



物业服务认证实施规则

MSC/WI-JSF-004

Document Revision History

文件修订履历

version 版次	revision comments 修订说明	revision pages 修订页数	revision date 修订日期	Revision 修订	Review 审核	Approval 批准
A/0	初次修订	全部	2020.11.11	刘鲁明	张晓春	张晓春



1 目的和适用范围

- 1.1 为了规范物业服务认证工作，保证物业服务认证的规范性和有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》等相关法规规章，制订本实施规则。
- 1.2 本实施规则规定了江苏微标标准认证有限公司（以下简称“MSC”）进行物业服务认证的基本要求和程序，适用于 MSC 对物业服务组织进行的认证审查活动。

2 认证依据

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

3 认证方法和审查方案

服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受审查方进行认证审查，确认其相关服务满足认证标准要求后，通过出具认证证书，证明其满足程度的过程。

服务认证审查采用评分法，对受审查方的服务水平进行审查，依据评分值评价受审查方服务水平是否达标和达标程度。

物业服务认证标准为 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》。

4 认证机构的基本要求

- 4.1 经国家认证认可监督管理委员会批准并具有不动产服务认证从业资格的。
- 4.2 了解物业服务有关的国家法律、法规、政策和标准规范等。
- 4.3 至少有 2 名及以上经 CCAA 注册的服务认证专职审查员。
- 4.4 按照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的规定开展认证工作。

5 审查员的基本要求

5.1 审查员的资格要求

- 5.1.1 审查员应具备大专以上学历及相关服务的工作经验。
- 5.1.2 审查员需取得 CCAA 服务认证审查员注册资格。
- 5.1.3 两年内没有违反认证认可相关规定的记录。



5.2 审查员的专业能力要求

MSC 每年应根据服务认证要求、认证审查和认证行业发展的实际情况确定审查员持续教育的培训内容，对审查员开展持续教育培训，以保证审查员在相关服务领域及相应的认证业务范围内的能力持续满足物业服务认证审查的需要。

6 认证程序 and 基本要求

MSC开展的物业服务认证活动应符合 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》和对认证机构有关规定的要求，以及本实施规则的要求。主要程序应包括：

6.1 申请与受理

6.1.1 申请

物业服务认证申请组织（以下简称“申请组织”）应向 MSC 提交书面申请，填写《服务认证申请表》，并附上认证所需提交的资料：

- a. 申请组织的有效的加载统一社会信用代码的营业执照复印件；
- b. 相关资质（有效期内）文件复印件（法律法规有要求时）；
- c. 申请组织的基本情况，包括：名称、地址及其物业服务提供所需的必要信息；
- d. 申请组织申报的物业服务适用的法律法规/标准、规范清单；
- e. 申请组织的简介及其组织机构图，包括：物业服务管理有关部门组织机构图，为开展物业服务而配置的人员及设施设备；
- f. 申请组织已获的管理体系认证证书复印件及其他荣誉证书复印件；
- g. 申请组织的服务管理文件及文件清单；
- h. 涉及多个物业服务场所时，提供服务场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- i. 适用时的任何特殊要求（如语言、环境、安全要求等）。

6.1.2 受理

a. MSC 自收到申请组织提交的书面《服务认证申请表》之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行受理评审；

b. 若评审结论为同意受理，MSC 应与申请组织签订《服务认证合同》。若评审结论为不予受理，MSC 应当以书面形式通知申请组织；

c. 申请组织对不予受理有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。



6.2 认证准备

6.2.1 认证审查策划

MSC 方案策划人员应根据申请组织的规模、涉及场所、物业服务项目的复杂程度等内容，按照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和 MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》，对认证审查的全过程进行策划，制定《服务认证方案》，包括（但不限于）以下方面：

- a. 申请组织的信息，通常包括规模、物业服务场所情况（多场所）、轮班情况、组织所在行业的特点；
- b. 关键的服务过程、服务活动的外包情况；
- c. 申请组织所处的行业及其法律环境，如相关的行政许可、法律法规等；
- d. 申请组织的行业风险；
- e. 以往的认证情况；
- f. 服务管理体系的情况；
- g. 行业监管部门的抽查情况；
- h. 服务质量、环保、安全事故的相关信息；
- i. 认证活动中需遵守的申请组织的特殊要求，如涉密的管理要求；
- j. 服务接触方式；
- k. 所使用的测评方法和技术。

6.2.2 组建审查组

MSC 根据《服务认证方案》选派有能力的审查员组建审查组，以执行所要求的审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于申请组织的物业服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 审查的目的、范围、要求和预计的审查时间；
- b. 实现审查所需的审查组的整体能力；
- c. 审查要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

审查组中至少有一名成员应具备以下特定知识和能力：

- a. 熟悉申请组织物业服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于物业服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉申请组织物业服务领域的标准、技术规范及相关要求；
- d. 熟悉申请组织物业服务流程、服务特性、测评过程及能识别申请组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。



对于多场所的申请组织，在现场审查时应对组织的场所进行抽样，抽样量一般为分场所数量的平方根，多场所抽样方案需在《服务认证方案》中体现。

6.3 初次审查认证

初次审查认证分为文件评审和现场审查两个阶段进行。

在实施现场审查前，MSC 委派审查员或技术专家组成审查组，指定审查组长。审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动有蛇床子中的审查员承担责任。

6.3.1 文件评审

在实施现场审查前，审查组长对申请组织提交的资料（随申请资料一并提交）进行评审，确认受审查方的服务管理文件符合 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》以及与物业服务相关准则/规范的所有要求。

文件评审在现场审查实施前进行，依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》及物业服务相关法律法规要求对受审查方的物业服务管理文件进行适宜性和充分性的评审，当评审过程中发现文件存在不符合而影响物业服务管理体系运行时，应告知受审查方进行的纠正和纠正措施，由审查组长和（或）具备专业的审查员进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场审查。

6.3.2 评价计划

文件评审通过后，审查组长与受审核方确定现场审查相关事宜。现场审查应安排在受审查方正常营业时间内进行，应能够有效观察到受审核方提供的物业服务活动。

审查组长按照 MSC 审核部确定的服务认证方案，依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》的要求编制书面的《评价计划》并与受审查方确认，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更《评价计划》时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

《评价计划》编制后提交 MSC 审核部审查，于现场审查实施前三天发送受审查方。

6.3.3 现场审查

6.3.3.1 MSC 应根据受审查方的认证范围，按照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》及物业服务相关法律法规的要求进行现场审查。

6.3.3.2 原则上，初次现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，审查方式包括：

- a) 服务管理审查；
- b) 服务特性（顾客接触点）测评。

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式。现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或者涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。
Internal use only it shall not be disclosed to any other party without the express permission.
仅限内部使用未经批准不得外泄。



6.3.3.3 审查组依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》进行审查，每项指标的得分填写在《检查评分表》中。

6.3.3.4 评分指南按照 MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》。

6.4 审查结论

6.4.1 审查报告

每次审查结束后，审查组长应编制《服务评价报告》，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。

6.4.2 审查结论

对物业服务认证，综合评分达到 70 分（含 70 分），且无特别扣分项，通过现场审查，推荐注册；对低于 70 分（不含）或由特别扣分项的，不通过现场审查。通过现场审查，95 分以上，推荐注册五星级物业服务。

6.5 认证决定

6.5.1 为确保公正性，复核和认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。MSC 对于认证审查相关的所有信息和结果进行检查和验证。复核人员对案卷进行评审后，由认证决定人员根据审查、复核以及其他相关的所有信息作出认证决定。

6.5.2 MSC 组织复核人员对审查组提交的审查评价材料进行评定，审查评价材料符合要求后，10 个工作日内由认证决定人员做出认证决定。

a. 对经评定合格的受审查方，MSC 确定物业服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志，认证标志和认证证书的使用应符合 MSC 的要求。评定合格的受审查方的名单将在 MSC 和国家认监委的网站上公布；

b. 对经评定不合格的受审查方，MSC 应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受审查方。

6.5.3 受审查方对认证决定有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.6 监督审查

6.6.1 监督审查原则

6.6.1.1 初次获证组织的认证证书有效期为 3 年，有效期内，MSC 按年度对获证组织进行监督审查。第一次监督审查的时间为初次认证决定后 9-12 个月，第二次监督审查时间一般情况下与第一次监督审查间隔 12 个月，最多不能超过 15 个月。

6.6.1.2 在证书有效期内，如发生下述情况时，在正常例行监督审查的时间间隔期间可考虑增加监督审查的频次或专项审查：

a. 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；

Internal use only it shall not be disclosed to any other party without the express permission.
仅限内部使用未经批准不得外泄。



- b. 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c. 认证依据发生变化时；
- d. 发生其他特殊情况时。

6.6.2 监督审查内容

监督审查每年至少包括以下内容：

- a. 在监督周期内物业服务体系的任何变更，包括：组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、物业服务场所范围的变化情况等；
- b. 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c. 组织代表性物业服务区域和活动；
- d. 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉时对认证保持的影响；
- e. 认证证书、标志的使用情况；
- f. 其他物业服务体系的审查因素等。

6.6.3 监督审查实施

MSC 审核部按照监督审查方案，委派审查组依照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》按照初次审查的程序对获证组织实施监督审查。监督审查后，审查组长完成监督审查的《服务评价报告》，并形成监督审查结论。

6.6.4 监督审查结果

- a. 审查组对监督审查过程中收集的所有信息进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致，应形成是否推荐保持认证注册的结论。
- b. 监督审查的认证决定一切与初次审查的认证决定相同。MSC 对监督审查的结果进行审定。审定为合格者，MSC 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织暂停使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，如不通过将撤销证书。监督审查得分低于规定分数时，对于已获得的星级证书的组织将撤销其星级证书，视情况调整获证组织的星级。

6.7 再认证审查

获证组织应在认证证书有效期满前 3 个月向 MSC 提出再认证申请。经 MSC 受理评审后，组织再认证审查。认证证书到期前，应至少完成再认证审查，并作出认证决定。再认证审查符合要求后，更新认证证书。

再认证审查一般按初次审查程序进行，依照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和 MSC/WI-JSF-004.1《物业服务认证评价准则》对组织的物业服务进行审查。

6.8 服务认证星级的晋升或降低

Internal use only it shall not be disclosed to any other party without the express permission.
仅限内部使用未经批准不得外泄。



获证组织如因物业服务资源变化等原因需对物业服务星级进行晋升或降低，应向 MSC 提交书面申请并附相关材料。经 MSC 受理后评审确定，可以对其服务星级进行晋升或降低，并换发认证证书和认证标志。

7 认证证书和认证标志

7.1 MSC 对获证组织颁发认证证书、准予使用认证标志。

7.2 通过认证的组织，其认证证书上注明通过 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和认证审查，获得的 X 星级。对于评分达到 70 分（含 70 分），且无特别扣分项，按以下要求进行星级划分：

- a. 70（含 70 分）-75 分，为一星物业服务；
- b. >75-80 分，为二星物业服务；
- c. >80-85 分，为三星物业服务；
- d. >85-95 分，为四星物业服务；
- e. 95 分以上，为五星物业服务。

7.3 认证标志的使用

通过认证并获得认证证书后，获证组织可以在认证范围内使用认证标志。

7.4 准许使用的标志样式

标志的制作和使用应符合 MSC 的相关规定。



7.5 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的获证组织，MSC 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书和认证标志。

7.6 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，获证组织应向 MSC 提出变更委托，变更经 MSC 批准后方可实施。

7.6.1 认证证书的变更和扩展

获证后，当涉及证书内容或本实施规则规定的事项发生变化时，获证组织应在变更/扩大涉及的物业服务实施前，向 MSC 申报并提交正式书面委托，经 MSC 批准后方可实施。



7.6.1.1 认证证书的变更

- a. 证书中的组织名称、经营场所名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b. 当组织/经营场所的地址变更时，获证组织应向 MSC 提出正式变更申请，MSC 应按初次审查进行现场审查。

当现场审查符合要求时，换发认证证书并予以公告，原证书收回；

- c. 物业服务标准和/或实施规则变更时，MSC 发布转换公告并实施转换。转换符合要求的换发证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书。

7.6.1.2 认证证书的扩展

- a. 当获证组织获证后，提出扩大物业服务场所时，MSC 应安排现场审查，审查要求同初次审查；符合要求的，颁发证书；
- b. 当获证组织获证后，提出扩大物业服务认证范围时，MSC 应安排对扩大部分的现场审查，合格后，颁发认证证书及附件。

7.6.2 认证范围的缩小

当获证组织提出不再保留某个获证范围时，应提出书面委托，MSC 确认后注销原认证证书或换发证书，原证书收回，并进行公告。

7.7 证书的暂停、注销和撤销

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

7.7.1 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 MSC 监督审查，或组织联系方式变更未及时通知 MSC，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b. 监督审查发现获证组织物业服务达不到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- c. 认证证书和认证标志使用不当的；
- d. 顾客对获证组织的服务有严重投诉，经查实的；
- e. 获证组织未按时交纳认证费用的。

MSC 对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的获证组织，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 MSC 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。



7.7.2 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布：

- a. 获证组织物业服务质量严重下降出现重大质量、安全事故，给顾客造成损害的；
- b. 暂停期内不符合项未完成整改，或纠正措施未通过 MSC 验证；
- 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。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分撤销或全部撤销的处置。

7.7.3 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布：

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

8 收费

根据申请组织的服务、人数、服务内容、多场所等情况，考虑申请组织的规模、特性、服务复杂程度、风险和认证要求等因素，MSC 将按照国家发改委与国家市场监督管理总局的相关要求收取费用，由申请组织与 MSC 以书面合同方式确定。

9 认证责任

- 9.1 MSC 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。
- 9.2 MSC 及所委派的审查员应对现场审查结论负责。
- 9.3 申请组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

附件：MSC/WI-JSF-004.1 《物业服务认证评价准则》