



物业服务认证实施规则

文件编号：GZ30

文件版号：H/0

北京中水卓越认证有限公司

H	0	张绍怡	刘娜	付立华	2025-05-30
版号	修改号	编 写	审 核	批 准	批准日期

目 录

一 适用范围	3
二 认证机构的要求	3
三 认证人员要求	3
四 认证依据	3
五 服务认证流程及审查模式	3
六 信息公开要求	5
七 认证结果	6
八 认证程序和要求	6
九 认证证书状态管理规定	14
十 申诉和投诉	15
十一 认证证书及认证标志要求	16
十二 收费	16
十三 认证业务范围	16
附录 A 物业服务评分细则	17

一 适用范围

1.1 本规则对规范物业服务认证过程作出具体规定，明确认证过程的相关责任，保证物业服务认证活动的规范有效。

1.2 本规则适用于物业服务认证活动。

1.3 本规则是北京中水卓越认证有限公司（以下简称ZSBC）在物业服务认证活动中的基本原则和要求，物业服务认证活动应当遵守本规则。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

二 认证机构的要求

2.1 ZSBC是经国家登记、主管机关依法登记注册，经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准的第三方认证机构，具有可靠的执行认证制度的必要能力，并在认证过程中能够客观、公正、独立地从事审查活动。

2.2 本机构依据国际标准ISO/IEC 17021-1:2015《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》建立管理制度并符合其管理要求。

2.3 ZSBC建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。

2.4 ZSBC保证对认证过程、技术领域、人员能力及对操作系统的远程访问等活动有一定的管理方法和控制水平以保证其运行有效性。

三 审查人员要求

3.1 本机构参与物业服务认证活动的审查人员应符合下述条件：

a) 参与物业服务认证的认证人员应取得中国认证认可协会的服务认证人员注册审查员资格，由人员能力审查具备相应资格与能力并保持资格有效；

b) 其他专职审查人员应经本机构专业能力评定具备相应专业能力，方可开展相应职能工作。

3.2 本机构参与物业服务认证活动的认证人员应具备必要的个人素质和物业服务认证等方面的教育、培训和（或）工作经历。

3.3 从事认证相关的所有人员应遵守行业相关的法律法规及合同规定，对认证活动及作出的认证报告和认证结论的真实性、公正性承担相应的法律责任。

四 审查依据

本文件认证依据为：GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》。

五 服务认证流程及审查模式

认证规则全文请联系公司综合部获取，联系人：刘岚，联系电话：010-58672798转8029