

CTS JQQY 029-2025

物业服务管理体系要求

2025-03-14 发 布

2025-03-14 实 施

九千启运认证中心有限公司 发布

目 录

前 言	3
1. 范围	4
2. 规范性引用文件	4
3. 术语和定义	4
3.1 物业服务	4
3.2 服务供应商	4
3.3 最高管理者	4
4. 基本原则	4
4.1 职业化	4
4.2 专业化	5
4.3 合同	5
5. 物业服务组织	5
5.1 管理	5
5.2 服务	6
5.3 组织形象	6
6. 制度建设	7
6.1 概述	7
6.2 文件要求	8
7. 服务资源	11
7.1 概述	11
7.2 人力资源	11
7.3 财务资源	14
7.4 工作环境	14
8. 沟通	14
8.1 概述	14
8.2 内部沟通	14
8.3 与服务供应商的沟通	15
8.4 与业主沟通	15

8.5 沟通联络的方式	16
9. 服务质量的评价和改进	16
9.1 概述	16
9.2 信息的收集	16
9.3 统计方法	16
9.4 改进服务质量	17