



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.9—2006



社区服务指南 第9部分：物业服务

Guideline for community service—
Part 9: Property service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 职业化	1
4.2 专业化	1
4.3 合同	2
5 物业服务组织	2
5.1 管理	2
5.2 服务	2
5.3 组织形象	2
6 制度建设	3
6.1 概述	3
6.2 文件要求	4
7 服务资源	6
7.1 概述	6
7.2 人力资源	6
7.3 财务资源	8
7.4 工作环境	8
8 沟通	8
8.1 概述	8
8.2 内部沟通	9
8.3 与服务供应商的沟通	9
8.4 与业主沟通	9
8.5 沟通联络的方式	9
9 服务质量的评价和改进	10
9.1 概述	10
9.2 信息的收集	10
9.3 统计方法	10
9.4 改进服务质量	10
参考文献	11