

华认标准技术服务（苏州）有限公司
CCATS (SuZhou) Co., Ltd

不动产服务认证领域—物业管理服务认证实施规则

Real estate service certification area -- implementation
rules for property management service certification

制定修订 Formulate or modify			修订内容摘要 Revision Summary	制定 Formulated	审核 Checked	核准 Approved
修订日期 Date	版 Versions	次 No.				
2020 年 03 月 29 日	A	0	新发行	徐丹宇	高晨霖	薛庄

管制文件禁止私自影印 Cont rol documents are prohibited from photocopying

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 2

1 目的和范围

1.1 为规范物业管理服务认证的实施，特制定本实施规则，以确保认证评价的一致性，并符合相关法律及认证认可要求。

1.2 本实施规则适用于本公司开展的物业管理服务的认证活动，规定了组织获得和保持物业管理服务认证的程序和要求。

2 认证依据

物业管理服务认证的依据为：

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》。

3 认证模式

3.1 认证模式包括：

- a) 管理评价，以下简称 A；
- b) 服务体验（暗访），以下简称 B；
- c) 顾客调查，以下简称 C。

3.2 初次认证的认证模式

初次认证的认证模式为：A+B+C；

3.3 监督的认证模式

证后监督模式为：A+B 或 A+B+C，具体模式根据管理评价和服务体验的结果确定。

4 认证程序

4.1 总则

物业管理服务认证过程包括以下环节：

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 3

- a) 认证申请；
- b) 申请受理；
- c) 评价策划；
- d) 管理评价；
- e) 服务评价；
- f) 认证决定；
- g) 颁发证书；
- h) 获证后监督。

4.2 认证申请

4.2.1 申请物业管理服务认证的组织（简称：申请组织）应具备以下条件：

- a) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- b) 取得开展拟认证物业管理服务所需的资质（适用时）；
- c) 符合相关的法律、法规和其他规范要求；
- d) 在一年内未发生与拟认证服务有关的重大事故或投诉。

4.2.2 申请组织应提交的文件和资料：

- a) 《服务认证申请书》及其规定的附加资料；
- b) 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；
- c) 申请组织法律地位的证明文件和资质证明文件。

4.3 申请受理

4.3.1 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。

4.3.2 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

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 4

认证合同，以明确相关方的责任。

4.4 审查策划

4.4.1 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，并告知申请组织。

4.4.2 审查时间的确定

本机构根据申请组织的规模，确定评价所需的时间，以确保审查的充分性和有效性。附录 1 规定了对不同规模的组织实施管理评价所需的时间。服务评价所需的时间，则根据服务体验和顾客调查的抽样量决定。

4.4.3 多场所

若评价范围覆盖多个物业管理场所，且该物业管理场所提供相同的物业管理服务，则可采用抽样的方式进行评价；否则，应对存在差异的物业管理场所作全部评价。实施抽样评价时，通常， x 代表分场所数量，初次认证的多场所抽样量应 \sqrt{x} ，监督评价的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ ，再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$ 。

4.4.4 审查组

根据审查任务，审查组分为管理评价小组和服务评价小组。其中，管理评价小组负责实施管理评价，服务评价小组负责实施服务体验和顾客调查。本机构将考虑实施审查的地点和完成审查所需的时间，以及其他影响因素，确定管理评价小组和服务评价小组的组成，并指定审查组长。

4.5 服务管理评价

4.5.1 总则

服务管理评价的目的是确认受审查方是否满足 GB/T 20647.9 的要求，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。

4.5.2 评价计划

审查组应为每次现场评价制定评价计划，并应在现场评价前 3 天将评价计划提交至受审查方。若受审查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。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 5

4.5.3 评价内容

现场评价范围应覆盖拟认证的所有服务和涉及的产品类型；评价场所应覆盖申请组织总部和各抽样的分场所（服务网点），评价内容覆盖 GB/T 20647.9-2006 的要求，包括基本原则、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。

4.5.4 评价实施

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。现场评价的过程主要包括：

- a) 首次会议的召开；
- b) 各审查小组按照任务分工收集和验证信息；
- c) 评价发现的形成和记录；
- d) 审查组内的沟通；
- e) 审查组与受审查方的沟通；
- f) 末次会议的召开。

4.5.5 评价报告

审查组长应在现场评价结束10个工作日内，根据服务管理评价的结果，形成服务管理评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

- a) 组织名称、地址和联系人；
- b) 评价目的、依据、范围；
- c) 审查组成员及任何与审查组同行的人员；
- d) 评价实施日期和地点；
- e) 认证范围界定；
- f) 认证模式（审核方法、方式）
- g) 评价发现、对评价证据的引用以及评价结论；
- h) 审查组作出的是否通过管理评价的推荐意见；
- i) 适用时，服务评价的关注事项和声明。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 6

4.5.6 不符合

对于审查中发现的不符合，审查组将出具书面不符合报告。受审查方应对不符合进行原因分析，并采取有效的纠正和纠正措施。本机构将对受审查方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。针对轻微不符合，若受审查方执行纠正和纠正措施所需的时间超过 1 个月，则应向本机构提交实施计划，本机构将对纠正和纠正措施计划进行评审和确认，并在后续的服务评价和监督审查中予以关注。针对严重不符合，受审查方必须在 3 个月内采取有效的纠正和纠正措施，本机构将对纠正和纠正措施的有效性作现场验证。在严重不符合未得到有效整改前，不得安排后续的服务评价。

4.6 服务体验

4.6.1 总则

服务体验的目的是对物业管理服务的体验或检验，并评价服务是否满足 GB/T 20647.9 关于服务质量的要求。通常，服务体验安排在受审查方通过服务管理评价之后进行，由服务评价小组通过暗访的方式实施。

4.6.2 抽样方案

审查组根据拟认证服务覆盖的场所、活动项目，并考虑开放时间段、人流量及其他影响因素，确定作为服务体验（暗访）的场所及活动项目。体验样本应具有代表性，并覆盖 GB/T 20647.9 有关服务质量要求的全部要素。

4.6.3 评价计划

审查组根据抽样计划，制定相应的评价计划，并由本机构指定人员确认（暗访的计划不提交受审核方确认）。若受开放时间、人流量或其他因素影响，预期无法按评价计划完成所有服务特性体验的，审查组长应调整评价计划，必要时重新进行抽样。

4.6.4 评价内容

服务评价至少应覆盖 GB/T 20647.9-2006 的服务质量等方面的内容。例如：保洁服务、保安服务、业主服务等方面的服务质量。

4.6.5 评价实施

审查组以访客或业主（可行时）的身份体验服务，通过服务项目的体

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 7

验，对服务质量特性进行评价。审查组根据体验的结果，对照服务体验（检验）评价表的评价项目，形成评价得分。

4.6.6 评价报告

审查组应在完成所有服务体验的20个工作日内，根据服务体验的结果，形成服务质量评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

- a) 组织名称和地址；
- b) 评价目的、依据、范围；
- c) 认证模式和评价方法；
- d) 审查组成员及任何与审查组同行的人员；
- e) 评价实施日期、地点；
- f) 体验项目的基本信息；
- g) 服务特性评价结果；
- h) 服务要求符合性结论；
- i) 审查组的推荐意见。

4.7 顾客调查

4.7.1 总则

顾客调查作为服务评价的一种方式，是服务体验以外的补充评价方式，其可结合服务体验实施或单独实施。

4.7.2 抽样方案

审查组考虑服务管理评价和（或）服务评价体验的结果，并根据服务对象人群，确定实施调查的顾客样本。确定的顾客样本应具有代表性，并应有足够的数量，以确保充分体验顾客对代表性活动项目的感受。

4.7.3 评价内容

顾客调查的内容以顾客调查表的形式予以规定，包括以下方面的调查和评价：

- a) 服务的提供和相关要求履行情况；
- b) 顾客对服务质量的感受以及与期望的差距；

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 8

c) 顾客其他意见和建议。

4.7.4 调查实施

审查组应根据可选的条件，通过以下一种或的多种的方式，对受审查方的顾客进行调查：

- a) 现场派发和回收顾客调查表；
- b) 网络派发和回收顾客调查表；
- c) 电话访问；
- d) 意见箱收集顾客调查表。

4.7.5 调查报告

审查组应在顾客调查结束后 20 个工作日内，根据调查结果形成顾客调查报告，并对以下方面做出说明：

- a) 组织名称和地址；
- b) 评价目的、依据、范围；
- c) 认证模式和评价方法；
- d) 审查组成员；
- e) 顾客样本的描述；
- f) 调查结果数据分析；
- g) 其他从顾客调查获得的信息；
- h) 审查组推荐意见。

4.8 认证决定及证书颁发

4.8.1 本机构指定未参与相应项目认证评价活动的认证决定人员，对服务管理评价、服务体验和顾客调查的结果进行综合评价，作出是否授予认证的决定。

4.8.2 针对符合以下所有条件的申请组织，本公司将颁发认证证书（见附件 1）：

- a) 通过管理评价且完成所有不符合项的整改；

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 9

b) 服务评价（含顾客调查）总体得分比例不低于 85%且单项得分比例不低于 70%；

c) 顾客调查中无发现重大投诉。

4.8.3 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《不予受理认证申请通知书》，以说明认证不予通过的理由。

4.8.4 认证证书的有效期为三年，对认证证书和认证标识的管理，应符合《服务认证组织须知》的相关要求。

5 监督审查

5.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括管理评价、服务体验和（或）顾客调查，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。

5.2 例行监督审查与上一次同类型审查的最长时间间隔不应超过 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：

a) 延长监督期限（最长不超过 3 个月）；

b) 暂停认证；

c) 采取其他替代的评价方式。

5.3 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：

a) 获证组织或服务发生重大的变更；

b) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；

c) 获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的事故；

d) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

5.4 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，监督审查应覆盖以下内容：

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 10

- a) 上一次审查不符合的纠正/纠正措施实施情况；
- b) 获证组织及其服务的变更情况；
- c) 对获证组织及其服务的投诉及其处理情况；
- d) 获证组织对服务管理的绩效情况；
- e) 获证服务水平和服务绩效情况；
- f) 其他导致认证风险的情况。

5.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证。对于监督审查中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

5.6 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：

- a) 实施补充审查；
- b) 暂停认证；
- c) 撤销认证。

6 再认证

6.1 若获证组织希望在认证证书期满后仍继续保持认证，则应在认证证书期满前三个月向本机构提交再认证申请。

6.2 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。再认证的抽样应覆盖获证服务的范围。

6.3 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，并证实获证组织及其服务持续满足认证依据所规定的要求的，本机构将在做出保持认证的决定后，向获证组织换发认证证书，且新认证的终止日期可基于当前认证的终止日期。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 11

7 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停

7.1.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证组织的认证证书：

- 获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准要求；
- 获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；
- 获证组织持有的资质过期失效，或重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- 获证服务存在严重问题，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、标志或符合性声明；
- 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。

7.1.2 暂停期限为一般为 3 个月，特殊原因可延长暂停期，但多数情况下不超过 6 个月。但对于获证组织持有的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，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

7.1.3 本机构在做出暂停认证的决定后，将向获证组织发出书面通知，并按相关要求信息进行通报。证书暂停期间，获证组织不得以任何方式使用

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 12

认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.1.4 如果造成暂停的问题在规定时间内得到解决，本机构在确认并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成暂停的问题未能在规定的时限内得到解决，本机构将撤销该认证证书。

7.2 撤销

7.2.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的 5 个工作日内撤销认证证书：

- 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。

7.2.2 本机构在做出撤销认证的决定后，将向获证组织发出书面通知，收回撤销的认证证书，并按相关要求进行信息通报。

7.3 证书更新

7.3.1 当发生以下情况时，获证组织应向本机构提交变更申请：

- a) 获证组织注册名称、组织机构代码或地址描述等认证证书信息的变更；
- b) 获证组织的管理体系、组织架构、服务环境、服务设施或服务流程等的对服务提供产生重要影响的变更；
- c) 获证服务的变更。

本机构将根据对变更情况及其影响的评价和确认结果，更新认证证书

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 13

和（或）采取其他所需的措施。

7.3.2 针对认证依据、认证方案或认证实施规则的变更，本机构将通过文件通知、网上公告或其他适当方式通知获证组织，并有计划地安排获证组织进行认证转换。

8 申诉和投诉

8.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向本机构提出申诉。本机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

8.2 若申诉人认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-05
	物业管理服务认证实施规则 Property Management Service Certification Implementation Rules	页码 Page: 14

附录 1：管理评价时间要求

管理评价时间要求（初次认证）

组织人数	最低评价时间（人日）	组织人数	最低评价时间（人日）
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

监督的评价时间不少于初次认证评价时间的 1/3，再认证的评价时间不少于初次认证评价时间的 2/3。当审核时间计算结果不为 0.5 的整数倍时，应向上取值为 0.5 的整数倍。