	<b>上海爱尚恩典认证有限公司</b> <b>程序文件</b>	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 1 页 共 12 页



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

# 物业服务认证实施规则



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

**受控状态: 受 控**

**文件编号: QP-C-50E**

**版 次: E/0**

**发布日期: 2021 年 02 月 10 日**

**实施日期: 2026 年 01 月 09 日**


**编 制 人: 技术部**  
**批准发布: 蔡梅红**



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 2 页 共 12 页


## 文件修改记录

序号	修订说明	修改人	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	2026.01.9	邹恒	/	E/0	2026.01.9	蔡梅红

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 3 页 共 12 页

## 1 适用范围

本规则适用于上海爱尚恩典认证有限公司（以下简称 ASED）开展物业服务认证（如住宅、写字楼、工厂、医院等业务类型）的初次认证、认证保持和再认证所需的评价活动及相关要求。

本规则中使用“审核”统一替代了相关标准中的“审查”，但不影响其在原标准中的含义。

## 2 引用标准

GB/T19000 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001 《质量管理体系要求》

GB/T20647.9 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

GB/T20299.3 《建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理》

GB/T24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

RB/T314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

## 3 认证模式

### 3.1 认证模式的种类


针对物业服务及其管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

公开的服务特性检验，即模式 A；

神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；

公开的服务特性检测，即模式 C；

神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；

	<b>上海爱尚恩典认证有限公司</b> <b>程序文件</b>	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: <b>QP-C-50E</b>	物业服务认证实施规则	页 码: 第 4 页 共 12 页

顾客调查（功能感知），即模式 E；

既往服务足迹检测（验证感知），即模式 F；

服务能力确认或验证，即模式 G；

服务设计审核，即模式 H；

服务管理审核，即模式 I。

注：神秘顾客：顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

### 3.2 认证模式的选取原则

3.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

3.2.2 针对服务特性，就其适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

(1) “人-人”接触时，可采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

(2) “人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

(3) “机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式。


### 3.3 认证模式的选择

(1) 初次认证/再认证

模式 A（公开的服务特性检验）+ 模式 C（公开的服务特性检测）+ 模式 E（顾客调查）+ 模式 H（服务设计审核）+ 模式 I（服务管理审核）。

(2) 保持认证（监督）

每次监督审核，可选：

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 5 页 共 12 页

模式 A（公开的服务特性检验）+模式 C（公开的服务特性检测）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）；

模式 B（神秘顾客的服务特性检验）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）；

模式 D（神秘顾客的服务特性检测）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）。

在认证周期两次监督审核中，任选一种实施即可。

注 1：当没有设计职责时，删除模式 H 即可。

注 2：此模式选择适用于物业服务认证的一般情况，特殊情况的组织可通过审核方案策划确定关注事项。

注 3：服务特性测评时，可采取模式 F（既往服务足迹检测）作为补充。

#### 4 认证的程序和要求

##### 4.1 认证申请和受理

4.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请星级，星级评价标准见相关标准规定，填写《认证申请书》，执行 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》要求，并增加物业服务认证涉及的以下材料：


(1) 服务蓝图或服务流程图、服务场所平面图；

(2) 组织依据申请星级的自评表；

(3) 适用时，组织获得的质量管理体系认证证书。

4.1.2 依据 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》要求实施合同评审，按 WI-T-06D《确定管理体系审核时间作业指导书》和本规则确定所需审核人日。

(1) 物业服务认证收费主要为申请费、服务设计和管理审核费、服务特性检验和检测费（含体验评价费等）、认证注册费和年金。

	<b>上海爱尚恩典认证有限公司</b> <b>程序文件</b>	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 6 页 共 12 页

未获得 GB/T19001 认证的企业, 服务设计和管理审核人日数=GB/T19001 审核人日+1 人\*  
日;

已获得 GB/T19001 认证的企业, 且经风险评估确定可减少 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的审核时间, 则服务设计和管理审核人日数=GB/T19001 审核人日×(20-50)%+1 人\*  
日。

服务特性检验和(或)检测人日数按选取样本量及工作量单独测算。

(2) 当认证资源不充分、或申请认证组织不满足认证申请要求, 不予受理, 应记录拒绝申请的原因, 并通知认证申请组织拒绝申请的原因; 经评审同意受理, 应进行审核规则策划, 经认证申请组织同意, 双方签订书面认证合同, 明确法律责任和义务。

#### 4.2 审核规则策划

审核规则策划包括选择认证模式、确定审核时间、文件审核、现场审核(服务设计审核、服务管理审核、服务特性检验和/或检测)和暗访(必要时)的策划和安排。

##### 4.2.1 服务设计、管理审核

服务设计、管理审核应包括 GB/T19001 要求的质量管理体系、GB/T20647.9 要求中适用的内容。获得经认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织, 由认证机构评估风险后决定是否减少 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的审核时间, 物业服务水平由审核组综合判定。


##### 4.2.2 服务特性检验和(或)检测

服务特性检验和(或)检测应体现“顾客体验”的真实瞬间。服务特性测评可在服务设计审核、服务管理审核前、审核中或审核后实施, 并按照量化分级评价工作。

##### 4.2.3 多场所

根据物业服务特点, 样本选取应关注业务类型和场所量, 其中:

(1) 相同业务类型的物业服务场所, 场所可抽样, 抽样量: 初

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 7 页 共 12 页

次认证按物业服务场所总数的平方根 ( $y = \sqrt{x}$ )，计算结果向上取整为最接近的整数，再认证的样本量是初次认证的 0.8，保持认证的样本量是初次认证的 0.6；

(2) 不同业务类型的物业服务场所，不可抽样，并应在认证周期内覆盖。

4.3 审核启动和实施 QP-T-21D《审核方案管理程序》、QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》要求，与组织确定审核时间和审核组，委托文件审核、策划审核与实施、报告结果。

#### 4.3.1 审核人员

本文件规定承担服务设计、管理审核的每一位成员应至少具有 CCAA 注册的服务认证级别审查员资格，且其中至少有一位具有物业服务专业能力人员。开展服务特性检验和检测时，应由熟悉物业服务且具有 CCAA 注册的服务认证审核员资格的人员组成审核组，当审核员的专业能力不足时，可由技术专家提供支持。暗访人员如不是服务认证审核员，应对其能力进行确认并采取适当措施，确保能够完成暗访任务。

认证人员能力评价及授权，执行 QP-C-39D《服务认证人员能力分析评价系统管理程序》的相关要求。

#### 4.3.2 文件审核

实施文件审核，除满足认证准则要求外，重点关注组织建立的物业服务标准、自评表与相关标准一致性。


#### 4.3.3 策划审核

组长编制审核计划，并与组织沟通审核可行性。

#### 4.3.4 现场审核

现场审核包括对组织总部和所选取的物业服务分场所的审核，应依据物业服务业务类型，选择适用的评价内容。

#### 4.3.5 终止审核

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 8 页 共 12 页

发生以下情况时，审核组应向审核部报告，经审核部同意后终止审核：

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

#### 4.3.6 初次审核结论

依据服务设计审核、服务管理审核和服务特性的测评结果，评定服务认证的星级。

服务设计审核、服务管理审核可以开出不符合，要求受审核方在规定的时间内整改完成后推荐认证和相应的星级。

#### 4.3.8 审核报告

在满足质量管理体系审核报告内容的基础上，至少增加以下内容：


- (1) 服务特性的测评过程；
- (2) 最终的测评分值；
- (3) 是否需进行公示活动的情况说明；
- (4) 审核组对是否通过星级认证的意见和建议。

#### 4.3.9 公示

物业服务的初次认证和（或）再认证需要经历为时一个月的公示期。公示期宜安排在完成了认证制度规定的评价活动，且评价结果达到了其准则要求之后。公示途径包括认证机构的网站和认证申请组织的网站，或所在行业协会网站，或地级（含）以上消费者权益保护委员会的网站。公示时应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。

#### 4.4 认证决定与有效期

公示期结束，且未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息均得到圆满解决时，公司做出

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 9 页 共 12 页

认证决定, 授予认证和相应星级, 准予使用服务认证标志/标识等。

认证结果从低至高分为三个等级: 三星级、四星级和五星级。认证结果宜综合评价其服务设计审核、服务管理审核和服务特性测评的结果, 授予认证及级别; 当认证结果达到三星级、四星级和五星级时, 分别颁发三星级、四星级和五星级认证证书。

#### 4.5 获证后监督和再认证

按照 QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》和审核规则要求, 开展监督和再认证审核活动。

### 5 认证证书和状态

认证证书有效周期为 3 年, 每个日历年应接受定期监督, 获得认证保持资格。

按照 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》、QP-T-21D《审核方案管理程序》、QP-C-45D《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》

QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》的相关规定, 对认证证书和状态控制如下:

(1) 受理组织的变更申请, 进行审核规则调整, 并签订补充协议, 适用时, 经现场审核确认换发证书。

(2) 当获证组织发生违反法律法规、本方案、认证合同或失信时, 按规定暂停、撤销认证证书。


(3) 按规定对证书及状态信息进行上报和公示。

### 6 相关文件

QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》

QP-T-21D《审核方案管理程序》

QP-C-39D《服务认证人员能力分析评价系统管理程序》

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 10 页 共 12 页

QP-C-41D 《服务认证人员选择、聘用、培训、考核管理程序》

QP-C-45D 《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》

QP-C-46D 《服务认证初次检查控制程序》

QP-C-47D 《服务认证监督检查控制程序》

WI-T-06D 《确定管理体系审核时间作业指导书》



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证


Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 11 页 共 12 页

附表 1 《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

与服务相关的员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	总审查人日	现场审核人日	总审查人日	现场审核人日	总审查人日	现场审核人日
1~20 人	3	2	1.5	1	2	1.5
21~50 人	4	3	1.5	1	3	2.5
51~80 人	5	4	2	1.5	3.5	3
81~100 人	6	5	2	1.5	4	3.5
101~200 人	7	6	2.5	2	5	4.5
201~300 人	8	7	3	2.5	5.5	5
301~500 人	9	8	3	2.5	6.5	6
501~1000 人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001 人及以上	11	10	4.5	3	7.5	7

说明:

- 1.现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
- 2.当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。




Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

	<b>上海爱尚恩典认证有限公司</b> <b>程序文件</b>	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-50E	物业服务认证实施规则	页 码: 第 12页 共 12 页

附表 2

