

物业服务认证实施专用规则

Specific rules for property service certification

2026-09-23 发布

2026-09-30 实施

目 次

Content

1. 目的	1. Objective
2. 范围	2. Scope
3. 引用文件	3. Normative references
4. 术语和定义	4. Terms and definitions
5. 认证模式	5. Certification model
6. 认证流程及认证周期	6. Certification process and period
7. 认证实施	7. Certification implementation
8. 影响认证的变更	8. Changes affecting certification
9. 认证的保持、缩小、降级、 暂停或撤销	9. Maintenance, reduction, suspension or withdrawal of certification
10. 认证证书和标志	10. Certificate sample & Certification mark
11. 多场所	11. Multi-Site
12. 审查时间	12. Audit-time
13. 认证收费	13. Certificate fees
附录A (规范性) 服务认证流程图	Annex A (Normative) Certification process
附录B (规范性) 服务认证基础审查时间表	Annex B (Normative) Certification basic audit-time

前 言

Foreword

为规范物业服务认证的实施，特制定本文件。

本规则根据 CCSC 公司文件《GI2001 技术文件管理须知》要求，以及 GB/T20647.9 等标准制定。

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要编制人员：黄明燕。

1 目的

本文件对物业服务认证的实施提出具体要求，包括开展服务认证涉及的认证依据、认证模式选择和应用、认证申请、认证实施、多场所、审查时间、费用等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2 范围

本文件适用于物业服务（SC09 不动产服务）的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

3 引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

T/JSAS 014-2021 办公楼（区）物业管理服务规范

GB/T 19001 质量管理体系 要求

4 术语和定义

GB/T20647.9-2006 和 T/JSAS 014-2021 中术语和定义适用于本文件。

5 认证模式

5.1 认证模式选择

认证机构应选择适宜的服务认证模式及其组合，实施服务特性测评和管理能力审核活动。服务认证模式的选取和应用应基于 GB/T 27400、GB/T 27207 的标准，使用的认证模式包括：

- a) 公开的服务特性测评
- b) 神秘顾客（暗访）体验
- c) 服务管理审核

5.2 认证模式应用

通过以下组合实施物业服务服务认证:

初次、监督和再认证, 采用“公开的服务特性测评+神秘顾客(暗访)体验+服务管理审核”相结合的方式。

6 认证流程及认证周期

6.1 认证流程

认证的基本流程包括:

- 1) 认证申请;
- 2) 申请评审;
- 3) 签署服务认证协议;
- 4) 制定审查方案;
- 5) 现场前的准备, 包括文件审查和必要时的预访问;
- 6) 现场服务认证实施, 包括服务管理审核和服务特性测评;
- 7) 认证决定;
- 8) 获证后的监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

6.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年, 包括初次认证/再认证和两次监督审查。监督审查应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次, 初次认证之后的第一次监督审查应在认证决定之日起 12 月内进行; 其他监督和再认证审查应在上次审查最后一天起 12 个月内进行, 第二次监督及后续的监督审查如果在达到监督审查期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审查的条件时, 在上次审查结束后的 12 月内进行, 最长不能超过 15 个月。

7 认证实施

7.1 认证申请

7.1.1 认证依据

根据物业服务业态的差异, 一般可分为社区物业服务、写字楼物业服务、商场物业服务、学校物业服务、医院物业服务、工业园区物业服务、交通枢纽物业服务、公共场馆物业服务等类别。认证机构应根据组织申请和/或其业务开展情况选择适宜的认证依据, 包括:

- 选择以国家标准作为认证依据, 如选择 GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第 9

部分：物业服务》作为社区物业服务认证依据等；

- 选择以团体标准作为认证依据，如选择 T/JSAS 014-2021《办公楼（区）物业管理服务规范》作为“江苏精品”写字楼物业服务认证依据等。

7.1.2 申请文件

物业服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中 8.1.2 条款的要求，同时提供以下相关文件：

- a) 认证申请书；
- b) 证明申请人法律地位的文件及相关的许可证等资质；
- c) 识别了服务关键时刻的服务蓝图或服务流程图及服务内容；
- d) 相关服务管理制度文件；
- e) 现有物业服务项目清单。

7.1.3 受理

认证机构收到申请文件后，依据相关评审要求对申请文件进行符合性审核，如申请文件不符合要求，应通知认证委托人补充完善。文件齐全后，在 3 个工作日内确定是否予以受理。受理时，认证机构与认证委托人签订认证协议。

7.2 初次审查

7.2.1 审查准备

7.2.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

实施审查前，应制定现场审查计划，该计划应基于服务认证标准的相关要求，并与审查的目的和范围相适应。

认证机构应选派有资质的人员组成审查组。在确定审查组的规模和组成时，应基于拟认证组织管理体系运行情况、认证服务的范围、涉及的技术特点、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

7.2.1.2 文件评审

在实施现场审查前，本机构审查组对申请人依据申报的相关文件进行审查，文件审查重点的关注点如下：

- a) 申请认证的服务提供组织是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求；
- b) 确认提交的文件符合特定服务的服务认证依据。

7.2.1.3 预访问（适用时）

对于初审、再认证、变更的项目，本机构根据需要，对申请认证的服务提供组织的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标

准和规范的执行情况等进行现场初访，以确定是否可以进行现场审查。

7.2.2 审查实施

7.2.2.1 服务特性测评

7.2.2.1.1 物业服务特性测评包括公开的服务特性检验和神秘顾客（暗访）的服务特性检验（适用时），应由经评定的专业服务认证审查员实施体验。

7.2.2.1.2 物业服务特性测评包括通用服务要求和特定要求两部分。通用服务要求应覆盖客户服务、房屋与设施管理、设备管理、秩序维护管理、环境卫生服务、应急管理 6 个方面；特定要求应结合不同认证依据和/或服务承诺进行细化。物业服务特性测评项目如表 1 所示：

表 1 物业服务特性测评项目及赋值

序号	服务项目及赋值			
1.	通用部分 (800 分)	基本要求	服务机构、工作人员、标志管理	60 分
2.		客户服务	服务人员形象礼仪、客户服务中心、信息公示、文化活动、客户投诉处理、维修服务、会务服务	150 分
3.		房屋与设施管理	物业承接查验、房屋本体管理、共用设施管理	50 分
4.		设备管理	公共设备基本管理要求、特种设备管理基本要求、运行保障基本要求、设备机房管理、供配电系统管理、弱电系统管理、电梯系统管理、给排水系统管理、暖通系统管理、消防系统管理	155 分
5.		秩序维护管理	基本要求、出入口管理、监控管理、巡查管理、消防管理、交通与车辆管理	160 分
6.		环境卫生服务	保洁管理、垃圾管理、绿化管理、消杀管理、公共卫生防控	180 分
7.		应急管理	应急队伍组建、应急预案编制与演练、应急保障、应急宣传与培训、突发事件处置	45 分
8.	特定要求 (200 分)	其他要求	结合不同认证依据和服务承诺开展服务特性测评。	200 分

注：当选择的认证依据有明确的服务特性测评要求时，按照相应标准要求执行。

7.2.2.1.3 物业服务特性测评时，按照我机构制定的物业服务测评细则具体实施。

7.2.2.1.4 物业服务特性测评时采用以下方式进行：

- a) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- b) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

7.2.2.1.5 在服务认证中，针对物业服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

7.2.2.1.6 评价服务内容不含评价表中部分内容时应提前说明，应计算评价总分的符合度，即服务特性测评分=评价总分/（1000-不适用条款分值） $\times 100$ 。

7.2.2.2 服务管理审核

7.2.2.2.1 服务管理审核应包括符合 GB/T19001 要求的质量管理体系，以及认证依据中的特定管理要求。

7.2.2.2.2 当受审核方获得 CCSC 颁发且有效的质量管理体系认证证书，则可免除其 GB/T19001 质量管理体系的审核；当受审核方获得其他经认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由 CCSC 评估其风险后决定是否免除其 GB/T19001 质量管理体系的审核。

7.2.2.2.3 依据认证依据中的特定要求，服务管理审核应覆盖以下方面：

- a) 物业服务目标管理，包括但不限于服务及时性、服务安全性、顾客满意度、安全管理、环境管理等；
- b) 物业服务的设计和开发管理，包括物业管理规范、日常运营规范、员工行为规范、服务手册等规范的制定情况；
- c) 物业服务人员管理，包括人员管理制度建立、人员选聘、人员管理等相关要求；
- d) 物业服务培训管理，包括培训制度建立、培训内容、培训方式等要求；
- e) 沟通管理，包括沟通制度建立、内部沟通、与服务供应商沟通、与业主沟通及沟通方式等要求；
- f) 外包服务供应商管理，包括制度建立、供应商的要求等内容；
- g) 物业服务改进管理，包括制度的建立、信息的收集、统计方法、改进等要求；
- h) 组织形象管理，包括品牌建设、组织文化、社会责任等方面；
- i) 其他管理要求。

7.2.2.2.4 服务管理审核采用符合性评价的方法，审核过程中如发现不符合，受审核方应进行原因分析并完成整改，并提交认证机构进行确认。

7.2.2.3 认证结果评价

依据认证依据的要求，结合评审过程中采集的信息，对审查结果进行评价。

物业管理服务评价结果从高到低共划分为五星级、四星级、三星级三个级别，级别越高表示服务越好。各星级标准见下表：

表 2 服务评价等级划分

序号	级别	服务测评得分 (SI)	其他
1	五星级 ★★★★★	$SI \geq 90$ 分	1. 组织经营 2 年以上（含）； 2. 通过服务管理审核； 3. 现场评价前 2 年内无重大责任事故发生； 4. 现场评价前 2 年内无负面信息及无重大投诉等；
2	四星级 ★★★★	$80 \text{ 分} \leq SI < 90 \text{ 分}$	1. 组织经营 1 年以上（含）； 2. 通过服务管理审核； 3. 现场评价前 1 年内无重大责任事故发生； 4. 现场评价前 1 年内无组织相关负面信息，及无重大投诉等。
3	三星级 ★★★	$70 \text{ 分} \leq SI < 80 \text{ 分}$	1. 组织经营 1 年以上（含）； 2. 通过服务管理审核； 3. 现场评价前 1 年内重大责任事故、重大投诉情况 ≤ 1 起，且已有效整改。

注 1：上述每个等级的标准应同时满足方可评为相应等级，否则评定等级就低不就高。如：某物业服务组织，有 1 起重大投诉已有效整改，其他均符合五星级要求，最终推荐评定等级为三星级。

注 2：重大责任事故指由于物业服务组织问题造成的人身伤残或死亡、环境污染、顾客财产损失等事故。

注 3：重大投诉是指媒体曝光，且经证实的投诉或政府官方网站曝光的投诉、受到行政违法处罚。

7.2.3 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息，包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，并作出认证决定。

7.3 获证后的监督

7.3.1 监督周期

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，CCSC 每年应实施 1 次的监督审查；特殊情况时，应增加监督频次，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1

条要求。

7.3.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

监督审查服务测评样本量应不少于 1。

7.3.3 监督审查结果评价

监督审查结论包括评价通过或不通过两种情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.3 条要求。

原则上，监督审核时不对服务等级向上进行调整；当组织需要时，须按照初次认证或再认证的要求实施，符合相应等级后换发证书。

7.4 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.4 条要求。

8 影响认证的变更

8.1 当认证要求发生变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.1 条款要求实施。

8.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.2 条款要求实施。

8.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.3 条款要求实施。

9 认证的保持、缩小、暂停或撤销

9.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中 10.1 的要求。

9.2 认证的缩小要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 的要求。

9.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中 10.3 的要求。

9.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中 10.4 的要求。

10 认证证书和标志

10.1 认证证书和标志样式

10.1.1 CCSC 服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。

10.1.2 CCSC 服务认证证书标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。

10.2 认证证书和标识的使用

CCSC 认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有，获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用，具体要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 条款。

11 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作，并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时，可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中 12 章要求。

12 审查时间

12.1 根据拟认证组织中服务人员数量确定基础审查时间，具体要求见附录 B。

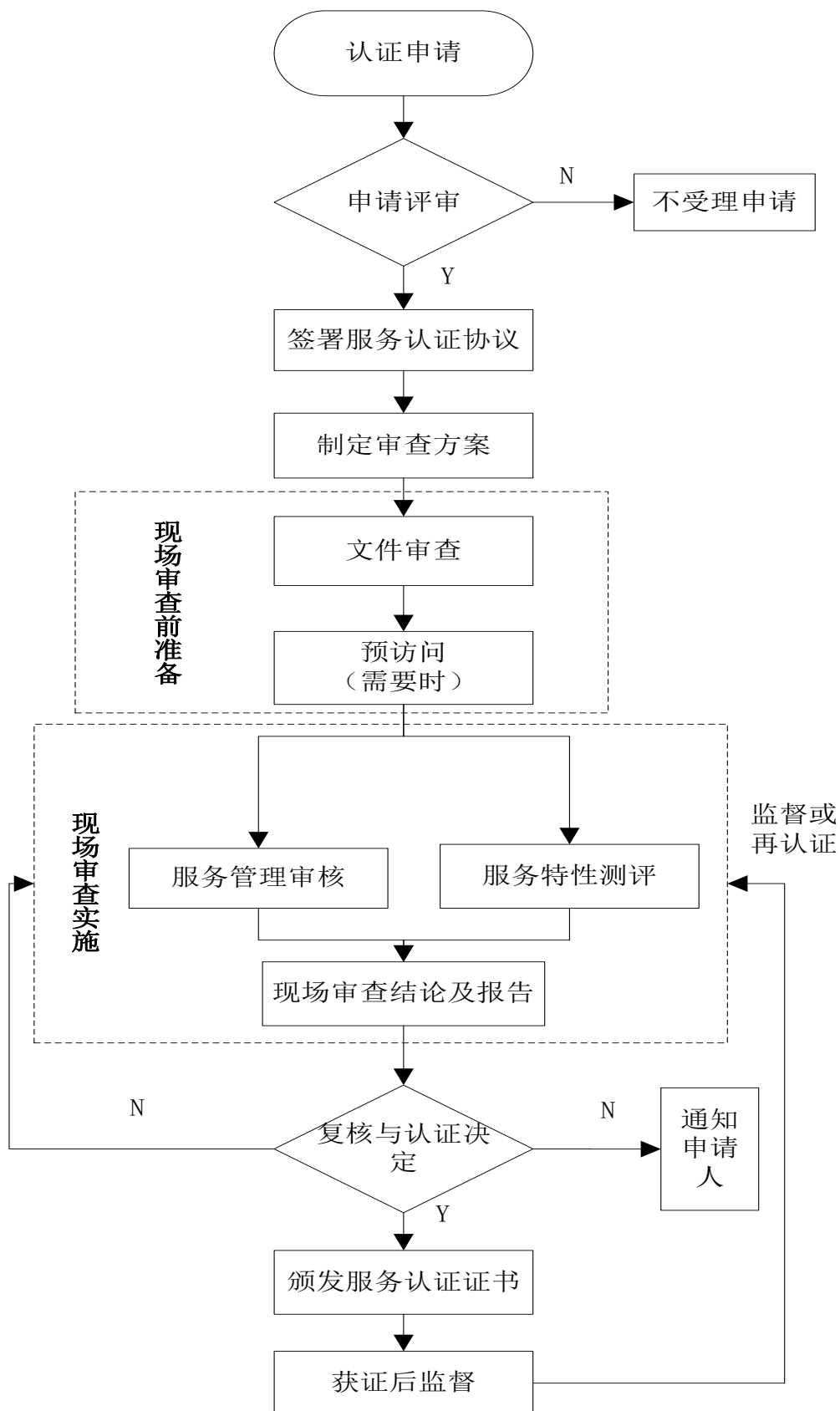
12.2 当有以下情况时，可考虑以下减少现场审核时间，最大减少量不超过基础审查时间的 30%：

- a) 取得 CCSC 颁发的质量管理体系认证证书，且保持有效；
- b) 涉及的物业服务类别单一或复杂程度较低。
- c) 其他。

13 认证收费

服务认证费用包括申请费、审查费（含服务管理审核费、服务特性测评费、服务体验费用等）、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费），具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A
(规范性附录)
服务认证流程图



附录 B
(规范性附录)
服务认证基础审查时间表

物业服务认证审查人日数:

文件评审的工作量为 0.5-1 人日。

现场审查人日数按照申请组织的有效人数分级确定, 参考下表。

现场审查人日数

有效人数	初次认证/再认证现场审查人日数	监督现场审查人日数
65 以下	2	1
65-125	4	3
125 以上	6	4

说明:

1. 表中人日数为单场所基准; 每增加一个服务场所, 现场审查人日需在基准值基础上增加不少于 50%。
2. 审查人日数应与认证范围、复杂程度及相关风险相匹配, 必要时应增加现场审查人日。
3. 服务等级升级时, 应参考初次认证/再认证的人日数标准。
4. 若服务运营主要在夜间进行, 单场所基准值需额外增加 0.5 人日。
5. 证书变更审查: 新增场所按初次认证基准执行; 对已获证场所的范围变更则按监督审查基准执行。
6. 其他服务提供能力/服务质量的证明(如经本机构评审可采信的服务认证、质量管理体系证书/报告等), 证明其服务提供稳定、服务管理成熟, 可减少服务特性测评(如服务受理、服务交付要求等)或服务管理审核(如人员、服务设施设备等)审查人日, 减少量不应超过 30%。

注: 最终现场审查人日不低于 2 人日。

7. 在初次认证的现场审查人日数中, 可根据服务管理复杂度等实际情况增加服务管理人日; 服务特性测评人日数一般不低于服务管理审核人日数, 且与工作量相匹配, 适时时应增加现场审查人日数。