



华夏方圆认证

物业服务认证实施规则

版 本	A/1
编制/日期	技术部 2025. 05. 15
审核/日期	丛 佳 2025. 05. 15
批准/日期	陆艳彬 2025. 05. 15
生效日期	2025. 05. 15
第一次修订日期	2025. 06. 02
第二次修订日期	2025. 08. 25
第三次修订日期	
过渡期	0

目 录

1. 目的和范围	3
2. 认证领域划分	3
3. 认证依据	3
4. 认证模式	3
5. 初次认证程序	3
6. 监督审查	6
7. 再认证程.....	7
8. 认证证书要求.....	7
9. 认证证书状态管理.....	8
10. 受理转换认证证书.....	9
11. 受理组织的申诉.....	9
12. 认证记录的管理.....	10
附录 A 物业服务认证审查时间	11

1. 目的和范围

- 1.1 为规范物业服务认证活动的实施, 保证物业服务认证的规范性和有效性, 特制定本文件。
- 1.2 本实施规则适用于物业服务认证活动, 规定了组织获得和保持物业服务认证的程序和要求。

2. 认证领域划分

根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离改革的公告”(2022年第28号), 物业服务认证属于: 09 不动产服务。

3. 认证依据:

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南第9部分: 物业服务》

4. 认证模式

- 4.1 认证模式为: 服务管理评价+服务特性评价。
- 4.2 服务管理评价方式为: 管理体系审核。
- 4.3 服务特性评价方式为: 公开服务特性检验或神秘顾客(暗访)。

5. 初次认证程序

5.1 总则

物业服务认证过程包括以下环节:

- (1) 认证申请;
- (2) 申请受理;
- (3) 评价策划;
- (4) 服务管理评价;
- (5) 服务特性评价;
- (6) 复核与认证决定;
- (7) 颁发证书;
- (8) 获证后监督。

5.2 认证申请

5.2.1 申请物业服务认证的组织(简称: 申请组织)应具备以下条件:

- (1) 持有法人营业执照或证明其法律地位的文件;
- (2) 获得所需的资质(适用时);
- (3) 承诺遵守相关法律法规和本机构要求, 并确保其服务始终符合相关标准、认证规则要求。

5.2.2 申请组织应提交的文件和资料:

- (1) 《服务认证申请及信息调查表》及其规定的附加资料;
- (2) 申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明;
- (3) 申请组织法律地位的证明文件和行政许可证明文件。

5.3 申请受理

5.3.1 申请评审

本机构在申请组织提交材料齐全后,对提交的申请资料进行评审,并在10个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

5.3.2 签订认证合同

在实施认证评价之前,本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同,以明确相关方的责任。

5.4 审查策划

5.4.1 总则

本机构将根据与申请组织的约定,对认证审查各个环节做出安排,形成认证审查方案。

5.4.2 审查时间的确定

本机构根据申请组织的服务规模,确定评价所需的时间,以确保审查的充分性和有效性。附录规定了对不同服务规模的组织实施服务评价所需的时间。

调整评价时间时,考虑的因素包括但不限于:

- 组织服务的复杂程度;
- 组织管理体系成熟度;
- 外包职能或过程;
- 客户为认证所作的准备;
- 审查组对客户管理体系的了解程度;
- 审核方法和技术的应用。

5.4.3 多场所

若认证范围覆盖多个经营场所(即:中心办公室+多个生产/服务分场所),则每次审均查应覆盖中心办公室,并按以下原则对生产/服务场所进行抽样:

(1)若分场所拟在认证证书中显示: x 代表生产/服务场所数量,初次认证的服务场所抽样量为 $\sqrt{x}$,监督评价的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$,再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$;

(2)若为临时场所,则一般不在认证证书中列示,此时,每次审查(含初次认证、监督或再认证)至少抽样1个服务场所。

5.4.4 审核组

本机构根据审查任务,确定审查组成员,并指定审查组长。审查组中应包含具备服务认证注册资格的审查员,且应包含具备本项目专业能力的人员。当审查组内缺少具备本项目专业能力的审查员时,可由技术专家提供技术支持。

5.5 服务管理评价

5.5.1 总则

管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。管理评价由审查组的管理评价小组实施,包括文件审查和现场评价,文件审查通常在现场评价之前实施,也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行,适用时可覆盖服务现场。

5.5.2 评价计划

审查组应为每次服务管理评价制定评价计划，并应在现场评价前将评价计划提交至受评价方。若受评价方对评价计划有不同意见且有充分理由，审查组长应对计划进行调整，必要时对审查组进行调整。

5.5.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，具体包括以下方面：

- (1) 基本原则、业务服务组织、制度建设、服务资源、沟通、服务的评价和改进等方面的内容；
- (2) 人员管理、基础设施管理、信息管理、服务设计及规划、采购管理、风险管理、投诉管理、客户满意度管理。

5.5.4 评价实施

5.5.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。

5.5.4.2 现场评价的过程主要包括：

- (1) 首次会议的召开；
 - (2) 各审查小组按照任务分工收集和验证信息；
 - (3) 评价发现的形成和记录；
 - (4) 审查组内的沟通；
 - (5) 审查组与受审查方的沟通；
 - (6) 末次会议的召开。
- 5.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

5.6 服务特性评价

5.6.1 总则

服务特性评价的目的是通过对物业管理服务的体验，评价服务是否满足认证依据有关服务特性的要求。服务特性评价通常安排在服务现场进行，由服务评价小组通过公开和(或)暗访的方式进行检验。

5.6.2 评价计划

审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划，并由本机构指定人员确认(考虑到了服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受审核方确认)。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分，或与服务管理评价计划分开编制。

5.6.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

- (1) 迎客服务；
- (2) 客户服务；
- (3) 安全秩序维护服务；
- (4) 房屋本体维护服务；
- (5) 公共设施设备维护服务；
- (6) 环境卫生服务；

(7) 特约服务。

5.6.4 评价实施

审查组以顾客身份体验或检验服务提供者提供服务,并根据服务特性定量评价表,对服务质量进行评价,形成评价得分。若在服务特性评价中存在不适用的评分项,则审查组可注明不适用并说明理由,相应评分项不纳入总分计算。

5.7 评价报告

审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果,形成服务评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容:

- (1) 组织名称、地址和联系人;
- (2) 认证模式和评价方法;
- (3) 评价目的、依据、范围;
- (4) 审查组成员及任何与审查组同行的人员;
- (5) 评价实施日期和地点;
- (6) 评价发现、对评价证据的引用以及评价结论;
- (7) 审查组作出的是否通过服务管理评价的推荐意见;
- (8) 适用时,后续评价关注事项和声明。

5.8 认证决定及证书颁发

5.8.1 机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员,对审查档案进行复核,并在服务管理评价和服务特性评价的综合评价结果的基础上,作出认证决定。

5.8.2 针对符合以下条件的申请组织,本公司将颁发相应认证级别的认证证书:

- (1) 服务管理成熟度为四级或以上,服务特性评价结果为95分或以上的,认证级别为五星级;
- (2) 服务管理成熟度为四级或以上,服务特性评价结果为85分或以上但不足95分的,认证级别为四星级;
- (3) 服务管理成熟度为三级或以上,服务特性评价结果为80分或以上但不足85分的,认证级别为三星级;
- (4) 服务管理成熟度为二级或以上,服务特性评价结果为75分或以上但不足80分的,认证级别为二星级;
- (5) 服务管理成熟度为一级或以上,服务特性评价结果为70分或以上但不足75分的,认证级别为一星级。

5.8.3 当服务管理成熟度低于一级或服务特性评价结果低于70分时,为认证不通过,不授予认证证书。

5.8.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目,本机构将按照信息通报的相关要求,向国家认监委进行通报。针对不通过认证决定的项目,本机构将向受审查方发放《不予注册通知书》,以说明认证不予通过的理由。

6. 监督审查

6.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督,包括服务管理评价和服务要求评价,以确保获证组织及其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

6.2 自颁发认证证书开始,例行监督审查时间间隔通常不超过12个月。如遇特殊情况无法按时实施例行监督的,本机构将根据具体原因,采取必要的措施,包括但不限于以下:

(1)延长监督期限(最长不超过3个月);

(2)暂停认证;

(3)采取其他替代的评价方式。

6.3 当发生以下情况时,本机构将增加例行监督的频次,或实施非例行监督:

(1)获证组织或服务发生重大的变更;

(2)获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光;

(3)获证服务存在严重问题,或发生与获证服务有关的严重事故;

(4)其他信息反映存在重大认证风险的情况。

6.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量,但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

6.5 若获证组织通过监督审查,本机构将保持对其的认证,包括保持或调整其认证等级。

6.6 若获证组织未能通过监督审查,本机构将根据具体原因,采取必要的措施,包括但不限于:

(1)实施补充审查;

(2)降低认证等级;

(3)暂停认证证书;

(4)撤销认证。

7. 再认证

7.1 认证证书有效期满前三个月,获证组织可向本机构提出再认证申请。

7.2 再认证过程与初次认证过程基本一致,再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

8. 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息:

(1)证书编号;

(2)获证组织名称、地址和统一社会信用代码;

(3)认证覆盖的活动或服务的地址和业务范围;

(4)认证依据;

(5)证书颁证日期、证书有效期;

(6)本机构名称、地址和认证标志;

(7)证书查询方式。

8.2 认证证书有效期为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

8.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9. 认证证书状态管理

9.1 暂停证书

9.1.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- 获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准或技术规范要求；
- 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织持有的与获证服务有关的行政许可证明或资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织违反国家或地方相关法律法规，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织或服务发生重大变化，但未按要求履行变更手续的(如重组场所变更)；
- 获证组织未按规定使用认证证书、标识或符合性声明；
- 获证组织未按规定间隔期接受例行监督；
- 获证组织未按规定时间整改不符合；
- 获证组织未按要求对信息进行通报；
- 获证组织主动申请暂停；
- 其他需要暂停认证注册资格的情况。

9.1.2 认证证书暂停期一般不超过 6 个月。但属于 8.2.1 第4条情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

9.1.3 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。暂停期间，本机构将在官网公示证书暂停信息，包括组织名称、证书编号、暂停期限及原因。

9.2 恢复证书

如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证。本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相应的认证证书。

9.2.1 申请恢复证书需同时满足：

- 证书失效时间未超过6个月；
- 完成所有未完成得监督审核或纠正措施；
- 已分析失效原因并提交整改证据。

9.2.2 恢复流程

- 提交恢复申请；
- 必要时安排现场验证或文件审核；

—补发证书。

9.2.3 不予恢复的情形

—重大质量/安全事故；

—故意提供虚假信息；

—超出6个月。

9.2.4 效力

恢复后的证书有效期与原证书一致，不因恢复而延长。

9.3 撤销证书

9.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构将撤销获证组织的服务认证证书：

—获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

—获证组织拒绝接受监督审查；

—获证组织严重违反国家或地方相关法律法规；

—获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但未能采取有效处理措施；

—暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

—获证组织不再提供获证服务；

—获证组织虚报、瞒报获证所需信息；

—获证组织主动申请撤销(即注销)；

—其他需要撤销认证证书的情况。

9.3.2 撤销认证证书后，本机构应：

(1) 收回纸质证书原件；

(2) 在5个工作日内于官网公示撤销信息。

9.4 暂停、撤销、恢复认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

9.5 本机构通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

9.6 暂停、撤销、恢复的证书信息实时同步至国家认监委官网 (www.cnca.gov.cn) 及本机构网站。

10. 受理转换认证证书

10.1 本机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合GB/T 20647.9-2006标准，不能有效执行物业管理服务的组织申请认证证书的转换。

10.2 认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。

10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

10.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

11. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议、提出申诉时，本机构按规定的程序进行受理、并及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知需包含：

（1）申诉处理结论及依据；

（2）申诉人可向辽宁省市场监督管理局认证处或国家认监委投诉邮箱（ts@cnca.gov.cn）进一步投诉；

（3）认可机构投诉渠道：中国合格评定国家认可委员会（CNAS）。

12. 认证记录的管理

12.1 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

12.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

附录A：物业服务认证审查时间

服务人数	初审	监督	再认证
1- 65	2	1	1.5
65- 275	2.5	1	1.5
276- 875	3	1	2
876- 1550	3.5	1.5	2.5
1551- 3450	4	1.5	2.5
3451- 6800	4.5	1.5	3
6801- 10700	5	2	3
>1 0700	遵循上述递进规律		

注1:表1所规定的为基础评价时间,包括服务管理评价(含文审)和服务特性评价的时间。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调整。但无论如何调整,减少的时间不应超过基础评价时间的30%,现场评价时间不少于调整后的评价时间的80%,且不低于1人日。

注2:如果现场评价时间计算值包含小数,则将其调整为最接近的半人日数(如:将2.3人日调整为2.5人日,2.2人日调整为2人日)。

注3:上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务项目现场的审查时间。若抽样的服务项目大于1个,则每增加一个服务项目,则审查时间增加不低于0.5人日(无论初次认证、监督或再认证)。