	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-08-2022 附录 A	2022 年 2 月 23 日	F/0

附 录 A

社区物业服务评分细则

A.1 评价要素

A.1.1 概述

社区物业服务评价，依据 GB/Z 19579—2012《卓越绩效评价准则实施指南》，采用方法-展开-学习-整合（A-D-L-I）四个要素对社区物业服务进行评价，评分指南见表 A-1。

A.1.2 “A-方法（Approach）”的评价要点，关注：

- 方法的适宜性，基于评价条款内容要求，其选用的方法对企业实际的适用程度；
- 方法的有效性，方法应用是否有效，是否取得了预期的结果；
- 方法的系统性，方法可重复以及基于可靠数据和信息的程度。

A.1.3 “D-展开（Deployment）”的评价要点，关注：

- 方法是否持续应用；
- 方法是否在所有适用的部门应用。

A.1.4 “L-学习（Learning）”的评价要点，关注：

- 通过评价和改进的循环对方法不断改善；
- 鼓励通过创新对方法进行突破性的变革；
- 在各相关部门、过程中分享方法的改进和创新。

A.1.5 “I-整合（Integration）”的评价要点，关注：


- 方法与其他条款要求所确定的企业的需要相协调；
- 各过程、部门的方法协调一致、融合互补，支持企业使命、愿景和战略目标的实现。

A.2 评分

A.2.1 评分指南

表 A-1 社区物业服务评分指南

成熟度等级	分值率	描述
等级一	0%或 5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 没有系统的方法，信息是零散、孤立的（A） ■ 方法没有展开或略有展开（D） ■ 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”（L） ■ 缺乏协调一致，各个方面或部门各行其是（I）
	10%, 15%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 开始有系统的方法，应对该评分条款的基本要求（A）

	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-08-2022 附录 A	2022 年 2 月 23 日	F/0


成熟度等级	分值率	描述
	20%, 25%	<ul style="list-style-type: none"> 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段，阻碍了基本要求的实现（D） 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段（L） 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致（I）
等级二	30%, 35% 40%, 45%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，应对该评分条款的基本要求（A） 方法已得到展开，尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段（D） 开始系统地评价和改进关键过程（L） 方法与在应对企业概述和其他过程条款时所确定的基本企业需要初步协调一致（I）
等级三	50%, 55% 60%, 65%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，应对该评分条款的总体要求（A） 方法得到很好的展开，尽管某些方面或部门的展开有所不同（D） 进行了基于事实且系统的评价，改进和一些创新，以提高关键过程的有效性和效率（L） 方法与在应对企业概述和其他过程条款时所确定的企业需要协调一致（I）
等级四	70%, 75% 80%, 85%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细要求（A） 方法得到很好的展开，无明显弱点或差距（D） 基于事实且系统的评价，改进和创新已成为关键的管理工具；存在清楚的证据，证实通过企业的分析和分享，方法得到不断完善（L） 方法与在应对企业概述和其他过程条款时所确定的企业需要实现了整合（I）
等级五	90%, 95% 100%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细要求（A） 方法得到完全的展开，在任何方面或部门均无明显的弱点或差距（D） 基于事实且系统的评价，改进和创新已成为全企业的关键管理工具；有证据表明通过分析和分享，在整个企业中方法得到不断完善和创新（L） 方法与在应对企业概述和其他过程条款时所确定的企业需要实现了很好的整合（I）

A. 2. 2 评分实施方法

A. 2. 2. 1 参照表 A-1 的评分指南，对某一条款评分时，首先判定哪个等级范围（如等级三）最符合该条款的评价中反映出企业达成的水平。

A. 2. 2. 2 企业达成的水平是基于对四个过程因素（A-D-L-I）综合地从总体上的一个观察，而非对四个因素中的每一个的独立评价的计点或平均。

A. 2. 2. 3 在适合的范围内，根据企业的水平是否更接近于上一级或下一级成熟度等级范围的描述，确定实际得分率。

	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-08-2022 附录 A	2022 年 2 月 23 日	F/0

A.2.2.4 当条款得分率为 50%时，表示其方法满足该条目的总体要求，一致性地展开到了大多数工作单元，并经过了一些改进和学习的循环，有针对性的满足企业的工作要求；更高的分数反映了更大的达成度，表现为更广泛的展开，更显著的企业学习，更进一步的整合。

A.3 分值分配

当社区物业服务依据 GB/T 20647.9 进行评价时，将评价项目总分设定为 1000 分，具体各条款给定分值见表 A-2。

表 A-2 社区物业服务评价表

评价项目		给定 分值	得分 比例	评价 得分	发现 问题	备注
4 基本原则（120）	4.1 职业化	50		0		
	4.2 专业化	50		0		
	4.3 合同	20		0		
5 物业服务组织（160）	5.1 管理	50		0		
	5.2 服务	30		0		
	5.3 组织形象	80		0		
6 制度建设（200）	6.1 概述	30		0		
	6.2 文件要求	170		0		
7 服务资源（200）	7.1 概述	10		0		
	7.2 人力资源	130		0		
	7.3 财务资源	30		0		
	7.4 工作环境	30		0		
8 沟通（210）	8.1 概述	30		0		
	8.2 内部沟通	40		0		
	8.3 与服务供应商的沟通	50		0		
	8.4 与业主的沟通	70		0		
	8.5 沟通联络的方式	20		0		
9 服务质量的评价和改进（110）	9.1 概述	20		0		
	9.2 信息的收集	20		0		
	9.3 统计方法	20		0		
	9.4 改进服务质量	50		0		
给定分值合计		1000				

A.4 评价结果

评价结果的等级和表述方式如下：

	北京中安质环认证中心有限公司---产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-08-2022 附录 A	2022 年 2 月 23 日	F/0

-
- a) 600 分~799 分，三星级物业服务；
 - b) 800 分~899 分，四星级物业服务；
 - c) 900 分~1000 分，五星级物业服务