



# 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

由于涉及版权保护问题，如需文件完整内容，请联系中国标准出版社  
(<https://www.spc.net.cn/>) 购买正版标准。