



北京国标联合认证有限公司

物业服务认证规则

文件编号：ISC-GZ-33

发布日期：2020 年 12 月 10 日

实施日期：2020 年 12 月 10 日

修改日期：2025 年 12 月 04 日

版 次：B 版（第 3 次修改）

批 准：苟 敏

©版权 北京国标联合认证有限公司

物业服务认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京国标联合认证有限公司（以下简称“公司”）开展物业服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

GB/T 20647.9 《社区服务指南 物业服务》

GB/T 45700-2025 《物业管理术语》

GB/T 45698-2025 《物业服务客户满意度测评》

相关法律法规及技术规范

3. 认证人员要求

3.1 从事与服务认证相关活动的人员应具备必要的教育、工作经历，具备服务认证审查员资格。

3.2 从事服务认证相关活动的人员应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《服务认证审查员注册准则》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

3.3 培训及考核

公司服务审查员应通过物业服务认证相关的课程培训或通过 CCAA 培训课程的培训并考试合格，且无个人不良信用记录，经过评价方可成为公司物业服务审查员。

4. 认证程序和要求

4.1 初次认证

4.1.1 认证申请

公司应要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- (1) 认证申请书，包括申请组织的开展服务活动等情况的说明。
- (2) 证明组织法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质。
- (3) 组织机构图（含服务组织机构图）。
- (4) 多场所活动、活动分包情况。
- (5) 服务管理手册及必要的程序文件。
- (6) 服务管理已有效运行3个月以上的证明材料。

4.1.2. 申请评审

应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织为达到服务承诺而建立了文件化的服务体系。

对于不符合要求的企业，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。评审结论为受理时，与申请方签订认证合同。

4.1.3 签订认证合同

在实施认证前，公司与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- (2) 拟认证的服务体系覆盖的范围。
- (3) 在初次认证及认证证书有效期内各次监督中，公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- (4) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.1.4 文件审查

公司应委派审查组根据GB/T 20647.9 《社区服务指南 物业服务》及要求和相关法律法规及技术规范的要求，对申请组织提交的服务体系文件进行符合性审查。

4.1.5 现场审查

审查组按照审查计划的安排对申请方(客户)进行审查。重点是检查企业GB/T 20647.9 《社区服务指南 物业服务》有效运行情况。

参考申请组织的认证范围及员工人数等确定审查时间。

4.1.6 初次认证的审查结论

审查组应该对现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审核结论达成一致。

物业服务认证审查，评分满分为100分，根据实际得分，分为四个等级：

级别	审查得分
不合格	<60.00
/	≥60.00
达标级物业服务	60.00-69.99
三星级物业服务	70.00-79.99

级别	审查得分
四星级物业服务	80.00-84.99
五星级物业服务	≥85.00

在现场评审和顾客调查完成后，审查组应对评价活动形成书面评价报告。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，评价报告应至少包括服务流程的评价、服务质量管理的评价、服务质量控制的评价等内容，其详略程度应确保为认证决定提供充分的信息。

4.1.7 认证决定

应指派认证决定人员，对审查报告进行综合评价基础上，作出认证决定。

公司应为符合要求且运行有效的申请组织颁发认证证书。若申请组织不符合认证要求，以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

注1：参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注2：公司颁发认证证书后，按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

4.2 监督审查

4.2.1 公司应在满足认可要求的基础上，根据获证组织覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。当获证组织体系发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，公司可视情况增加监督的频次。

初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

4.2.2 年度监督的评审时间，应不少于按初次认证评价时间的50%。适当的时候可以合理的增加审查时间。

4.2.3 监督的内容至少包括：

- 1) 服务体系运行情况；
- 2) 顾客的投诉；
- 3) 认证证书和标志的使用情况；
- 4) 监督检查前是否发生重大质量事故；
- 5) 以往不符合项的关闭情况；

4.2.4 监督的评价报告应描述评价证据、评价发现和评价结论。审查组应提出是否继续保

持认证证书的意见建议。

4.2.5 公司应根据监督报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

4.3. 再认证

4.3.1 认证证书有效期满前，公司根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证体系认证证书持续有效。

4.3.2 在服务体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，评价时间应不少于初次认证评价时间的70%。

4.3.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织应实施纠正和纠正措施，并经过审查组的验证，验证应在原证书有效期满前完成。

4.3.4 公司应及时作出再认证的认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5. 认证证书

5.1. 证书有效期

服务认证证书有效期为三年

5.2. 证书内容

认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- 1) 认证证书名称；
- 2) 获证组织名称、地址、统一机构代码；
- 3) 符合本规则的认证依据；
- 4) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日
- 5) 公司的名称及其标志；
- 6) 公司的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- 7) 适用时，服务认证的星级。

6. 暂停、撤销证书

6.1. 在发生以下情况(但不限于)时，公司应暂停获证组织的服务认证资格：

- 1) 获证组织的体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对体系有效性的要求；
- 2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审查；
- 3) 获证组织不接受或不配合认可监督管理部门的监督管理；
- 4) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

5) 获证组织主动请求暂停。

6) 其他应当暂停认证证书的。

6.2 认证资格暂停期最长不超过6个月。

6.3 在暂停认证期间，获证组织的体系认证证书暂时无效。公司应使认证证书的暂停信息可公开获取。

6.4 在发生以下情况(但不限于)时，公司应撤销获证组织的服务认证资格

1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

3) 出现重大的服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

4) 有其他严重违反法律法规行为的。

5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决。

6) 没有运行服务体系或者已不具备运行条件的。

7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果。

8) 其他应当撤销认证证书的。

7. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，公司应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

8. 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的服务体系持续有效，公司应要求获证组织建立信息通报制度，及时向公司通报以下信息：

1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；

2) 顾客投诉的相关信息；

3) 组织的体系文件和业务重大变化时进行通报；

4) 有严重与体系相关事故的信息(及时通报)；

5) 其他重要信息。(视情况)

公司应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时，公司需立即采取相应处理措施。

附录：**基准审查时间****审查人天（基准）**

客户的有效人数	<u>初次</u>	<u>监督</u>	<u>再认证</u>
	审查人天（基准）	审查人天（基准）	审查人天（基准）
1-65 人	1.5	1	1
65-125 人	2	1	1.5
126-275 人	3	1	2.5
276-500 人	4	1.5	3
501-1000 人	5	2	3.5
1001 人以上	6	2	4.5

备注：

1. 有效人数的计算：物业企业人员中有保洁、安保等按占公司总人数的比例高，可减少公司总人数的 50%，得出客户的有效人数；
2. 可考虑减少审查时间的因素
 - a) 人数少的单一场所，审查人日减少 30%；
 - b) 对客户服务体系较了解或客户有较充分的认证准备状态(例如，已经按照其它标准被同一机构认证或已经被另一个第三方机构认证或承认)，减少审查人日 30%；
3. 所列基准审查时间进行调整时，减少量不应超过 30%。
4. 需增加审查时间因素
 - a) 相对于雇员数量，工作现场很大可视情况增加审查人日数 10--20%；
 - b) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作）可视情况增加审查人日数 10--20%；；
 - c) 多场所审查，包括需要访问临时场所，应考虑增加人日。见下表

抽样后的场所数量（除主要职能外的场所）	增加的人日
1	0.5
2	1
3-4	1.5
5-6	2
7-10	2.5

5. 现场审查时间的计算

- a) 现场审查时间即首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间；
- b) 现场审查时间为调整后的审查时间的 80%；现场审核时间不能少于 1 人天。

6. 认证范围变化时的审查时间

扩大服务认证范围，视所扩大认证范围变化的部分为初审给定人日：

- a) 当产品/服务种类增加，或活动/过程及工艺有较大变化时， 现场审查人日增加 0.5 人日，单独扩大认证范围的现场审查人日最低 1 人日；
- b) 由于扩大认证范围增加了有效人数的，按新有效人数计算增加差值。
- c) 认证范围无实质性变化（如仅描述性变化），无有效人数增加时，不增加审查人日；有效人数增加时，按新有效人数计算。

附件

文件更改记录

序号	日期	更改状态	更改内容	制修订	审核	批准
1	2020-12-10	新建	新建	张 静	刘达军	黄义俊
2	2022-04-06	修订		张 丽	刘达军	黄义俊
3	2025-03-06	修订	修订4.1.6对评级的描述 增加确定审核人日的内容	杨 冰	林 刚	苟 敏
3	2025-12-04	修订	认证依据增加: GB/T 45700-2025 物业管理术语, GB/T 45698-2025 物业服务 客户满意度测评	技术部	刘达军	苟 敏