

四川华认证有限公司

文件编号：HRRZ—FWGZ—002
(A/3)

物业服务认证规则




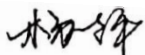
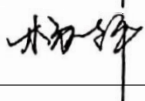
编制：技术部

审批：林如华

2023年11月8日发布实施

2025年09月02日修订实施

更改记录

日期	版次	更改内容	更改原因	更改人	批准人	备注
2023. 11. 08	A/1	1、5认证模式，新增各模式的参考实施方式； 2、监督审核删减后打分情况； 3、补充顾客感知测评的得分	根据内部实际认证过程进行修改	技术部		
2025. 06. 03	A/2	增加认证领域内容	认证规则自查发现问题后更改	技术部		
2025. 09. 02	A/3	增加服务测评要求、抽样要求等	依据整改要求实施整改	技术部		

目录

1 目的和适用范围	4
2 引用文件	4
2.6 《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）	4
3 认证依据	4
4 术语和定义	4
4.1 物业服务	4
4.2 服务供应商	4
4.3 评价体系	4
4.4 评价指标	4
5.1 认证领域	5
本规则所属认证领域为：SC09不动产服务	5
5.2 认证模式	5
(2) 监督保持： 模式A+模式 H+模式 I	5
5.3 认证准则	5
5.3.3 服务感知测评准则，按照测评工具实施。	5
5.4 评分原则	5
5.5 认证结果	5
5.3.1 物业管理服务认证结果分为通过、不通过，其中：	5
6 认证过程管理	6
6.1 询问和申请	6
(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等。	6
6.2 申请评审	7
6.2.1 申请条件	7
6.2.2 申请认证	7
6.3 审查方案的策划	8
6.3.1 总要求	8
6.3.2 基准审核时间	9
6.3.3 现场审核时间	9
6.3.4 审查组的组成	10
6.4 审查的实施要求	10
6.4.1 审查计划	10
6.4.2 初次审核	11
6.4.3 获证后监督	12
6.4.4 再认证	14
6.5 认证变更	14
6.6 认证证书的升级、降级、暂停、恢复和撤销	14
6.6.1 扩大	14
6.6.2 升级	15
6.6.3 缩小、降级	15
6.6.4 暂停	15
6.6.5 恢复	15
6.6.6 撤销	16
7 认证证书和标志	16
7.1 认证证书的内容	16
7.2 认证证书的管理	16
7.2.6 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；	17
7.3 认证标志管理	17
7.4 对获证组织正确宣传认证结果的控制	17

8 多场所 17

 8.1 抽样条件 18

 1) 所有场所按相同的程序和方式运行，并接受统一管理； 18

 3) 所有的场所均包含在申请人的认证范围中； 18

 8.2 抽样方案 18

 8.2.1 样本量 18

 8.3 审查时间 19

9. 附件 19

附录 A 服务管理审查时间表 20

服务管理认证审查时间表 20

表3 物业顾客感知测评表（通用） 38