四 川 华 认 认 证 有 限 公 司

文件编号：HRRZ－FWGZ-012
（A/0）

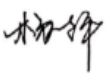
物业服务认证规则

编制：技术部

审批：

2026年9月14日发布　　2026年09月17日实施

更改记录

日期	版次	更改内容	更改原因	更改人	批准人	备注
2026.9.14	A/0	建立	/	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 6
6.2.1 申请条件 6
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 8
6.3.3 现场审核时间 9
6.3.4 审查组的组成 9
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 13
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 14
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 15
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 17
1）所有场所按相同的程序和方式运行，并接受统一管理； 17
3）所有的场所均包含在申请人的认证范围中； 17
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 ..... **错误！未定义书签。**
表3 物业顾客感知测评表（通用） 38

物业服务认证规则

1 目的和适用范围

为规范物业管理服务认证工作开展，确保 HR 提供物业管理服务认证过程的有效性，根据《中华人民共和同认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《产品、过程和服务认证机构要求（CNAS-CC02）和《合格评定－服务认证技术通则》等有关要求，特制定本实施方案。

本文件适用于 HR 开展物业管理服务认证管理活动。

2 引用文件

下列文件中的条款通过本方案的引用而成为本规范的条款；凡是不注明日期引用文件，其最新版本适用于本规范。

2.1 《中华人民共和国认证认可条例》

2.2 《认证机构管理办法》

2.3 《服务认证机构认可方案》（CNAS-SC25）

2.4 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》（CNAS-GC25）

2.5 《产品、过程和服务认证机构要求》（CNAS-CC02）

2.6 《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）

2.7 《合格评定 服务认证技术通则》RB/T301-2016

2.8 《合格评定 服务认证技术通则》GB/T27400-2020

2.9《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》GB/T27207-2020

2.10 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》GB/T27007-2011

2.11《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》

3 认证依据

3.1 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

4.1 物业服务

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。

4.2 服务供应商

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

4.3 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

4.4 评价指标

附录 A 服务管理审查时间表

A.1 物业服务管理要求审查时间表

企业人数	初审审查时间（单一场所）
1-25	1.5
26-65	2
66-105	2.5
106-145	3
146-185	3.5
186-225	4
226-425	4.5
426-625	5
626－825	5.5
≥1176	遵循上述递进规律

A.2 物业服务特性测评审查时间表

企业人数	初审审查时间（单一场所）
1-25	1.5
26-65	2
66-105	2.5
106-145	3
146-185	3.5
186-225	4
226-425	4.5
426-625	5
626－825	5.5
≥1176	遵循上述递进规律

注：

1、服务认证现场审核时间：服务管理审核时间+服务特性测评时间+服务感知测评时间（涉及时）；服务特性测评时间不少于管理审核时间。

2、公司及覆盖项目通过其它管理体系认证，如质量管理体系认证，且证书在有效期内，管理认证审核时间可

进行删减，但最高不超过30%。服务管理认证现场审核时间不宜少于附录A中规定的审查时间的80%，适用于初审、监督和再认证。

3、服务测评审核时，每减少一项服务内容（物业服务四大板块）时，服务测评审核时间可减少5%，但最高不超过30%。

为了便于各单位获取本机构实施的认证规则及依据的认证标准文件，现已将现行有效的认证规则及认证标准文件上传至四川华认认证有限公司官网，可从http://www.schrrz.com/进入，点击认证相关（获取认证依据及认证规则）。

为了保护本机构专业技术，如需获取完整版认证规则可通过致电或邮箱留言获取。

联系电话：028-86149567

邮箱：schrrz@163.com