

物业服务服务认证实施规则

(09不动产服务)

版本：B/0

编号：RSCC-CR-09

发布日期：2022年07月28日

更新日期：2026年05月19日

实施日期：2026年05月19日

江苏瑞双认证有限公司

目录

1. 目的与适用范围	2
2. 认证依据及引用文件	2
3. 服务认模式	2
4. 领域划分	3
5. 对认证机构的基本要求	5
6. 对认证人员的基本要求	5
7. 认证程序	5
8. 认证证书和认证标志	21
9. 认证证书状态管理	22
10. 申诉（投诉）处理	29
11. 信息公开与报告	29
12. 认证记录	30
13. 其他	31
附录 A	32
附录 B	33
附录 C	34

1. 目的与适用范围

江苏瑞双认证有限公司(以下简称公司或RSCC)理解公正性在实施物业服务服务认证活动中的重要性。公司依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件,旨在阐述申请、实施和保持服务认证方面的要求。本规范是公司和所有认证申请方、获证组织应遵守的基本准则。

本文件规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序,包括公司与申请方、获证组织的权利和义务,认证实施程序,证书状态管理规定,收费标准,认证证书及标志使用规定,申诉和投诉处理规定等,适用于公司对认证申请方、获证组织的认证。

本规则适用于依据《社区服务指南第9部分:物业服务》(GB/T20647.9-2006)对客户组织进行的物业服务服务认证活动。

2. 认证依据及引用文件

2.1 认证依据

《社区服务指南第9部分:物业服务》(GB/T20647.9-2006)

2.2 引用文件

GB/T 27207-2020 《合格评定服务认证模式选择与应用导则》

GB/T 27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》

国认监发〔2026〕3 号《关于规范服务认证的指导意见》

3. 服务认证模式

依据GB/T 27207-2020《合格评定服务认证模式选择与应用导则》,可选服务认证模式,包括但不限于:

- 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,简称模式 E;
- f) 服务足迹测评,简称模式 F;

g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;

h) 服务设计审核, 简称模式 H;

i) 服务管理审核, 简称模式 I。

本规则物业服务认证模式适用为:

该领域认证模式:

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+H+I

——监督审查: E+H+I;

——再认证: E+H+I;

——非例行监督(必要时): E+H+I;

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+I;

——监督审查: E+I;

——再认证: E+I;

——非例行监督(必要时): E+I;

认证的基本环节包括:

A) 认证的申请与受理

B) 审查准备

C) 初次认证程序

D) 认证决定与发证注册

E) 发证后的监督

F) 再认证程序

G) 终止审查

H) 暂停或撤销认证证书

I) 认证证书管理

4. 领域划分

物业服务服务属于服务认证SC13支持性服务 服务认证领域中的一类，分类为SC13.02，本机构按照GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》和不同类型物业服务服务认证的特性要求，按照产品类别对于物业服务服务认证进行领域详细划分，划分如下：

技术领域组	技术领域类别	领域名称
13.02		安全服务
	13.02.01	安全咨询服务
	13.02.02	警报监控服务
	13.02.03	装甲车辆服务
	13.02.04	保卫服务
	13.02.05	其他安全服务
13.03		清洁服务
	13.03.01	灭菌和消灭害虫服务
	13.03.02	清洁窗户服务
	13.03.03	大扫除服务
	13.03.04	专门清洁服务
13.04		包装服务
	13.04.01	包装服务
13.05		其他支持性服务
	13.05.01	资信报告服务
	13.05.02	代收欠款公司服务
	13.05.03	电话应答服务
	13.05.04	复制服务
	13.05.05	邮寄单的编制和邮寄服务
	13.05.06	数据处理服务
	13.05.07	商品交易会和展览会及其他会议的组织服务
	13.05.08	其他未另归类的支持性服务