丽、贾云朋、张雷斌、刘拓。

本文件审定人员：季如进、陈德豪、杨书元、杨燕敏、田川、宋宝程、陈纳、王孔伟、陈灵。

物业服务企业等级评定规范

1 范围

本文件规定了物业服务企业等级评定的评定原则、评定过程、评定等级和评定计分。
本文件适用于物业服务企业的等级评定。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物业服务企业 property service enterprise

依法设立,从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

注:物业服务企业营业执照的经营范围中包括物业管理的相关内容。

3.2

物业管理项目 property management project

实施物业管理的一个特定的生活或工作的区域。

3.3

物业业态 property type

按照物业使用功能划分的物业类型。

注:从物业使用功能角度划分为住宅物业和非住宅物业两大类。住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等物业类型;
非住宅物业包括办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、酒店、产业园区、商业综合体等物业类型。

3.4

物业管理撤场 property management withdraw

物业管理供需双方在合同履行期满或经双方协商提前解除合同的情形下,按规定程序办理终止物业管理交接手续后,物业服务人终止物业管理服务并撤出物业管理项目的过程与行为。

3.5

客户服务 customer service

为响应并满足业主和物业使用人需求而开展的一系列活动。

注:客户是指业主和物业使用人。物业管理客户服务包括入住、迁出和特约服务等事项手续办理,接待管理,投诉处理,违规处理,档案管理,信息管理,满意度(率)调查,沟通管理以及物业费收取等内容。

3.6

运行管理 maintenance management

为保障设施设备使用功能开展的启停机、调节、巡视、检查和记录等一系列活动。

3.7

专项保洁 special clean-keeping

对物业特定部位、设施、装饰材料等使用专用工具、药剂和技术进行定期或不定期的专业性清洁