ICS

A

|  |
| --- |
|  |

团体标准

T/CPMI 0XX—202X

社区生活服务管理指南

Implementation Guidelines for Community Life Services

|  |
| --- |
|  |
| **（征求意见稿）** |

202X-XX-XX实施

|  |  |
| --- | --- |
| 中国物业管理协会 | 发布 |

202X-XX-XX发布

目  次

[前言 1](#_Toc11091)

[1 范围 1](#_Toc31059)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc31331)

[3 术语和定义 1](#_Toc30412)

[4 服务总则 1](#_Toc2514)

[4.1.利民便民 1](#_Toc236)

[4.2 共建共享 1](#_Toc3929)

[4.3 规范有序 1](#_Toc14866)

[5 服务能力保障 2](#_Toc25688)

[5.1 服务机构 2](#_Toc8424)

[5.2 服务人员 2](#_Toc18688)

[5.3 资料管理 2](#_Toc18324)

[5.4 智慧化与绿色 2](#_Toc30385)

[5.5 安全与应急 2](#_Toc31358)

[6 服务策划 2](#_Toc18070)

[6.1 需求识别 2](#_Toc31493)

[6.2 需求分析 2](#_Toc30214)

[6.3 服务设计 3](#_Toc21703)

[7 服务实施 3](#_Toc16166)

[7.1 社区文化活动 3](#_Toc19027)

[7.2 社区居家养老服务 3](#_Toc28510)

[7.3 社区餐饮服务 4](#_Toc31803)

[7.4 家政服务 5](#_Toc12951)

[7.5 装饰装修服务](#_Toc17887) 6

[7.6 房地产经纪服务 6](#_Toc16740)

[7.7 社区零售服务 7](#_Toc25961)

7.8 有害生物防制 8

7.9 社区金融保险服务 8

[8 服务评价与改进](#_Toc20872) 9

[8.1 服务监督](#_Toc28883) 9

[8.2 服务评价](#_Toc25451) 9

[8.3 服务改进](#_Toc26604) 9

[参 考 文 献](#_Toc7295) 10

前  言

本文件依据GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：XXX、XXX、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX。

本文件为首次发布。

引 言

党的十九大以来，在国家政策的支持和引领下，物业服务企业以业主需求为导向，利用物业服务企业的优势，在做好物业基础服务的同时，积极探索向养老、家政、房屋经纪、资产管理、社区零售等增值服务领域延伸，拓展物业服务的新空间。使社区生活服务成为提升居民生活品质，拉动居民消费的新的增长点。本指南旨在提供一套科学、合理、可操作的指导原则和方法，确保社区生活服务的良好运营和可持续发展。

社区生活服务管理指南

1. 范围

本文件提供了社区生活服务的服务总则、服务能力保障、服务策划、服务实施以及服务评价与改进的指南。

本文件适用于物业服务企业提供的基于物业服务区域开展的社区生活服务。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件， 仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范。

1. 术语和定义

GB/36735界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1 社区 community

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

[来源：GB/T 36735—2018，3.1]

3.2 社区生活服务 Community life service

通过公益性、福利性或经营性方式开展的社区近邻服务、“五助”服务（助幼、助教、助医、助老、助困）、社区物业、家政、维修、餐饮、零售、美容美发、垃圾分类、房屋租赁等的生活服务。

3.3复合用工自营Compound employment self-support

物业服务企业负责公区服务的员工，利用正常工作时间以外的时间开展的社区生活服务。

3.4专职用工自营Full-time self-employed

物业服务企业雇佣专职员工开展的物业基础服务以外的社区生活服务。

4服务总则

4.1.利民便民

坚持党建引领，以业主需求为导向，提升服务品质和满意度为主，为民便民的基本原则。

4.2 共建共享

根据社区特点，发挥物业服务企业自身优势，与周边商业资源融合，通过构建共建共享平台，提升服务品质与效能。

4.3规范有序

社区服务机构应增强社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺，提供规范有序的服务。

5 服务能力保障

5.1服务机构

5.1.1 在相关部门登记注册或备案，具备与提供服务相适应的资质与能力。

5.1.2 建立相应的管理制度并有效实施，管理制度包括但不限于：

a）人员管理制度；

b）安全管理制度；

c）合同管理制度；

d）财务管理制度；

e）档案管理制度；

f）智慧信息化管理制度。

5.1.3 宜公开服务内容、服务方式、收费标准、支付方式及服务监督方式和服务热线，公开信息应真实、完整、有效。

5.2 服务人员

5.2.1 取得相关资质或达到相应职业标准要求，身体健康，具有良好的精神风貌，熟悉有关法律法规，掌握基本的安全保护知识与应急处置方法。

5.2.2 开展岗前培训，并定期开展岗中培训，培训内容包括但不限于：

a）法律法规与基础知识；

b）沟通的技巧与方法；

c）相关服务理论与操作规范；

d）安全保护及应急处置方法。

5.3 资料管理

5.3.1 建立社区生活服务档案，遵守档案管理制度，做好档案收集整理、保管、统计及使用工作。

5.3.2 档案宜实行集中统一管理，做到整理规范、编目清晰、排列有序，便于使用。

5.3.3 宜定期检查档案保管状况，定期检查相关设施设备。

5.3.4 建立保管检查台帐，对破损或变质的档案及时修补，每年年终盘点核实档案资料。

5.4智慧化与绿色

5.4.1 宜优先采用先进的智能化、数字化技术做服务支持，包括但不限于机电监控设备、电子广告牌、信息服务平台及电子商务系统。

5.4.2 宜利用各类媒体与形式开展节能降耗、污染防治、垃圾分类、反对浪费等教育宣传活动。

5.5 安全与应急

5.5.1建立安全管理制度，设置安全提示标识、制定安全作业要求，合理配发劳动防护用品，关注员工职业健康。

5.5.2定期开展安全教育、培训和宣传并保存记录。

5.5.3开展环境因素、危险源识别及评估，进行隐患排查及治理，对风险作业实施作业许可管理和重点管控。

5.5.4建立识别潜在紧急情况及突发事件应急预案，明确应急工作管理的单位、人员及通讯方式，明确专、兼职应急队伍的组织和保障，配置适宜的应急物资和装备。

5.5.5 开展应急培训和演练，广泛宣传应急法律法规和预防、避险等措施，增强应急意识。每年至少应开展一次综合应急演练，适时开展专项应急演练。

5.5.6加强与社区以及主管部门的协作，强化安全管理的协调联动，建立信息报送机制。

6 服务策划

6.1 需求识别

6.1.1 物业服务企业可以采用问卷调研、深度访谈、现场服务观察等方式，了解社区场景中业主的需求。

6.1.2 物业服务企业在开展问卷调研和深度访谈时，宜采取多层次、低频次的方式进行调研，问卷设置具有科学性、代表性，样本数量不宜过低。

6.1.3 开展深度访谈时宜结合半年度、年度的满意度调查，从物业基础服务维度延伸至业主生活服务维度。

6.2 需求分析

6.2.1 物业服务企业对调研的数据进行分析和论证，现场项目管理团队宜作为需求分析的主体。

6.2.2 物业服务企业应根据调研结果，设计可开展的生活服务。对可自营的业务进行深度分析，确定实施路径；对于和供应商联营的业务，应与供应商一同商议服务流程和实施路径。

6.3 服务设计

根据业主需求的紧急程度，确定优先级别后进行服务设计，服务设计宜考虑但不限于以下内容：

a） 融合传统物业服务，物业服务企业所提供的服务项目不宜独立于基础物业服务。

b） 宜遵循主题化、场景化、 戏剧化的原则，规划各节点营销活动主题思路。

c） 应体现贴近生活、便捷便利、高性价比的特点；可将商品服务化、服务产品化进行推广。

d） 服务设计过程应加入供应商甄选的环节，充分采纳供应商意见，为业主提供优质的服务。

e）服务设计到业务实施的过程中，宜做好数据和客户反馈信息的收集，以使服务设计更贴近需求。

7 服务实施

7.1 社区文化活动

7.1.1服务内容

社区文化活动包括年度主题活动，社区节日、节气文化活动，广场舞、体育比赛，感情交流活动，集市活动，摄影、书法、合唱活动等；

7.1.2 活动要点

7.1.2.1 物业服务企业宜根据《物业服务合同》和社区居民需要制定年度社区文化活动计划，活动计划可由项目经理与社区管理机构、业主大会进行整体商议后确定，计划应该包括：

a）活动主题；

b）活动时间；

c）活动形式；

d）活动预算等。

7.1.2.2 单次活动若有必要可制定详细活动方案。

7.1.2.3 可在活动举办前，通过海报、宣传栏等方式，向社区业主进行宣传和公告；必要时可由社区管家或其他工作人员逐一通知到位。

7.1.2.4 可鼓励业主积极参与，主动发现并鼓励社区能人、艺人共同参与；可联动社区周边商家，共同营造社区和谐氛围，打造社区互动平台。

7.1.2.5 可适当收取商家入场费，物业服务企业应制定收费标准，做好公益性收入登记，并与其他增值服务收费一并公示。

7.2 社区居家养老服务

7.2.1 服务内容

社区居家养老服务包括生活照护服务、健康管理服务、精神慰藉服务、出行服务、委托代办服务、适老化改造服务等。

7.2.2 规范经营

7.2.2.1 物业服务企业开展居家养老服务，应满足居家养老行业的经营资质需要。

7.2.2.2 物业服务企业应根据属地相关规定，办理人力资源和社会保障部门颁发的劳务派遣许可证，若采取第三方劳务派遣模式，应与劳务方签订劳务派遣合同。

7.2.2.3 物业服务企业应与服务对象签订服务协议，明确约定服务组织、服务人员和服务对象三方的责任和义务。

7.2.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择社区居家养老供应商之前宜考虑以下因素：

a）宜选择属地优质社区居家养老供应商进行合作，居家养老供应商要具备同行业合作经验，背景调查无负面信息。

b）与社区居家养老供应商合作开展居家养老服务，宜实地实景评估供应商水平，签订合作合同，建立线上系统平台并实时接收和响应业主服务需求。

c）物业服务企业宜与社区居家养老供应商制定服务评价体系。

7.2.4 自主经营

7.2.4.1 物业服务企业自主经营社区居家养老业务，可结合自身情况，采用复合用工自营或专职用工自营模式；

7.2.4.2 物业服务企业自主经营应建立合理、明确的社区居家养老服务相关制度文件，包括服务方案、管理标准、服务标准、岗位职责、监督检查标准、应急预案等。

7.2.4.3 物业服务企业自主经营应制定培训计划，开展培训活动，对培训效果进行评价和改进。培训内容包括：

a）制度文件内容；

b）养老服务专业知识和技能；

c）与老人的沟通技巧；

d）安全保护及应急处置方法。

7.2.4.4 物业服务企业自营社区居家养老服务人员应实行认证上岗制。服务人员应掌握社区居家养老服务专业知识和技能，取得养老护理员证书（国家职业资格五级）或其他相应培训合格证书。

7.3 社区餐饮服务

7.3.1 服务内容

社区餐饮服务包括但不限于：食堂供餐服务、订餐配送服务、食品购买服务等内容。

7.3.2 规范经营

7.3.2.1 物业服务企业开展社区餐饮服务，应满足社区餐饮行业的经营资质需要，在企业营业执照中增加食堂承包、食堂托管、餐饮管理、食堂管理、营养配餐、蔬菜粮油副食品配送、厨房设计、食堂保洁、餐饮服务等社区餐饮关联的经营范围。

7.3.2.2 物业服务企业应根据属地相关规定，办理人力资源和社会保障部门颁发的劳务派遣许可证；若采取第三方劳务派遣模式，应与劳务方签订劳务派遣合同。

7.3.2.3 物业服务企业应与服务对象签订服务协议，明确约定服务组织、服务人员和服务对象三方的责任和义务。

7.3.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择社区餐饮业务供应商之前宜考虑以下因素：

a）物业服务企业选择与社区餐饮供应商合作开展社区餐饮服务，宜实地实景评估供应商水平，签订合作合同，建立线上系统平台并实时接收和响应业主服务需求。

b）物业服务企业宜选择属地优质社区餐饮供应商进行合作，社区餐饮供应商要具备同行业合作经验，背景调查无负面信息。物业服务企业宜与社区餐饮供应商制定服务评价体系。

c）食材供应商应符合规定的流程，应严把食材质量关，形成源头采购、冷链配送、保鲜加工一体化服务。

d）应建立议事协商、形成共识的机制。所有的供应商、合作方、利益方定期围绕社区食堂的评估机制、菜品调整、服务内容、收费标准、服务质量、“负面清单”等形成共识。

7.3.4 自主经营

7.3.4.1 物业服务企业自主经营社区餐饮业务，可结合自身情况，采用复合用工自营或专职用工自营模式；

7.3.4.2 物业服务企业自主经营应建立合理、明确的社区餐饮服务相关制度文件，包括服务方案、管理标准、服务标准、岗位职责、监督检查标准、应急预案等。

7.3.4.3 物业服务企业自主经营应制定培训计划，开展培训活动，对培训效果进行评价和改进。培训内容包括：

a）制度文件内容；

b）餐饮业务专业知识和技能；

c）与顾客的沟通技巧；

d）安全保护及应急处置方法。

7.3.4.4 物业服务企业自营社区餐饮业务专业技术人员应实行认证上岗制，应掌握餐饮业务专业知识和技能，取得相应培训合格证书。

7.4 家政服务

7.4.1服务内容

家政服务按业主需求频次可分为高频服务和低频服务。高频服务包括卫生扫除、上门烹饪、绿化租摆、保姆服务、月嫂服务等项目；低频服务包括空调清洗、地板打蜡、石材养护、灯具清洁、收纳整理、窗帘清洗、软装除螨、空气治理等项目。

7.4.2 规范经营

7.4.2.1 物业服务企业开展家政服务，应满足家政行业的经营资质需要，在企业营业执照中增加家政服务、居家服务、整理服务等家政关联的经营范围。

7.4.2.2 物业服务企业可根据属地相关规定，发展员工制家政，并将员工接入属地家政信用平台；若采取第三方劳务派遣模式，应与劳务方签订劳务派遣合同。

7.4.2.3 物业服务企业提供长期家政服务宜与业主签订《家政服务合同》，约定服务项目、收费标准、服务标准等。

7.4.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择家政业务供应商之前宜考虑以下因素：

a)物业服务企业选择与家政供应商合作开展家政服务，宜实地实景评估供应商水平，签订合作合同，建立线上系统平台并实时接收和响应业主服务需求。

b)物业服务企业宜选择属地优质家政供应商进行合作，家政供应商要具备同行业合作经验，背景调查无负面信息。物业服务企业宜与家政供应商制定服务评价体系。

7.4.4 自主经营

7.4.4.1 物业服务企业自主经营家政业务，可结合自身情况，采用复合用工自营或专职用工自营模式；

7.4.4.2 物业服务企业自主经营应建立合理、明确的家政服务相关制度文件，包括服务方案、管理标准、服务标准、岗位职责、监督检查标准、应急预案等。

7.4.4.3 物业服务企业自主经营应制定培训计划，开展培训活动，对培训效果进行评价和改进。培训内容包括：

a）制度文件内容；

b）家政服务专业知识和技能；

c）与顾客的沟通技巧；

d）安全保护及应急处置方法。

7.4.4.4 物业服务企业自营家政服务人员应实行认证上岗制，应掌握家政业务专业知识和技能，取得相应培训合格证书。

7.5 装饰装修服务

7.5.1服务内容

按业主装修更新范围可分为整体装饰装修、软装布局服务、局改装饰装修、微小装饰装修及单品快装等。

7.5.2 规范经营

7.5.2.1 物业服务企业开展装饰装修服务，应满足装饰装修行业的经营资质需要，在企业营业执照中增加装饰装修经营范围，并办理建筑装修装饰工程资质。

7.5.2.2 物业服务企业提供装修装饰服务宜与业主签订《装修装饰服务合同》，约定服务项目、收费标准、服务标准等。

7.5.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择装饰装修业务供应商之前宜考虑以下因素：

a)物业服务企业选择与供应商合作开展服务，宜实地实景评估供应商水平，签订合作合同，建立线上系统平台并实时接收和响应业主服务需求。

b)物业服务企业宜选择属地优质供应商进行合作，供应商宜具备同物业行业合作经验，背景调查无负面信息。物业服务企业宜与供应商制定服务评价体系。

7.5.4 自主经营

7.5.4.1 物业服务企业开展局改装饰装修、微小装饰装修及单品快装业务，宜选择物业工程类员工复用，并建立复用报酬制度。

7.5.4.2 应建立《社区装饰装修服务流程及规范》，包括标准化工作要求、内部标准化组织的职责、标准工作流程、服务质量标准要求等。

7.5.4.3 物业服务企业自主经营应制定培训计划，开展培训活动，对培训效果进行评价和改进。培训内容包括：

a）制度文件内容；

b）家政服务专业知识和技能；

c）与顾客的沟通技巧；

d）安全保护及应急处置方法。

7.5.4.4 物业服务企业自营装饰装修业务人员应实行认证上岗制，应掌握装饰装修业务专业知识和技能，取得相应培训合格证书。

7.6 房地产经纪服务

7.6.1服务内容

房地产经纪服务可分为新房买卖、二手房买卖、车位买卖、商铺买卖、房屋租赁、产证交易、房屋托管、房屋包租等。

7.6.2 规范经营

7.6.2.1 物业服务企业开展房地产经纪服务，应在企业营业执照中增加房地产经纪经营范围；按经营属地规定，配备相应数量的房地产经纪专业人员；自领取营业执照之日起向所在地区主管部门备案。

7.6.2.3 物业服务企业应鼓励员工积极参加专业培训，获得《房地产经纪专业人员职业资格证书》。

7.6.2.4 物业服务企业提供房地产经纪服务宜与业主签订《房屋买卖/租赁居间服务协议》，约定服务项目、服务周期、收费标准等。

7.6.3 自主经营

7.6.3.1 物业服务企业自营房地产经纪业务，宜在社区空间中增加物业租售中心功能，提供专业服务。在经营场所醒目位置公示房地产经纪备案信息。

7.6.3.2 物业租售中心基于所在城市、项目特点可分为独立门店和无门店模式。独立门店可在所属项目区域内设立并悬挂门头，设立办公和接待区域；无门店模式可在物业服务中心内嵌入租售业务。

7.6.3.3 物业服务企业可结合房地产经纪业务的要求制定《业务管理流程及规范》，包括业务流程管理、价格管理、门店管理、人员管理、薪酬激励管理、考核管理、经纪文件管理、房客源管理等。

7.6.3.4 物业服务企业应积极发挥管理区域优势，有效建立房客源链接，并将其进行转换以促成交易。链接方式包括园区触点广告、主动询问、门岗登记、管家报盘、业主服务以及朋友圈等方式。

7.6.3.5 物业服务企业可提供房地产经纪业务延伸服务，包括新业主入住后的代办车位登记、物业信息录入、续租免费签约等服务。可将装饰装修、家政服务、社区养老等服务内容进行多元化融合链接。

7.6.3.6 物业服务企业自主经营房地产经纪业务应制定培训计划，开展培训活动，对培训效果进行评价和改进。培训内容包括：

a）制度文件内容；

b）家政服务专业知识和技能；

c）与顾客的沟通技巧；

d）安全保护及应急处置方法。

7.7 社区零售服务

7.7.1 服务内容

社区零售服务通常包括生鲜农副产品、节日节气应季产品、礼卡礼盒商务产品、居家日化用品等商品的销售服务。

7.7.2 规范经营

7.7.2.1 物业服务企业开展社区零售服务，应满足零售行业的经营资质需要，在企业营业执照中增加商品销售等经营范围，并办理食品流通许可证等资质证书。

7.7.2.2 物业服务企业如长期为业主提供商品配送服务，应与业主签订《商品配送服务协议》，约定好配送周期、产品价格、产品质量、售后保障等服务细节。

7.7.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择社区零售业务供应商之前宜考虑以下因素：

a)在中华人民共和国境内依法注册、具有独立法人资格、具备相关资质管理要求的专业公司。

b)有健全的财务制度和良好的商业信誉。

c)具有依法缴纳税收的良好记录。

d)近一年经营活动中没有因自身原因违约或履约引起的合同终止、纠纷、争议、仲裁和诉讼记录。

e)服务或产品在社会上无负面新闻报道，无政府监管不良记录。

7.8 有害生物防制

7.8.1服务内容

7.8.1.2 有害生物防制包括有害生物现场防制服务，日常预防性消毒服务，疫源地消毒服务等内容。按照防制服务类型可分为有害生物预防性防制服务，孳生环境治理服务，有害生物侵入风险点排查及评估服务，有害生物预防、监测、中长期密度控制，有害生物防制相关培训及健康教育。

7.8.2 规范经营

7.8.2.1 物业服务企业开展有害生物防制服务，应满足有害生物防制行业的经营资质需要，在企业营业执照中增加害虫防制、家庭服务等关联的经营范围。

7.8.2.2 物业服务企业提供长期有害生物防制服务，宜与业主签订《有害生物防制服务合同》，约定服务项目、收费标准、服务标准等。

7.8.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择有害生物防制供应商之前宜考虑以下因素：

a)物业服务企业选择与有害生物防制供应商合作开展有害生物防制服务，宜实地评估供应商资质和服务能力，签订合作合同，建立线上系统平台，制定响应机制，实时接收和响应业主需求。

b)物业服务企业宜选择属地优质有害生物防制供应商进行合作，有害生物防制供应商要具备丰富的同行业合作经验，背景调查无负面信息。物业服务企业宜与有害生物防制服务商共同制定服务质量评估标准。

7.9 社区金融保险服务

7.9.1 服务内容

7.9.1.1社区金融保险服务包括但不限于以下两部分内容：

a)为业主提供的银行服务。包括存款、贷款、办理银行卡、购买理财产品等服务；

b)为业主或商户提供的保险服务。包括健康保险、财产保险、意外保险、人寿保险、责任保险等保险产品的投保和理赔咨询、协助办理等服务。

7.9.1.2 银行、保险服务的形式通常包括线上服务、上门服务、组织讲座、广告宣传、营销活动等。

7.9.2 规范经营

7.9.2.1 物业服务企业需要与银行、保险公司或有相关资质的第三方机构签订服务协议，建立合作关系，确保提供的服务符合法律法规和行业标准。

7.9.2.2 物业服务企业与银行、保险公司或有相关资质的第三方机构合作，需要遵守相关的金融监管规定，制定建立健全的服务流程和内部管理制度；确保服务质量，做好风险防范工作。

7.9.3 供应商选择

建议物业服务企业在选择社区金融保险服务供应商之前宜考虑以下因素：

a)选择标准：选择具有良好信誉和专业能力的银行、保险机构或具有相关资质的第三方机构作为合作供应商。

b)选择方式：可以通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判等方式选择合作供应商。

c)违约责任处理：签订合作协议，明确双方的权利和责任，制定服务评价体系，对供应商的违约行为进行相应的处理。

7.9.4 自主经营

7.9.4.1 物业公司自主经营银行和保险业务，应取得国家金融监管机构下发的“金融许可证”。

7.9.4.2 物业公司从事社区商业保险销售或服务的人员，应与保险公司或具有相关资质的第三方机构签定代理或经纪合同，同时要具备“保险执业资格”。

7.9.4.3 应建立有效的投诉处理机制。

8 服务评价与改进

8.1服务监督

8.1.1 采取内部监督和外部监督等形式对服务进行监督。内部监督包括内部自查等，外部监督包括政府及相关部门、社会组织、社区居民、新闻媒体及其它相关方的监督。

8.1.2 公开社区服务机构基本信息，公开投诉电话、网址、公众号等投诉渠道信息。

8.1.3 对服务反馈和服务监督的信息进行分析与评价。

8.2 服务评价

8.3.1 收集服务监督反馈、投诉处理、服务满意度等相关信息，对社区服务进行评价。

8.3.2 服务满意度相关的信息来源包括：政府监督检查结果的反馈、社区居民满意度调查问卷、服务过程的沟通与反馈、相关方的反馈、各类媒体的报道、其它第三方的调查研究等。

8.3.3 服务评价形式可采用自我评价、主管部门评价、第三方评价等。

8.3 服务改进

8.4.1根据服务评价结果，识别和确定改进机会，采取必要的措施改进服务。

8.4.2提供服务过程中出现偏差或造成损失时，应及时采取服务补救措施，必要时采取纠正措施，并建立改进和创新机制；

8.4.3通过标杆对比、模式创新、技术创新等方式，持续改进服务的有效性和效率。

**参 考 文 献**

1. GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分：物业服务
2. CJJ 184-2012餐厨垃圾处理技术规范（附条文说明）
3. T/CBDA 38-2020老年人设施室内装饰装修技术规程
4. TD/T 1062—2021 社区生活圈规划技术指南
5. DB21/T 1920-2011房地产中介服务质量规范
6. DB21/T 2185-2013 住宅装饰装修服务规范
7. DB31/T 1045-2017家政服务机构管理要求
8. DB13/T 2900-2018家政服务标准体系要求
9. B32/T 3706-2019住宅装饰装修质量规范
10. DB44/T 2292-2021家政服务—家政服务企业培训管理规范
11. DB5101/T 123—2021 成都住宅物业服务等级规范
12. DDB4201/T 645-2021房地产经纪服务规范
13. DB35/T 2074—2022城市社区服务 通用要求
14. DB6101/T 3122-2022 西安新型冠状病毒肺炎疫情封闭管理物业服务规范 住宅小区
15. DB6301/T 4-2023 西宁住宅物业星级服务规范
16. DB15/T 3141-2023 家政服务企业培训基本要求
17. 基层社区动物文明建设白皮书（2020-2023）
18. 流浪动物侵权责任主体认定 吕嘉慧 2022