



安信联合认证（北京）有限公司
Essence United Certification (Beijing) Co., Ltd.

CTS EUC-C17-2025



安信联合认证（北京）有限公司
Essence United Certification (Beijing) Co., Ltd.

物业服务星级评定指南（技术规范）

编 号：CTS EUC-C17-2025

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：易旭

2025 年 07 月 01 日发布

2025 年 07 月 02 日实施

修订

安信联合认证（北京）有限公司

发布



物业服务星级评定指南（技术规范）

1. 范围

本指南规定了物业服务星级评定的术语定义、评定原则、指标体系、流程方法及结果判定规则，适用于安信联合认证（北京）有限公司（以下简称“认证机构”）对依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务标准》开展的物业服务（收费或合同基础上的生产服务）进行星级评定。

本指南适用于住宅、商业、工业等类型物业的物业服务企业，评定结果作为认证机构颁发物业服务星级证书的依据，可用于指导业主方、客户方选择适配的物业服务等级。

2. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中引用成为本指南的一部分。凡是注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本指南；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本指南。

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务标准

GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求（ISO 9001:2015，IDT）

GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南（ISO 45001:2018，IDT）

GB/T 35138-2017 物业服务标准

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本指南：

3.1 物业服务

物业服务企业按照合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动（依据 GB/T 20647.9-2006）。

3.2 物业服务星级

基于物业服务质量、服务能力及客户满意度等核心要素，将物业服务水平划分为五个等级（一星至五星），星级越高表示服务标准越严格、服务质量越优。

3.3 关键绩效指标（KPI）

衡量物业服务过程与结果的量化或质性指标，用于评价服务符合性、有效性及客户满意度（如保洁达标率、设备故障率、投诉解决时效等）。

3.4 合同符合性

物业服务实际提供内容、质量标准与合同约定条款的一致性（包括服务范围、频次、响应时间等）。