物业服务认证规则

文 件 编 号：HXD-SC09-001-1

文 件 版 本：A/01

生 效 日 期：2026-10-08

修 订 日 期：2026-10-08

批 准 人：

受控

深圳汇鑫达国际认证有限公司

Shenzhen Huixinda International Certification Co., LTD

修订页

序号	版本	修订内容	备注

目 录

1 目的和范围.....1
2 规范引用文件.....1
3 认证领域划分.....1
4 认证依据.....1
5 认证模式.....2
6 认证实施程序.....2
7 监督审查.....8
8 再认证.....10
9 认证证书要求.....10
10 认证证书状态管理.....11
11 申诉与投诉.....14
附表：评价时间要求.....15
附件：证书样版.....16
附录： HXD-ZX-SC-001-1-1 物业服务认证通用要求

物业服务认证规则

1 目的和范围

1.1 为规范物业服务认证活动的实施，保证物业服务认证的规范性和有效性，制定本文件。

1.2 本规则适用于物业服务认证活动，规定了组织获得和保持物业服务认证的程序和要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期或版本号的引用文件，仅注日期或版本号的版本适用于本文件。凡不注日期或版本号的引用文件，其最新版本（含修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

HXD-ZX-SC-001-1《物业服务认证通用要求》

3 认证领域划分

根据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发[2026]3号）的“服务认证领域与典型认证对象对应关系表”中规定，物业服务认证属于:

09 不动产服务

4 认证依据

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

HXD-ZX-SC-001-1《物业服务认证通用要求》

5 认证模式

5.1 认证模式为：服务管理评价+服务特性评价。

5.2 服务管理评价方式为：管理体系审核。

5.3 服务特性评价方式为：公开服务特性检验或神秘顾客暗访。

6 认证实施程序

6.1 总则

物业服务认证过程包括以下环节：

（1）认证申请；

（2）申请受理；

（3）评价策划；

（4）服务管理评价；

（5）服务特性评价；

（6）复核与认证决定；

（7）颁发证书；

（8）获证后监督。

6.2 认证申请

6.2.1 申请物业服务认证的组织（简称：申请组织）应具备以下条件：

（1）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；

（2）已取得相关法规规定的行政许可或资质（适用时）；

（3）承诺遵守相关法律法规和本机构要求，并确保其服务始终符合相关标准、认证规则的要求。

6.2.2 提交的文件和资料

（1）服务认证申请书及其规定的附加资料；

（2）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；

（3）申请组织法律地位的证明文件和行政许可证明文件。

6.3 申请受理

6.3.1 申请评审

（1）本机构根据申请组织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。

6.3.2 签订认证合同

在实施认证评价前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的

书面认证合同，以明确相关方的责任。

6.4 审查策划

6.4.1 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。

6.4.2 审查时间的确定

本机构根据申请组织的服务规模，确定评价所需的时间，以保证审查的充分性和有效性。附录规定了对不同服务规模的组织实施服务评价所需的时间。关于调整评价时间，考虑的因素包括但不限于：

（1）组织服务的复杂程度；

（2）组织管理体系成熟度；

（3）外包职能或过程；

（4）客户为认证所作的准备；

（5）审核组对客户管理体系的了解程度；

（6）审核方法和技术的应用。

6.4.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个服务场所），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务场所进行抽样：

（1）若服务场所信息拟在认证证书中显示:X代表拟纳入认证证书服务场所数，初次认证服务场所抽样量为$\sqrt{x}$，监督评价时抽样量为$0.6\sqrt{x}$，再认证的抽样量为$0.8\sqrt{x}$。

（2）若为临时场所，则一般不在认证证书中列示，此时每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样1个服务场所。

6.4.4 审查组

本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。审查

组中包含具备服务认证注册资格的审查员，还应包含具备本项目专业能力的人员。当审查组内缺少具备本项目专业能力的审查员时，可由技术专家提供技术支持。

6.5 服务管理评价

6.5.1 总则

管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。管理评价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。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，适用时可覆盖服务现场。

6.5.2 评价计划

审查组应为每次服务管理评价制定评价计划，并应在现场评价前将评价计划提交至受评价方。若受评价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。

6.5.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，具体包括以下方面：

（1）依据GB/T 20647.9的评价包括：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；

（2）依据HXD-ZX-SC-001-1《物业服务认证通用要求》的评价包括：人员管理、基础设施管理、信息管理、服务设计及规划、采购管理、风险管理、投诉管理、客户满意度管理。

6.5.4 评价实施

6.5.4.1 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。

6.5.4.2 现场评价的过程主要包括：

（1）首次会议的召开；

（2）各审查小组按照任务分工收集和验证信息；

（3）评价发现的形成和记录；

（4）审查组内的沟通；

（5）审查组与受审查方的沟通；

（6）末次会议的召开。

6.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

6.6 服务特性评价

6.6.1 总则

服务特性评价的目的是通过对物业服务的体验，评价服务是否满足认证依据有关服务特性的要求，服务特性评价通常安排在服务现场进行，由服务评价小组通过公开和（或）暗访的方式进行检验。

6.6.2 评价计划

审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划，并由本机构指定人员确认（考虑到了服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受审核方确认）。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分，或与服务管理评价计划分开编制。

6.6.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

（1）迎宾服务；

（2）客户服务；

（3）安全秩序服务；

（4）房屋本体维护服务；

（5）公共设施设备维护服务；

（6）环境卫生服务；

（7）特约服务。

6.6.4 评价实施

审查组以顾客身份体验可检验服务提供者提供服务，并根据服务特性定量评价表，对服务质量进行评价，形成评价得分，若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分不纳入总分计算。

6.7 评价报告

审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果，形成服务评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

（1）组织名称、地址和联系人；

（2）认证模式和评价方法；

（3）评价目的、依据、范围；

（4）审查组成员及任何与审核组同行的人员；

（5）评价实施日期和地点；

（6）评价发现，对评价证据的引用以及评价结论；

（7）审核组作出的是否通过服务管理评价的推荐意见；

（8）适用时，后续评价关注事项和声明。

6.8 认证决定及证书发放

6.8.1 机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员，对审核档案进行复核，并在服务管理评价和服务特性评价的综合评价结果的基础上，作出认证决定。

6.8.2 针对符合以下条件的申请组织，本公司将颁发相应认证级别的认证证书（见附件）：

（1）服务管理成熟度为四级或以上，服务特性评价结果为95分或以上的，认证级别为五星级；

（2）服务管理成熟度为四级或以上，服务特性评价结果为85分或以上但不足95分的，认证级别为四星级；

（3）服务管理成熟度为三级或以上，服务特性评价结果为80分或以上但不足85分的，认证级别为三星级；

（4）服务管理成熟度为二级或以上，服务特性评价结果为75分或以上但不足80分的，认证级别为二星级；

（5）服务管理成熟度为一级或以上，服务特性评价结果为70分或以上但不足75分的，认证级别为一星级；

6.8.3 当服务管理成熟度低于一级或服务特性评价结果低于70分时，为认证不通过，不授予认证证书。

6.8.4 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《不予注册通知书》，以说明认证不予通过的理由。

7 监督审查

7.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理评价和服务要求评价，以确保获证其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的的要求。

7.2 通常情况下，第一次监督审核应在认证证书签发日起12月内进行，第二次和第三次监督审核应在上次现场审核后的12个月进行（一般第三次监督转为再认证）。监督审核间隔最长不应超过12个月。

7.3 如获证组织遇特殊情况无法按时接受监督，可向机构提出书面申请。经批准后，可适当延长监督审核期限，但第一次监督最长间隔不能超过12个月，第二次和第三次监督最长间隔不能超过15个月，且

每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审核。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：

（1）延长监督期限（最长不超过3个月）；

（2）暂停证书；

（3）采取其他替代的评价方式。

7.4 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；

（1）获证组织或服务发生重大的变更；

（2）获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；

（3）获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的严重事故；

（4）其他信息反映存在重大认证风险的情况。

7.5 监督审查的抽样量可少于初次认证，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

7.6 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

7.7 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：

（1）实施补充审查；

（2）降低认证等级；

（3）暂停认证证书；

（4）撤销认证证书。

8 再认证

8.1认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

8.2 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。

8.3 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证审查活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

8.4 如果在当前认证证书终止日期前，获证组织未能完成再认证审查活动，则不应予以再认证，不得再对原认证证书延长有效期。

8.5 在当前认证证书到期后，机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

9 认证证书要求

9.1 认证证书

9.1.1 物业服务认证证书（见附件）包括以下基本信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码；

（2）认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；

（3）认证依据；

（4）证书编号；

（5）证书颁证日期、证书有效期；

（6）本机构名称、地址和认证标志；

（7）证书查询方式。

9.1.2 本机构服务认证证书有效期为3年。

9.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报服务认证证书信息。

10 认证证书状态管理

10.1 暂停证书

10.1.1获证组织有下列情形之一的，本机构将当暂停其使用物业服务认证证书，暂停期限最长为六个月：

（1）物业服务体系持续或严重不满足认证要求；

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿；

（4）发生涉及环境的重大事故，或者受到媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书；

（5）未能按规定间隔期接受监督审核；

（6）主动申请暂停认证证书。

10.1.2 暂停期限一般不超过6个月，对于获证组织持有的行政许可证明和资质证书等过期失效，重新提交已经受理但未换证的，暂停期可延至相关单位做出许可决定之日。

10.1.3 在作出暂停认证证书的决定后，本机构将通知该获证组织，并按相关要求进行信息通报。

10.1.4 在认证证书暂停期间，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.1.5 如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证，本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相关的认证证书。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其认证证书：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；

（2）出现重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

（3）针对涉及失信事故或者相关方关于失信的重大投诉，未能采取有效处理措施。

（4）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；

（5）虚报、瞒报获证所需信息；

（6）不接受相关监管部门或本机构对其监督。

（7）主动申请撤销认证证书。

10.2.2 做出撤销其物业服务管理体系认证证书的认证决定后，本机构将通知该获证组织，并收回撤销的物业服务管理体系认证证书，获证组织不得以任何方式继续使用该认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.3 扩大认证范围

10.3.1 在认证证书的有效期内，若获证组织希望扩大认证范围，可向本机构提出扩大认证范围的书面申请。

10.3.2 本机构将根据所扩大范围对管理体系的影响程度，安排扩大认证审核。亦可结合监督审核同时进行。

10.3.3 获证组织通过扩大认证审核且满足其他规定条件的，本机构将向其换发扩大范围后的认证证书。

10.4 缩小认证范围

10.4.1 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重不满足认证要求，本机构将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

10.4.2 获证组织希望缩小认证范围时，可向本机构提出书面申请。本机构将对申请进行评审，并确认缩小的范围对原管理体系的影响，或认证范围的缩小不影响原管理体系的符合性，则可直接换发缩小范围后的认证证书，否则，应实施现场确认后再换发认证证书。

10.4.3 认证范围缩小后，获证组织立即停止被缩小认证范围的相关宣传，包括停止该部分范围认证证书和标识的使用。

10.5 获证组织信息通报

10.5.1 当获证组织发生以下情况时，应向本机构通报：

（1）发生与获证领域有关的重大投诉；

（2）发生任何重大事故；

（3）发生任何违法行为；

（4）服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；

（5）被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

（6）法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；

（7）行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；

（8）注册地址或生产/服务场所、体系覆盖产品或服务变更；

（9）管理体系或相关过程、环境的重大变更；

（10）组织规模或管理体系有效人数变更；

10.5.2 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对管理体系运行和有效性的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括实施审核、变更注册信息、缩小认证范围、暂停认证证、撤销认证等。

11 申诉和投诉

11.1 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。

11.2 若申诉人认为认证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。

附表：评价时间要求

表1 评价时间要求

服务人数	初审	监督	再认证
1-65	3.0	1.0	2.0
65-275	3.5	1.5	2.5
276-875	4.0	1.5	3.0
876-1550	5.0	2.0	3.5
1551-3450	6.0	2.0	4.0
3451-6800	7.0	2.5	5.0
6801-10700	8.0	3.0	5.5
>10700	遵循上述递进规律		

注 1：表 1 所规定的为基础评价时间，包括服务管理评价（含文审）和服务特征评价。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调整。但无论如何调整，减少的时间不应超过基础评价时间的 30%，现场评价时间不少于调整后的评价时间的 80%，且不低于 1 人日。

注 2：如果现场评价时间计算值包含小数，则将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.3 人日调整为 2.5 人日，2.2 人日调整为 2 人日）

注 3：上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务项目现场的审查时间。若抽样的服务项目大于 1 个，则每增加一个服务项目，则审查时间增加不低于 0.5 人日（无论初次认证、监督或者再认证）。

附件：证书样板

物业服务认证证书

NO: 270002XSCXXXXRXX

样　板

本证书证实以下机构

XXXXX 有限公司

统一社会信用代码：XXXX

注册地址：XXXXXXX

所提供的物业服务符合以下要求

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

HXD-ZX-SC-001-1《物业服务认证通用要求》,服务水平达到

★ ★ ★ ★ ★

通过认证的服务范围：

XXXXX

（本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的，仅涵盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务）

证书签发日期：20XX-XX-XX

本证书有效日期自 20XX-XX-XX 日始至 20XX-XX-XX

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效