

编号：HTC-GF-JS-05



物业服务评价认证规则

(A/1 版)

2024 年 7 月 26 日 修订

2024 年 7 月 26 日实施

海南天择认证公司 发布

目 录

| | |
|------------------|---|
| 1 目的..... | 3 |
| 2 范围..... | 3 |
| 3 认证依据..... | 3 |
| 4 术语和定义..... | 3 |
| 5 认证模式、认证过程..... | 4 |
| 6 初次认证..... | 4 |
| 7 认证决定..... | 6 |
| 8 证书和标志及使用..... | 6 |
| 9 获证后监督与再认证..... | 6 |
| 10 认证证书的变更..... | 7 |
| 11 认证公告..... | 8 |
| 12 终止审核..... | 8 |
| 13 申诉和投诉..... | 8 |
| 14 认证人员要求..... | 8 |

物业服务评价认证规则

1 目的

为规范物业服务评价认证的受理、审核、认证决定、颁发证书、获证后监督过程的控制及管理要求，制定本规则。

2 范围

适用于海南天泽认证公司（以下简称 HTC）受理的物业服务评价认证项目自申请受理至获证后监督的各过程。

3 认证依据

物业服务评价认证依据至少包括：

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本规则。

4.1 物业服务 property service

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

[GB/T 20647.9-2006, 3.1]

4.2 服务供应商 service supplier

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

[GB/T 20647.9-2006, 3.2]

4.3 最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

[GB/T 20647.9-2006, 3.3]

5 认证模式、认证过程

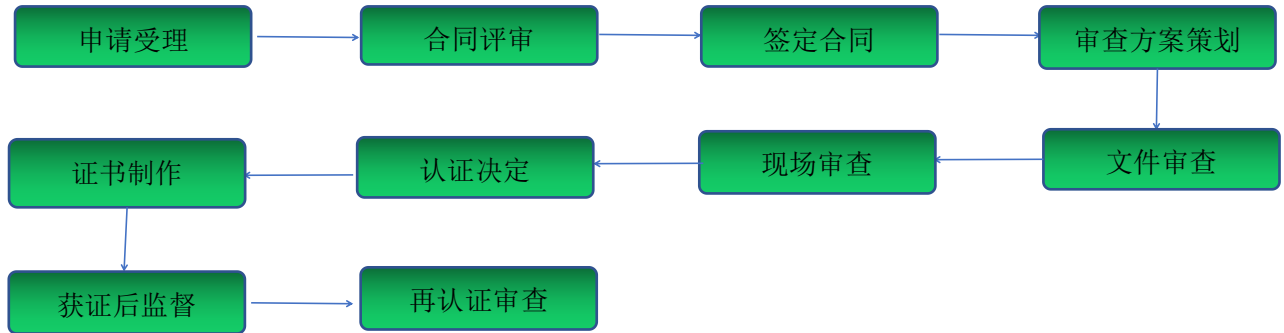
5.1 本机构的认证模式包括但不限于：

- a) 服务特性检验，包括公开的和神秘顾客（暗访）两种，简称模式 A；
- b) 服务特性检测，包括公开的和神秘顾客（暗访）两种，简称模式 B；
- c) 顾客调查，简称模式 C；
- d) 服务足迹测评，简称模式 D；
- e) 服务能力确认或验证，简称模式 E；
- f) 服务设计审核，简称模式 F；
- g) 服务管理审核，简称模式 G。

5.2 物业服务评价认证模式的组合

初审/监督/再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 G

5.2 认证过程



6 初次认证

6.1 认证申请与评审

6.1.1 申请人应按要求提交认证申请书及以下拟认证服务的有关信息，包括必要的技术文件：

- 1) 申请人的基本情况，包括：
 - a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
 - b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
 - c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 2) 拟认证的服务信息，包括：
 - a) 服务范围和服务内容；
 - b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- 3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；
- 5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 7) 需要时的其他信息。

6.1.2 本机构对所获得的信息进行评审以确保：

- 1) 满足 GB/T 20647.9 的要求；
- 2) 认证过程所需的申请组织信息和其他信息是充分的；
- 3) 本机构和申请组织之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- 4) 认证范围得到确定；
- 5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- 6) 本机构有能力并能够实施认证活动；

6.2 认证准备

6.2.1 评价计划

本机构选派有能力的人员组成现场审核/审查组并编制评价计划以执行所要求的评价任务。在决定审核/审查组的规模和组成时，基于认证范围、服务特性及其提供过程的技术特点，并考虑审核/审查员所具有的专业背景和实践经验来确定。

通常情况下，执行服务特性测评和服务管理审核的审核/审查组中至少有一名成员应具备以下特定能力：

- a) 熟悉组织的专业术语和服务特性；
- b) 熟悉适用于组织的法律法规及其运用；
- c) 熟悉组织的生产/服务流程，能识别该组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。

6.2.2 评价活动的时间

本机构基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项审核/审查任务确定需要的时间（详见附录3）：

- 1) 组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 场所的数量；
- 3) 生产/服务类别、审核/审查范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 生产/服务活动的外包情况；
- 8) 与生产/服务活动相关联的风险。

6.3 现场评价

6.3.1 本机构按照 GB/T 20647.9 和本规则的要求对拟获证组织进行现场评价。

6.3.2 本机构对特定服务的评价通常采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式。

评价方式包括但不限于：

- 1) 服务管理审核；
- 2) 服务特性测评（含特性检验及特性检测）；
- 3) 暗访（适用时）。

注：服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

6.3.3 为确保实施正确的评价，本机构提供适用的工作文件下达评价任务书。任务书应至少明确以下内容：

- 1) 申请认证的范围、评价依据、类型及目的；
- 2) 申请组织的多场所情况（适用时）；
- 3) 其他信息。

6.3.4 服务管理审核

本机构按照评价计划所确定的认证标准/规范，就申请组织的服务管理进行审核。

本机构的服务管理审核至少需确认下列各项：

- 1) 对申请组织服务能力的审核，包括对与申请组织服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审核；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 3) 服务特性控制及其运行管理；
- 4) 用于支持生产/服务的设施设备、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 服务投诉的处理；
- 8) 企业自我审核。

6.3.5 服务特性测评

由认证评价人员（审核/审查员）对特定服务的客观数据和信息、证据与规定要求（或检验或检测）实施比对、核实/核算判断其满足规定要求的符合性。审查结论的判定基于审核发现，采用成熟度评价方法给出服务综合能力成熟度等级水平。

6.3.6 评价报告

本机构为每次评价活动提供书面评价报告，评价报告包括但不限于以下内容：

- 1) 评价目的、范围和准则；
- 2) 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；

- 3) 抽样及样本信息;
- 4) 评价结果及其说明;
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述 (包括任何不符合);
- 6) 报告覆盖的时间段;
- 7) 结论。

7 认证决定

本机构根据对认证过程中收集到的有关信息, 包括从认证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, 确定评价等级并颁发物业服务评价认证证书。

对经评价不合格的认证申请组织, 做出不予以认证注册的决定, 并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

8 证书和标志及使用

8.1 认证证书有效期

认证证书的有效期为 3 年。有效期内, 认证证书的有效性依据由获证后定期监督结果获得保持。

8.2 认证证书应至少包括以下基本内容:

- 1) 本机构的名称及其认证标志;
- 2) 证书持有人的名称、地址及其生产/服务提供场所的地址;
- 3) 认证范围;
- 4) 认证所依据的标准至少包括 GB/T 20647.9 及本规则要求;
- 5) 发证日期和认证有效期;
- 6) 证书编号;
- 7) 其他需要标注的内容。

8.3 本机构准许证书持有人在获得物业服务评价认证的区域内使用认证标志。

8.4 本机构就认证证书和认证标志的所有权、使用和展示实施适当的控制, 包括误用时应采取的措施。

注: 此类措施包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、收回认证证书和认证标志、公告违规行为等。

本机构要求证书持有人在认证结果的宣传和使用中, 仅就获得认证的范围方面进行有关认证的声明, 防止认证证书及其认证标志的误用和滥用。

本机构对证书持有人持续使用的认证证书及认证标志进行定期检查。

9 获证后监督与再认证

9.1 监督原则

为确保被认证组织持续满足认证要求, 在证书有效期内应进行两次监督。初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起的 12 个月内进行。监督应至少每个日历年 (应进行再认证的年份除外) 进行一次, 且两次监督的时间间隔不能超过 15 个月。

9.2 监督内容

监督至少应包括以下内容:

- a) 获证组织的代表性区域和活动, 包括物业服务体系运行的主控部门、与顾客接触的物

业服务提供过程：

- b) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 获证组织的任何变更；
- d) 获证组织开展的持续改进活动；
- e) 顾客投诉的处理；
- f) 认证证书、标志的使用情况。

9.3 监督结论

当监督的评价结果：

- 1) 总分满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。
- 2) 总分高于获证等级时，升为对应等级并换发认证证书。
- 3) 总分低于获证等级时，降为对应等级或撤销认证证书。

9.4 再认证

在认证证书有效日期前 3 个月内，获证组织可向本机构提出再认证申请。

再认证程序与初次认证程序一致。当服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。

再认证审核的时间根据“附件 3”审查时间的相关要求进行确定。如服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再认证应该安排文件评价。

当再认证的评价结果：

- 1) 总分满足所获认证星级要求时，换发认证证书。
- 2) 总分高于获证级别时，直接升为对应星级并换发认证证书。
- 3) 总分低于获证级别时，直接降为对应星级或撤销认证证书。

9.5 非例行监督

当发生下述情况时，可考虑增加非例行监督：

- a) 获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能及资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 发生其他特殊情况时。

10 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，获证方应向本机构提出变更申请，经本机构评定通过后换发认证证书。换发的认证证书应注明发证日期和换证日期。

10.1 扩大和缩小认证范围

应对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，评价活动可与监督或再认证同时进行。当获证组织缩小认证范围时，应提出书面申请，本机构确认后注销原认证证书并换发新的认证证书并进行公告。

10.2 证书的暂停、注销和撤销

当获证组织发生违反本标准以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

10.2.1 暂停认证资格

获证组织有下列情况之一的，将暂停其认证资格，且暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 获证组织不按期接受认证监督的，或获证组织联系方式变更未及时通知本机构，导致无法联系不能实施监督时；

- b) 监督发现申请组织物业服务能力达不到认证要求的;
- c) 认证证书和认证标志使用不当的;
- d) 获证组织的物业服务有严重投诉, 经查属实的;
- e) 未按时交纳认证费用的。

本机构对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人, 要求其在规定的时间内完成纠正措施并经本机构验证。经验证符合要求的恢复其认证资格、准许使用认证标志。经验证不符合要求的, 将撤销其认证证书、停止使用认证标志并对外公告。

本机构应根据上述情况对获证组织的认证证书进行部分暂停或全部暂停的处置, 必要时应缩小认证证书范围或降低等级。

10.2.2 撤销认证资格

获证组织有下列情况之一的, 将撤销其认证资格, 并以适当的方式进行公告:

- a) 暂停期满未能达到整改目标的;
- b) 获证组织产品质量或服务出现重大问题给顾客造成损害的;
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的;
- d) 转让认证证书、认证标志的;
- e) 拒不交纳认证费用的。

10.2.3 注销认证资格

获证组织有下列情况之一的, 将注销其认证资格, 并以适当的方式进行公告:

- a) 由于认证依据和技术条件的变更, 获证组织达不到新要求的;
- b) 认证证书有效期届满, 获证组织不再提出再认证申请的;
- c) 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

11 认证公告

本机构及时对认证证书以及暂停、恢复、撤销和注销等情况进行公告, 并上报“认证认可业务信息统一上报平台”。

12 终止审核

发生以下情况时, 审核组应向审核部报告, 经审核部审批同意后终止审核。

- 1) 受审核方对审核活动不予配合, 审核活动无法进行。
- 2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

13 申诉和投诉

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。

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。

附件：证书模板



物业服务评价认证证书



证书编号:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

办公地址:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

经营地址:XXXXXXXXXXXXXXXXXX

经评审,组织的服务能力符合:

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南第9部分:物业服务》

五星级

通过认证范围如下:

XXXXXX 的物业服务

(上述范围若涉及行政许可前置审批、强制性认证,本证书仅涵盖许可资质、证书范围内的产品及服务)

(查询证书有效状态请登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 或在本机构网站 www.tzrz.org.cn 上查询。)

初次获证日期:XXXX年XX月XX日

发证日期:XXXX年XX月XX日

有效期至:XXXX年XX月XX日

证书查询

天择公众号



签发人:王新桥

第一次监审

第二次监审



获证组织须定期接受监督并审核通过,本证书应与HTC签发的“监审标签”及“监督审核合格通知书”合并使用方可有效。

海南天择认证有限公司

地址:中国,海南,海口市龙华区龙昆北路2号珠江广场裙楼四楼A07

电话:0898-65225405 传真:0898-65225405

