

QB

中证认证有限公司企业标准

ZZRZ-GZ-008-2019

物业服务评价认证实施规则

2019-06-20 发布

2019-06-26 实施

中证认证有限公司 发布

目录

- 1 目的
- 2 适用范围
- 3 认证依据
- 4 认证模式
- 5 认证流程
- 6 申请审查
 - 6.1 申请方提出申请
 - 6.2 材料审查
 - 6.3 受理认证
- 7 策划认证方案
 - 7.1 方案策划
 - 7.2 服务认证方案内容
- 8 服务管理审核
- 9 编制评价报告
- 10 认证决定
- 11 监督和复评
 - 11.1 监督评价
 - 11.2 复评
- 12 认证证书和标志
 - 12.1 内容
 - 12.2 认证证书的有效性
 - 12.3 认证的变更
 - 12.4 认证证书的暂停、注销和撤销
 - 12.5 认证标志

1 目的

为了方便 GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》标准的落实和使用，本规则基于物业服务服务质量的管理规范制定，规定了物业服务质量管理规范认证原则和要求。

2 适用范围

本规则适用于从事物业服务的申请组织的服务认证。

3 认证依据

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

4 认证模式

物业服务机构服务评价采用服务特性测评和服务管理审核相结合的模式。

4.1 适用的认证模式

4.1.1 针对物业服务及其管理的特征，其服务认证模式包括：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- g) 服务设计审核，简称模式 H；
- h) 服务管理审核，检测模式 I。

4.1.2 物业服务认证应制定服务认证方案，方案中应给出适用的服务认证模式。

4.2 服务认证模式选用及其组合

4.2.1 根据物业服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

4.2.2 具有设计职责的物业服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I；或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 H+模式 I。

4.2.3 没有设计职责的物业服务的认证模式，选用去掉 4.2.2 中模式 H 后的模式组合。

4.2.4 评分标准

物业服务认证评价确认的基本分为 100 分，加分为 50 分，总分为 150 分。

- 1) 基本分达到 70 分以上，可评为达标物业服务企业。
- 2) 基本分达到 80 分以上，可评为三星级物业服务企业；或者基本分达到 70 分以上，总分达到 120 分以上，可评为三星级物业服务企业。
- 3) 基本分达到 90 分以上，可评为四星级物业服务企业；或者基本分达到 80 分以上，总分达到 130 分以上，可评为四星级物业服务企业。
- 4) 基本分达到 95 分以上，可评为五星级物业服务企业，或者基本分达到 90 分以上，总分达到 140 分以上，可评为五星级物业服务企业。

5 认证流程

物业服务认证评价的认证流程如图 1 所示。

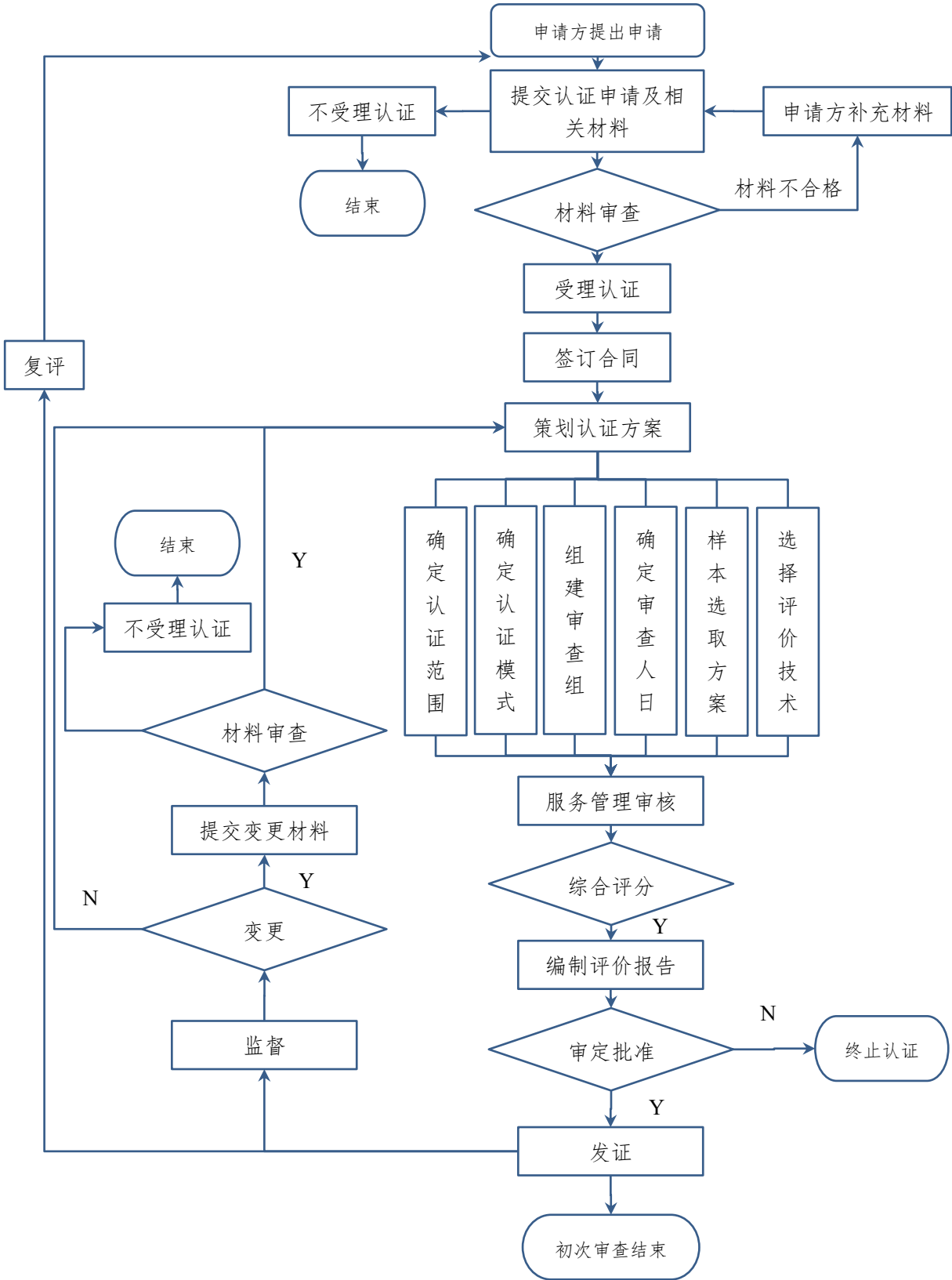


图 1 物业服务评价审查流程

6 申请审查

6.1 申请方提出申请

物业服务评价认证申请以书面的形式提交。外联部在收到认证申请要求时，在当天或最迟于第二个工作日将“认证申请书”及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写“认证申请书”，并按要求提交申请及以下与物业服务相关的信息，包括必要的技术文件：

1) 申请组织的基本情况：

- 加载统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 有效期内涉及国家强制要求的许可文件，如生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品安全生产许可证（SC）、特殊行业的排污许可证等；
- 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、物业服务建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- 组织机构图及主要负责人名单和联系方式；
- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书复印件。

2) 物业服务评价服务的相关信息：

- 认证范围和服务内容；
- 已按 GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务的要求建立并实施的相关物业管理体系文件及文件清单；
- 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 物业服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；
- 物业服务基本信息；
- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容，如物业服务业态清单；

3) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

4) 需要时的其他信息。

6.2 材料审查

合同评审人员对申请组织的申请资料进行评审，填写“合同评审表”，确认是否受理，并在综合各方面因素后，按“服务认证收费标准”初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，审核部人员协助合同评审人员完成材料审查。

材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给外联部合同管理人员签订合同。

当出现以下情况之一时，ZZRZ 将拒绝或终止认证申请，流程结束：

- 申请组织未提出相应申请和/或签订认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履

行并接受本文件的相关规定；

- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议，ZZRZ 不能受理某项申请；
- 有证据证明申请组织在向 ZZRZ 提供有关文件和信息时或在接受评价时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量或信用问题；
- 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；
- 本文件所规定的所规定的或 ZZRZ 视具体情况所确定的或 ZZRZ 与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

6.3 受理认证

外联部以书面的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据《服务认证收费标准》进行报价，在收到报价确认后，ZZRZ 和申请方签订《认证合同书》。

7 策划认证方案

7.1 方案策划

外联部负责编制物业服务评价认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的物业管理服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

7.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容：

7.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的物业服务评价认证范围。

物业服务评价的认证依据包括但不限于：

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

7.2.2 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，ZZRZ 从注册服务审查员中选取工作经历相似、经验丰富的有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

7.2.3 确定审查人日

根据申请组织物业服务评价覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、物业服务体系覆

盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。

7.2.4 样本选取方案

理论上应对申请组织的所有服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，如各地项目部等，ZZRZ 将依据 CNAS-SC25 选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选取的样本场所之间的差异尽可能的大：

- 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- 内部自我评价或以往认证审核的结果；
- 投诉记录以及纠正措施等其他相关方面；
- 各服务场所在规模上的显著差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布。

7.2.5 选择评价技术

ZZRZ 按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的物业服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

物业服务体系选择的评价技术为服务特性测评、暗访、服务管理审核中的一种或多种，具体见 4.2.2，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。

8 服务管理审核

ZZRZ 委派审查员或技术专家组成审查组，在申请组织正常营业时间内，观察组织的物业服务活动。评价时采用查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客、体验等方式，充分搜集与申请组织企业物业管理体系相关的信息。按照 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》对申请方的物业服务进行评分，即审查申请方的物业服务能力是否符合标准中的条款要求，并填写 SC16-02《评价记录》。对于审查过程中发现的任何应引起关注的或可能被判定为扣分项的问题以适当的方式告知申请组织。

审查内容包括但不限于以下内容：

- 基本原则（10 分）
- 物业服务组织（40 分）
- 制度建设（10 分）

- 服务资源（10分）
- 沟通（10分）
- 物业服务质量的评价和改进（20分）
- 加分项（50分）

综合计算方式为：各项相加，得出最后得分，然后按下表判定物业服务等级级别。

物业服务认证评价确认的基本分为100分，加分为50分，总分为150分。

1、基本分达到70分以上，可评为达标物业服务企业。

2、基本分达到80分以上，可评为三星级物业服务企业；或者基本分达到70分以上，总分达到120分以上，可评为三星级物业服务企业。

3、基本分达到90分以上，可评为四星级物业服务企业；或者基本分达到80分以上，总分达到130分以上，可评为四星级物业服务企业。

4、基本分达到95分以上，可评为五星级物业服务企业，或者基本分达到90分以上，总分达到140分以上，可评为五星级物业服务企业。

9 编制评价报告

审查结束后，审查组长为每次审查活动编写《评价报告》，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。报告包括但不限于以下内容：

- 审查的类型、目的、范围与准则；
- 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- 审查组成员及审查时间；
- 与有关认证要求符合性的陈述；
- 审查得分及结论。

10 认证决定

注册部认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括《评价报告》、从评价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）进行综合评价的基础上，做出认证决定。注册部制作证书，市场部向申请组织颁发服务认证证书。

11 监督和复评

11.1 监督评价

初次评审完成，企业取得认证证书后，每年都将实施不少于1次的监督评审。监督评审时，样本选取应尽量避开初审时所选取的样本。

在证书有效期内，若有以下情况发生时，ZZRZ将考虑增加监督的频次：

- 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况等；
- 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- 组织开展的持续改进活动，如自我评价等；
- 认证证书、标志的使用情况。

注册部认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格者，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证证书和标志；验证不通过的，降低其物业服务评价等级，或撤销其认证证书，并对外公告。

11.2 复评

服务认证证书的有效期为3年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前3个月，向ZZRZ提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的物业服务评价及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

12 认证证书和标志

12.1 内容

ZZRZ向已满足认证要求的服务组织（以下简称“证书持有人”）提供正式的认证证书，该认证证书至少包括以下基本内容：

- 1) 认证机构的名称及其认证标志；
- 2) 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- 3) 认证范围；
- 4) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- 5) 物业服务评价等级；

- 6) 发证日期和认证有效期;
- 7) 证书编号;
- 8) 其他需要标注的内容。

12.2 认证证书的有效性

获证组织对服务认证证书及标志的使用应符合《认证证书及标志控制程序》。认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠 ZZRZ 定期的监督获得保持。

12.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时, 或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时, 证书持有者应向 ZZRZ 提出变更申请, 并提交相关材料。ZZRZ 策划并实施适宜的审查活动, 做出认证决定, 确定是否可以变更。

对符合要求的, 批准变更。换发新证书的, 新证书的编号、批准有效日期保持不变, 并注明换证日期。

12.4 认证证书的暂停、注销和撤销

证书的使用应符合 ZZRZ 有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或服务水平达不到标准要求时, ZZRZ 按《认证批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销程序》有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤销和注销的处理, 并将处理结果进行公告。获证组织可以向 ZZRZ 申请暂停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间, 获证组织如果需要恢复认证证书, 应在规定的暂停期限内向 ZZRZ 提出恢复申请, ZZRZ 按照相关规定进行恢复处理。否则, ZZRZ 将撤销被暂停的认证证书。

12.5 认证标志

认证标志的加施依据《认证证书和认证标志的控制程序》。