



中华人民共和国国家标准

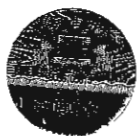
GB/T 20647.9—2006

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

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、体育、娱乐服务；
- 第4部分：医疗服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第9部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中国人民大学公共管理学院、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、李镜、陈幽泓、薛福志、杨晟。



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355389】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

