



P0201R-001

社区物业服务认证规则

Rules for Community Property Service Certification

D/0

英特检测认证有限公司

E-UNION Standard Certification Limited

Part of E-UNION Business Assurance

修订记录和批准页

Revision Records and approval

版本号 Version	生效日期 Effective date	修订摘要 Revision summary	编制 Prepared By	审核 Reviewed By	批准 Approved By
A/0	2022-09-15	初版发布	技术部	夏恩余	邹桂平
B/0	2025-07-01	全文改写	技术部	夏恩余	卢月松
C/0	2025-12-20	1. 全文改写, 由与通用规则配套使用的 专项细则修改为独立使用的认证规则; 2. 修改了附录中的认证审查基准人日。	技术部	夏恩余	卢月松
D/0	2026-06-15	1. 修改了认证等级为 3 级; 2. 完善了认证申请、申请评审、认证合 同用相关程序和要求; 3. 完善了认证复核和认证决定相关程序 和要求; 4. 修改了认证审查时间确定规则; 5. 增加了证书在机构官网查询的方式; 6. 修改了附录中关于审查基准人天表。	技术部	夏恩余 	卢月松 

目 录

1 目的和适用范围	1
2 引用和参考文件	1
3 术语和定义	2
4 认证模式及其选择	2
5 认证结果形式	2
6 认证单元	2
7 认证准则	3
8 对认证人员的要求	3
9 申请方应具备的条件	3
10 认证方案	4
11 认证申请与受理	4
11.1 认证申请	4
11.2 申请评审	5
11.3 签订认证合同	5
12 审查策划	6
12.1 总要求	6
12.2 认证审查覆盖的场所	7
12.3 认证风险和复杂度评估	7
12.4 审查时间	7
12.5 现场审查时间	7
12.6 审查组的组成	8
12.7 审查计划	8

13 认证审查	9
13.1 审查程序	9
13.2 审查内容	9
13.3 现场审查活动的实施	10
13.4 审查报告	10
13.5 负面审查发现的提出和处理	10
13.6 终止现场审查的情形	11
14 复核和认证决定	11
15 证后监督活动和监督审核	12
16 再认证	13
17 认证范围扩大	13
18 特殊审查	13
19 认证证书和认证标志	13
20 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、撤销、注销的条件和程序	14
20.1 批准认证注册的条件和程序	14
20.2 拒绝认证注册的条件和程序	15
20.3 保持认证资格的条件和程序	15
20.4 扩大认证范围的条件和程序	16
20.5 缩小认证范围的条件和程序	17
20.6 变更认证信息的条件和程序	17
20.7 暂停认证资格的条件和程序	18
20.8 撤销认证资格的条件和程序	19
20.9 注销认证资格的条件和程序	21
21 认证要求变更的条件和程序	21
22 获证客户的信息通报	21

23 保密	22
24 申诉/投诉、争议及处理	22
25 认证记录的管理	22
26 其他	22
附录 社区物业服务认证审查时间确定规则.....	24

社区物业服务认证规则

1 目的和适用范围

- 1.1 为使潜在认证申请方和社会公众全面了解本机构受理并实施社区物业服务认证的全过程，规范认证活动流程，确保认证工作科学、有效、公正，特制定本规则。
- 1.2 本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》等法律法规及相关技术规范，对社区物业服务认证的实施过程作出具体规定，明确本机构的管理责任与认证要求。
- 1.3 本规则为独立的专项认证规则，适用于社区物业服务的认证活动，覆盖独立物业服务区域内的房屋及配套设施管理、维修养护、环境卫生维护、公共秩序管理等服务内容。
- 1.4 本规则不适用于非住宅一般场所（如办公楼、学校、商场、工业园区等）及非住宅特殊场所（如医院、军事管理区、核电站等）的物业服务认证，此类场景适用其他专项认证规则。

2 引用和参考文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注版本的引用文件，仅对应版本适用于本文件。凡是不注版本的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中华人民共和国认证认可条例》

《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）

《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》实施指南（认秘函〔2025〕12 号）

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》(GB/T 27065)

GB/T 27400《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》(ISO/IEC 17067)

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》

GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

《社区物业服务认证评价规范》（P0201CTS-001）

3 术语和定义

本规则采用 GB/T 27000、GB/T 27400、GB/T 27065 中确立的术语和定义，以及下列术语。

3.1 物业服务

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.2 服务供应商

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

4 认证模式及其选择

4.1 结合社区物业服务的管理要求与服务特性，本规则采用 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中“可选服务认证模式”中的“顾客调查（顾客感知，模式 E）+ 服务管理要求审核（模式 I）”的组合认证模式。

4.2 初次认证、监督审查及再认证均统一适用上述认证模式，确保认证评价的一致性和连续性。

5 认证结果形式

5.1 认证结果采用星级评价形式，根据服务管理成熟度和服务水平由低到高划分为一至五星。

5.2 服务质量综合评分 = $0.4 \times$ 顾客调查评分（百分制）+ $0.6 \times$ 服务管理要求审核评分（百分制），总分需达到 70 分方可达到认证基础要求。

5.3 星级划分标准：

- (1) 70 分（含）-79 分：三星级服务（两项分项分数均不低于对应满分的 50%，否则降一级）；
- (2) 80 分（含）-89 分：四星级服务（两项分项分数均不低于对应满分的 60%，否则降一级）；
- (3) 90 分（含）及以上：五星级服务（两项分项分数均不低于对应满分的 80%，否则降一级）。

5.4 未达到 70 分的，审查结果为不合格，英特认证仅提供认证审查报告，不授予认证注册。如认证申请方再次寻求认证，至少半年后方可重新申请。

6 认证单元

6.1 根据物业服务的特征，物业服务认证以具体的“物业服务项目”作为申请认证单元。此处所谓的物业服务项目，是指根据某一物业服务合同的约定，一个独立的物业服务区域内所有的物业服务内容。

6.2 一个物业服务组织，可以以不同的物业服务项目为认证单元申请多份物业服务认证证书。

6.3 多个相互独立的物业服务项目，不能放在同一个认证项目内获取认证。

7 认证准则

7.1 顾客感知质量测评（顾客调查）：依据《社区物业服务认证评价规范》（P0201CTS-001）；

7.2 服务管理要求审核：依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》；

7.3 综合评价：依据《社区物业服务认证评价规范》（P0201CTS-001）。

8 对认证人员的要求

8.1 从事认证业务的各类人员应遵守相关法律法规，对认证活动及记录、报告的真实性承担法律责任。

8.2 所有认证相关人员在独立开展工作前，需通过本机构的人员能力评价和资格授予程序。

8.3 从事服务认证审查的人员，均需取得 CCAA 服务认证审查员正式级别注册资格。

8.4 特定行业领域专业能力评价基于 CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》，按附录 C 表中的代码（评定至 GB/T 7635.2-2002 所分类的 4 位代码）。社区物业服务认证的领域代码为：03.04.7221。

9 申请方应具备的条件

9.1 具有明确的法律地位，持有法定登记注册证明，具备承担民事义务的能力；若为大组织下属无独立法人资格的单位，需持有大组织的授权证明。

9.2 是物业服务组织，或物业服务组织的上级单位。具有处于在管状态的物业服务项目作为申请认证的认证单元。

9.3 国家、地方或行业有行政许可要求的，应取得有效行政许可文件，且申请认证范围在许可范围内。

9.4 申请前一年内，未发生与物业服务相关的质量、安全、环境等事故，未被执法监管部门责令停业整顿，未列入“严重违法企业名单”或国家信用信息严重失信主体名录，未存在虚报、瞒报获证所需信息的行为。

9.5 该认证单元因自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；

9.6 该认证单元原服务认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；

— 3 / 24 —

9.7 在申请认证的服务项目内，已按照适用标准或规范建立文件化的服务标准、服务程序及管理制
度。

9.8 承诺遵守国家法律法规及认证相关规定，承担认证相关法律责任，配合监管部门监督检查，如实
提供相关材料和信息。

9.9 承诺获证后及时通报重大变更信息（包括法律地位、经营状况、服务范围、关键人员、重大事
故、重大投诉等）。

9.10 承诺在认证过程中提供与认证范围相关的服务现场，配合认证审查活动，必要时支持认可机构
的见证评审及确认审核。。

10 认证方案

10.1 认证周期为三年，采用“初次认证 — 监督活动 — 再认证”的模式，以初次认证或再认证
为周期起始点，期间开展持续的证后监督。

10.2 初次认证和再认证流程包括：评审和受理认证申请 — 审查方案策划 — 策划和实施审查（含
文件审查、审查策划和准备、现场审查（顾客调查和服务管理要求审核）、跟进活动、编制报告）—
认证技术评定 — 认证决定。

10.3 其中文件审查、审查策划和准备、跟进活动、编制报告等工作环节，可采用非现场形式进行。
现场审查，应在服务现场进行。顾客调查（功能感知）活动原则上应在现场审查时实施，现场实施受
到限制且非现场进行可确保有效性时，可选择非现场（远程）形式进行，但应记录非现场（远程）进
行的理由，其审查时间计入现场审查时间。

10.4 初次认证、监督、再认证均采用单一阶段审查方式。

11 认证申请与受理

11.1 认证申请

1.1.1 认证申请前，英特认证应向认证申请方至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，获得行政许可、认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- (2) 开展本项认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停(恢复)或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证申请方获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

— 4 / 24 —

(8) 其他需要公开的信息。

11.1.2 认证申请时，认证申请方应至少提交以下资料：

- (1) 《服务认证申请书》，申请书应包括认证申请方的名称、地址、申请的认证单元信息、认证服务信息、认证范围内覆盖的人员数量、以及服务所涉及的外包过程说明等信息；
- (2) 证实符合本规则第 9 章条件的相关证明文件。
- (3) 其他需要提供的文件或资料。

11.2 申请评审

11.2.1 英特认证应对认证申请方提交的申请资料进行评审，确定认证申请方的基本条件是否符合受理认证申请的条件。

11.2.2 申请评审时，英特认证根据申请认证的范围和认证申请书中提供的其他信息，确定初始的认证范围，并按照 CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》对认证申请进行专业领域判定。

11.2.3 申请评审时，英特认证还将根据认证申请方的认证对象的服务规模、等级、服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素，按照本规则附录《社区物业服务认证审查时间确定规则》，评估确定认证活动的总审查时间。

11.2.4 上述判定和评估结果应予以记录，并用于：

- (1) 评估英特认证是否有能力提供所申请的认证服务；
- (2) 作为服务报价的输入；
- (3) 作为认证审查方案策划的输入。

11.2.5 对经评审符合条件并具备能力的，英特认证可决定受理认证申请并通知认证申请方；对不符合条件的，英特认证应通知认证申请方补充和完善，或者拒绝受理认证申请。

11.3 签订认证合同

11.3.1 在实施认证审核前，英特认证应与认证申请方订立具有法律效力的书面认证合同，合同应包含以下内容：

- (1) 拟认证的的认证单元（即服务或服务项目）；
- (2) 认证申请方获得认证后持续服务质量和 service 水平的承诺；
- (3) 认证申请方对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；

(4) 认证申请方承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向英特认证通报:

- a) 所认证服务或服务项目发生了暂停、取消、中止等变更;
- b) 所认证服务或服务项目发生了重大事故或重大负面舆情;
- c) 所认证服务或服务项目内发生了政府主管部门的行政处罚;
- d) 发生法律地位变化, 包括: 组织注销、暂停运作、行政许可或其他资质失效等;
- e) 发生认证注册信息变更, 包括: 组织名称变更、注册地址/实际经营地址变更、认证覆盖场所变更、服务所覆盖人数重大变更等;
- f) 发生服务管理的重大变更, 包括: 主要服务标准、服务运作流程变更等;
- g) 出现影响服务质量和水平等其他重要情况。

(5) 认证申请方承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不扩大范围或有意误导的方式使用证书;

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内, 英特认证和认证申请方各自应当承担的责任、权利和义务;

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

11.3.2 认证合同的签订应在完成申请评审并决定受理认证申请后进行。如在合同签订前需进行询价报价或投标活动, 除非明确向认证申请方说明实施这些活动并不代表已承诺接受认证申请, 否则这些活动均不得在申请评审已完成并决定受理申请之前进行。

12 审查策划

12.1 总要求

12.1.1 审查方案管理人员根据申请评审结果制定并保持《服务认证审查方案》, 并在整个认证周期内保持更新。获证组织发生变化时, 必要时进行调整。

12.1.2 《服务认证审查方案》制定时, 应根据申请评审的结果, 结合申请方的组织结构、规模、服务范围、复杂程度、服务有效水平及历史审查结果, 确定初次、监督及再认证的审查时间。包括用于审查策划、准备、跟进和报告的非现场时间, 以及实施现场审查(包括顾客调查和服务管理要求审核)的审查时间。当需要调整审查时间时, 记录调整理由。原则上, 用于服务特性要求测评(顾客调查)的时间不宜低于服务管理要求审核的时间, 且应当与其工作量相匹配。

12.1.2 审查方案管理人员应分析认证所需能力, 委派具备相应能力的审查组。适用时包括配置适宜的內部资源、外部资源、专项技术及人力资源。

12.1.3 审查方案管理人员还应评估申请方保密/敏感性信息资产对审查的影响, 采取相应措施。

12.2 认证审查覆盖的场所

12.2.1 社区物业服务认证以所申请认证的认证单元的物业服务项目所在场所为主场所。如物业服务组织在物业服务项目之上还存在用于管理和支持性的职能部门（总部职能），则这些管理和支持性部门所在场所应作为支持性场所，列入审查。

12.2.2 当上述总部职能支持性场所和物业服务项目主场所不在同一个地点时，应作为多场所处理。认证审查计划、审查报告和认证结果信息应分别记录主场所和支持性场所的位置。

12.3 认证风险和复杂度评估

12.3.1 社区物业服务认证仅针对社区物业服务行业领域，行业领域划分已经狭窄而具体，认证风险和复杂度基本一致，因此对于认证申请不再进行认证风险和复杂度评估。

12.4 审查时间

12.4.1 社区物业服务认证的基准审查时间，依据物业服务项目的服务人员数量来确定。基准审查时间见本规则附录《社区物业服务认证审查时间确定规则》。

12.4.2 申请评审和制定审查方案时，应基于基准审查条件，综合考虑下列因素，确定初次、监督及再认证的审查时间：

- (1) 服务管理体系的成熟度（以是否具备有效的、覆盖范围内质量管理体系认证为评判依据）
- (2) 服务场所的占地面积
- (3) 服务对象（业主）的数量
- (4) 服务内容的丰富程度
- (5) 服务过程（包括外包过程）的复杂程度
- (6) 支持性总部职能的规模和参与程度
- (7) 其他合理的因素

12.4.3 除上条的第（1）项可依据本规则附录《社区物业服务认证审查时间确定规则》进行针对性的审查时间折减计算外。其余各项因素综合考虑后的审查时间减少比例不得超过基准审查时间的 30%。

12.4.4 通常而言，每次监督审查的时间是初次审查时间的 1/3，再认证审查时间是初次审查时间的 2/3。

12.4.5 经计算后的审查时间如出现小数，可调整为最接近的半人日。

12.5 现场审查时间

12.5.1 每次审查的总审查时间可分为现场和非现场两部分执行。其中非现场审查时间主要用于审查准备、文件评审、编制审查计划、编制审查报告、跟进问题点等。现场审查时间主要用于顾客调查和服

务管理要求审核环节。特殊情况下（见 10.3 条），顾客调查可策划为远程进行，但其时间计入现场审查时间。

12.5.2 现场审查时间不宜低于该次审查总时间的 80%。

12.5.3 现场审查中的旅途时间，不计入审查时间。审查时间每天按 8 小时计算，不得通过延长每天的审查时间的方式来减少审查总天数。

12.6 审查组的组成

12.6.1 每次审查活动前 7 天左右，审查方案管理人员根据《服务认证审查方案》选择具备合适能力的审查组，向审查组下达《审查任务委托书》，明确审查任务信息。客服人员提前将审查安排通知申请方（获证方），以便受审查方及时做好审查准备。

12.6.2 审查任务下达前，应指定一名符合条件的审查员担任审查组长，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中至少有 1 名本机构的专职审查员，并全程参与审查过程。

12.6.3 审查组中至少应具有 1 名具有社区物业服务行业领域代码（03.04.7221）的人员，以确保审查组整体具备该行业领域的专业能力。

12.6.4 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由审查组中的审查员承担责任。

12.6.5 审查组可以有实习审查员，其需要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中负责指导的审查员承担责任。

12.6.6 因各种需要参加审查的观察员，不属于审查组成员，但可能需要随审查组一同进入审查现场。观察员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和责任根据特定的作用确定。

12.6.7 审查安排确定后，审查方案管理人员还应负责按照国家认监委的要求，完成本次审查安排的信息上报工作。

12.7 审查计划

12.7.1 英特认证为每次服务认证审查制定书面的审查计划。审查计划通常由审查组长编制，经审查方案管理人员评审批准后发出。

12.7.2 审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查日期，时间安排和场所，审查组成员及审查任务安排（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码；兼职审查人员应标明工作单位及职务或职称）。

12.7.3 编制审查计划时, 应将物业服务项目的主场所和总部职能的支持场所均列入审查范围。应通过评估物业服务项目独立完成服务交付的能力程度, 以及总部管理和支持职能对服务水平的影响程度, 确定对总部管理和支持职能的审查程度和深度, 并确定合理的审查时间分配。

12.7.4 为使现场审查活动能够观察到服务运行活动情况, 现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

12.7.5 审查组长应于现场审查前至少 3 个工作日将审查计划发送申请方 (获证方) 确认。当对审查计划存在反对意见时, 应在组长、受审查方及审查委托方之间得到解决。

12.7.6 在审查活动开始前, 审查组应将审查计划交认证申请方 (获证方) 确认, 遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况通知认证申请方, 并协商一致。

13 认证审查

13.1 审查程序

13.1.1 根据社区物业服务认证方案的设定, 社区物业服务认证各类型审查活动 (初次认证审查、监督审查、再认证审查) 均为单一阶段审查。

13.1.2 社区物业服务认证各类型审查活动的最终目的是审查和评定出服务水平的等级。受审查方管理体系和制度文件的充分性、合理性和适用性, 是支持服务质量的证据, 应在审查活动中予以评价, 但文件体系的符合性评价本身不是审查的目的。因此, 文件评审通常结合各类型审查活动 (含现场和非现场全过程) 进行, 无需进行独立的文件评审活动, 也无需输出独立的文件评审报告。

13.1.3 社区物业服务认证各类型审查活动均可分为现场和非现场两部分执行。其中非现场审查时间主要用于审查准备、文件评审、编制审查计划、编制审查报告、跟进问题点等, 现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据并进行评价和测评, 以确定服务水平的等级, 以及是否符合授予认证的条件。

13.1.4 根据社区物业服务认证模式的设定, 各类型审查活动均包括顾客调查和服务质量管理审核两部分内容组成。

13.2 审查内容

13.2.1 审查组应根据审查计划的分工安排, 按《服务管理要求审核评分表 (社区物业服务) 》进行服务管理要求审核, 按《顾客调查服务感知测评表 (社区物业服务) 》进行顾客调查。

13.2.2 顾客调查应按照《社区物业服务认证评价规范》中确定的抽样方案和调查方式进行。应由审核员随机抽样。

13.3 现场审查活动的实施

13.3.1 审查组长应在现场审查开始前与受审查方召开首次会议，确认审查相关安排。

13.3.2 审查组按照审查计划中日程安排实施审查，通过查阅受审查方的文件和记录、与服务过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察体验服务活动、顾客调查测评等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，记录审查证据、评定服务水平的程度等级，形成审查结论。

13.3.3 在审查过程中，审查组应及时与受审查方沟通，通报审查进程。当发现不能达到审查目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应经英特认证评审和批准后实施。

13.3.4 审查组长应在现场审查结束前与受审查方召开首次会议，与受审查方沟通现场审查的信息，通报服务水平评定结果，确认审查结论。

13.3.5 审核组应保留首、末次会议签到记录，并应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。受审查方应妥善保管审核组提交的审查计划、首末次会议签到表、审查报告等相应材料。

13.4 审查报告

13.4.1 审查组应就每次审查活动编制《服务认证审查综合评价报告》。报告应基于《服务管理要求审核评分表（社区物业服务）》、《顾客调查服务感知测评表（社区物业服务）》的结果编制。

13.4.2 《服务认证审查综合评价报告》应完整包含服务管理能力审核结果和服务特性测评结果两部分内容。除上述两部分内容外，报告还应包含下列内容：

- (1) 评价的目的、范围和准则;
- (2) 受审查方的基本情况(包括名称、地址等)
- (3) 审查组成员信息
- (4) 接受审查访问的主要人员
- (5) 受审查方合规性情况
- (6) 受审查方服务水平综合评价
- (7) 影响授予认证的关键问题
- (8) 审查组推荐性结论

13.4.3 《服务认证审查综合评价报告》应作为认证决定程序的重要输入，经认证决定程序审核批准后，英特认证在报告上盖章后随认证证书提交给申请方。对于未能达到“三星级”及以上等级只提供服务审查报告的情形，报告在提交申请方之前，也应经过认证决定程序，并在报告上进行盖章。

13.5 负面审查发现的提出和处理

13.5.1 服务认证的审查目的，是基于服务提供的当前状况，对服务水平进行客观评价，以确定是否达

到相应的服务水平等级。发现不符合项并推动受审查方进行原因分析和持续改进不是服务认证审查的目的。因此, 服务认证通常不开具不符合项报告, 也不要求受审查方进行原因分析和制定纠正措施。

13.5.2 对于审查中识别出的可能影响授予认证的关键问题, 审查组应提出《服务认证审查问题点清单》, 并要求受审查方在规定的时间内整改和解决。在受审查方彻底解决这些问题并经审查组验证满意之前, 审查组不应提交审查报告进入认证决定程序。超过规定时间受审查方仍未解决的, 审查组应提交带未决问题的报告, 并给予不推荐授予认证的审查结论。

13.5.3 对于审查中发现的服务水平的改进机会, 审查组可以以口头或书面建议项的形式提供给受审查方参考改进。这类口头或书面建议项不会对最终的推荐结论构成影响, 也不要求受审查方采取行动及审查组跟踪验证。

13.6 终止现场审查的情形

13.6.1 当出现如下情况时, 审查组经报告英特认证获得批准后可终止现场审查:

- a) 客户严重违反法律法规而未采取相应整改措施的;
- b) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的;
- c) 现场出现严重事故事件导致现场审查无法继续进行的;
- d) 现场无认证范围内服务活动的;
- e) 受审查方不配合, 导致审查活动无法进行的;
- f) 不可抗力导致审查无法继续进行的;
- g) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致, 导致审查活动无法进行的;
- h) 其他导致审查程序无法完成的情况。

14 复核和认证决定

14.1 认证审查活动圆满结束后, 认证审查组负责完成认证审查报告包提交英特认证审核部, 由审核部汇总全套认证案卷后, 提交技术部, 进入认证复核和认证决定程序。

14.2 认证复核与认证决定实行人员独立性制度, 审查组成员不得参与本项目技术复核及认证决定, 以确保认证公正性。认证决定人需为本机构专职人员。

14.3 认证复核依次开展资料完整性复核与技术评定。资料复核核查申请材料、认证合同、审查方案、审查报告等文件, 确认内容完整、签章齐全、归档规范。技术评定核查申请方法律资质、认证单元与范围、审查安排、服务实施、顾客评价、合规及投诉处置、审查记录等内容。存在问题的出具反馈单, 要求整改并验收合格。认证复核结果记录于《服务认证技术评审和认证决定审批表》中。

14.4 认证决定人员结合复核结论完成最终审批, 核查认证全流程合规性、案卷完整性、认证范围合理性及认证风险, 确认申请方符合认证要求、依规履行义务。认证决定人视情况作出准予初次 / 再认证注册、保持、恢复、变更范围及信息等决定; 不符合要求的, 书面告知申请方不予通过并说明理

— 11 / 24 —

由。认证决定结果记录于《服务认证技术评审和认证决定审批表》中。

14.5 初次认证审查、监督审查、再认证审查、特殊目的审查后，均应经过认证复核和认证决定程序。基于审查结果和其他相关信息，作出授予、拒绝、保持、扩大、暂停、恢复、撤销、注销等认证决定。

14.6 除上述审查后的认证决定外，所有涉及认证状态的变更，无论是否需要开展审查活动（如暂停、撤销、注销），均需经过认证决定程序。此时因未经过审查程序，可无需认证复核环节直接进入认证决定。

14.7 有关作出各类认证决定的具体条件和程序，详见本规则第 20 节。

15 证后监督活动和监督审核

15.1 监督的目的是评价获证方在已获认证范围内的服务是否持续符合认证准则及其承诺的要求。

15.2 监督采用年度现场监督审查和日常监督相结合的方式。

15.3 年度现场监督审查包括以下内容：

- a) 证书/标志的使用和（或）任何其他形式对认证资格的引用是否符合相关惯例和规则；
- b) 客户各种守法证明文件的持续有效性及其守法情况；
- c) 对上次评价中确定的不符合纠正措施效果进行验证，有无遗留问题或再发生；
- d) 事故、事件、投诉的调查和处理；
- e) 有暂停恢复时，应对暂停原因是否已消除实施检查；
- f) 任何变更；如客户认证地址及场所、服务范围、服务内容、服务方式、服务标准、服务提供变更；提供服务活动的关键分包商变更；管理和管理体系、组织机构变更；人员的变更，尤其是责任人的变更；设施、设备、软件和文件等变更；
- g) 服务提供情况，特定服务认证方案要求应进行的评价内容；
- h) 上次审查活动提出的重点关注。

15.4 监督审查时，客户的服务管理能力审核、服务特性测评、既往服务足迹检测、顾客调查等未能达到原等级要求时，应降级或暂停，降低后的级别与相应的分值与等级要求一致。

15.5 监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行；此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

15.6 客户在规定的期限未能接受监督审查的，暂停认证证书。获证客户因未在规定时间内实施监督审查而暂停认证证书的，监督审查恢复后，下次审查时间应按原计划时间计算。

15.7 在对获证客户的日常监督中发现获证客户出现严重影响服务运作的重大变更时，或服务事故，

或负面信息, 或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时, 将安排特殊审查, 或增加监督审查频次, 或与获证客户商定提前安排再认证。

16 再认证

16.1 认证证书到期后客户需继续保持认证, 客户应在证书有效期届满前至少 3 个月提出再认证申请。认证客户应在当前认证证书到期前接受英特认证安排的再认证活动, 并对于审查组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则, 因认证客户的原因导致不能在原认证证书到期前作出认证决定的, 再认证证书有效期将不足 3 年或再认证失效。

16.2 通常, 再认证程序及评价与初次认证相同。

17 认证范围扩大

17.1 通常, 服务认证范围扩大, 按初次认证要求实施, 重新进行认证注册。此时, 由于原认证范围已在有效的认证覆盖范围内, 英特认证对相关服务过程具有一定程度的掌握, 可在审查人日的核定时适当予以减少。

17.2 只有当增加的范围相较于原始范围变化很小时, 经英特认证申请评审和认证审查方案策划时评估认为可行时, 方可结合监督审查活动进行认证范围扩大。此时应为扩大的范围额外核定审查人日, 且审查活动应完整覆盖所有新增加的认证范围所有过程和要素。

18 特殊审查

18.1 特殊审查是英特认证为调查投诉、事故、负面信息, 或获证客户不再满足认证要求, 或对变更做出回应, 或对被暂停的获证客户进行追踪, 或获证客户的服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时, 需要提前较短时间通知获证客户后对其进行的审查。

18.2 如获证客户不接受特殊审查, 认证证书将被暂停。在规定的暂停期限内仍不能妥善解决的, 认证证书将被撤销。

19 认证证书和认证标志

19.1 认证证书应仅在下列事项完成后颁发:

- (1) 批准或扩大认证范围的决定已经做出;
- (2) 认证要求得到满足;
- (3) 认证合同已经完成和 (或) 签署;
- (4) 已交纳了有关认证费用。

19.2 物业服务认证证书应至少包含以下信息:

- (1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址和实际经营地址。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致;
- (2) 认证覆盖场所;
- (3) 认证单元/范围(物业服务项目名称、地址、服务内容)
- (4) 依据认证依据规范和标准实施审查完毕的声明;
- (5) 经评定的等级;
- (6) 所采用的认证模式的说明
- (7) 认证证书编号;
- (8) 有效期的起止年月日(适用时,标注初次获证日期、本轮发证日期、换证日期);
- (9) 相关的认可标识及认可注册号(适用时);
- (10) 证书查询方式:所有认证证书均可在英特认证官方网站上查询获证信息,同时提供扫描二维码链接到本机构 ERP 系统证书数据库实现实时状态查询。此外,对于获证组织位于中华人民共和国境内的认证证书,还将在证书上注明:“本证书信息可在国家市场监督管理总局全国认证认可信息公共服务平台(<http://cx.cnca.cn>)上查询”,以便于社会监督;
- (11) 证书上注明:本证书有效性依据发证机构的监督获得保持。
- (12) 英特认证的名称、地址和联系方式,及英特认证证书签发人印章和证书专用章。

19.3 英特认证授予的物业服务服务认证证书有效期为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

19.4 英特认证建立了证书信息披露制度。除向认证申请方、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外,还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息,接受社会监督。

19.5 认证标志的使用,应符合英特认证《服务认证证书和标志使用规则》的要求。

20 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、撤销、注销的条件和程序

20.1 批准认证注册的条件和程序

20.1.1 批准认证注册的条件

- a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效,且符合英特认证申请认证要求;
- b) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内,且符合本规则要求;
- c) 认证客户建立和实施的相关服务标准及管理文件符合认证标准/规范性文件要求。服务实施与提供满足认证准则要求,审查组提出推荐认证的结论意见;
- d) 国家或地方或行业有要求时,认证客户申请认证范围内的服务活动已满足适用的法律法规的要求;
- e) 审查评价中发现的遗留问题已经在规定期限内得到了澄清和妥善处理;

f) 至少近一年来, 认证客户申请认证范围内未发生服务事故或国家检查不合格;

g) 认证客户已与英特认证签署认证合同, 承诺始终遵守认证的有关规定, 并按照认证合同规定缴纳认证费用。

20.1.2 批准认证注册的程序

a) 英特认证向认证客户提供认证有关信息的公开文件, 使其知悉并理解;

b) 认证客户向英特认证正式提交认证申请书和相关附件;

c) 英特认证根据客户申请信息进行申请评审, 并确认受理认证申请;

d) 英特认证按照程序完成了审查活动, 并获得了审查组推荐认证注册的意见;

e) 英特认证按照程序对审查组意见进行了技术审定, 给出了认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的技术性意见。

f) 英特认证按照程序, 由认证决定人作出认证决定, 同意批准认证;

e) 英特认证向认证客户颁发认证证书, 要求获证方按规定使用认证证书和认证标志。

20.2 拒绝认证注册的条件和程序

20.2.1 拒绝认证注册的条件

a) 认证客户信息未通过英特认证的申请评审, 评审为不予受理认证申请; 或英特认证不具备相应认证业务范围;

b) 英特认证审查组现场审查结论为“不推荐认证注册”;

c) 认证客户的服务管理及服务提供有重大缺陷, 不符合认证准则的要求, 或认证客户存在重大服务质量、安全、环境等问题及与认证范围内相关严重违法违规行为;

d) 初次认证后, 认证客户未在规定的时间内按要求澄清或处理遗留问题点, 或未按规定接受英特认证再次实施的审查;

e) 再认证审查后, 认证客户未在规定的时间内按要求澄清或处理遗留问题点 (包括英特认证技术审定提出的不符合);

f) 英特认证的技术审定结论为不予认证注册。

20.2.2 拒绝认证注册的程序

a) 符合 20.2.1 条件之一, 经英特认证申请评审程序确定为不予受理认证, 或经技术审定程序确认认证客户的服务管理及服务提供不满足批准认证资格条件;

b) 英特认证向认证客户发出《不予认证注册通知》。

20.3 保持认证资格的条件和程序

20.3.1 保持认证资格的条件

a) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求, 并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内;

- b) 获证客户持续遵守认证有关的规定, 包括变更的规定;
- c) 获证客户在认证范围内的服务活动持续满足适用的最新法律法规的要求, 如发生不满足时及时采取有效的措施;
- d) 获证客户于获证期内, 认证范围内涉及的服务活动未发生重大事故和国家检查不合格;
- e) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志, 如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施, 并将误用产生的影响降至最少程度;
- f) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理;
- g) 获证客户能按照英特认证要求及时通报变更等信息;
- h) 按时接受监督审查, 经现场审查获证客户的服务管理和服务提供持续符合认证准则要求, 审查组结论为“保持认证”;
- i) 获证客户履行与英特认证签署认证合同中规定的责任和义务, 并按照认证合同规定缴纳认证费用。

20.3.2 保持认证资格的程序

- a) 满足 20.3.1 保持认证资格的条件, 监督审查后, 经英特认证派出的审查组审查和认证技术审定后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件, 同意保持认证资格, 由英特认证签发保持认证通知书并向获证客户发放;
- b) 在认证证书有效期内如有认证要求变更, 获证客户接受变更的认证要求, 并经英特认证验证在认证范围内服务管理及服务提供满足变更的要求, 可保持认证资格。

20.4 扩大认证范围的条件和程序

20.4.1 扩大认证范围的条件

- a) 获证客户保持认证资格有效。
- b) 获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时, 获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件; 符合英特认证特定服务认证范围扩大条件;
- c) 国家或地方或行业有要求时, 获证客户在申请扩大认证范围内的服务活动, 已满足适用的法律法规的要求;
- d) 获证客户的服务管理及服务提供覆盖申请扩大的认证范围, 并符合认证准则、标准/规范性文件要求;
- e) 获证客户按照认证规定缴纳扩大认证费用。

20.4.2 扩大认证范围的程序

- a) 获证客户向英特认证正式提交扩大认证范围的申请和相关附件;
- b) 需要时, 获证客户与英特认证补充签署或修订认证合同, 并按照规定补充缴纳认证费用;
- c) 满足 20.4.1 扩大认证范围的条件, 经英特认证现场审查、认证技术审定, 认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大认证范围, 认证证书的注册号和有效期保持不变;

d) 英特认证向获证客户送交新认证证书, 同时收回原证书。

20.5 缩小认证范围的条件和程序

20.5.1 缩小认证范围的条件

- a) 获证客户认证范围内部分服务活动等不再符合认证准则、标准/规范性文件和其他要求;
 - b) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务活动等认证资格;
- 注: 认证范围缩小可能导致等级(星级)降低。
- c) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

20.5.2 缩小认证范围的程序

- a) 获证客户向英特认证正式提交缩小认证范围的申请, 或英特认证提出缩小获证客户认证范围的建议, 并提供理由和证据。英特认证的技术审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由, 经认证双方沟通后达成一致意见;
- b) 需要时, 获证客户应与英特认证修订认证合同;
- c) 经英特认证审定, 认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响, 同意批准缩小认证范围, 收回原认证证书, 换发认证证书或附件, 认证证书的注册号和有效期保持不变。

20.6 变更认证信息的条件和程序

20.6.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效内, 获证客户因信息发生变更, 导致与认证证书信息不一致时, 应予以更新。

20.6.2 变更认证信息的分类

- a) 获证客户名称、住所变更;
- b) 服务提供地址变更;
- c) 企业人数变更, 证书编号变更;
- d) 证书范围中的服务活动及服务方式的变更。

20.6.3 变更认证信息的程序

20.6.3.1 认证信息的变更需提交的资料

(1) 获证客户名称、住所变更应提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请;
- b) 获证客户是企业的, 提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件; 其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件;
- c) 对于因改制、企业重组引起的名称变更, 获证客户不能获得名称变更核准证明时, 应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请、政府有关部门的批文和原名称注销证明; 因组织结构、服务管理发生重大变更(包括因改制、企业重组引起的名称变更)接受英特认证的一次监督审查和审定, 且监

督审查认证模式至少包括服务管理要求审核。

d) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。

(2) 服务提供地址变更需要提交的资料

a) 获证客户的书面变更申请；

b) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收，安评、安全验收等证据材料）；

c) 接受英特认证的一次监督审查和审定。

(3) 地名、邮编变更需要提交的资料

a) 获证客户的书面变更申请；

b) 当地政府的相关证明；

c) 对有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的有关文件。

(4) 企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料

获证客户提出企业增加人数和证书编号时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

(5) 证书范围中的服务活动及服务方式的变更需要提交的资料

a) 获证客户的书面变更申请；

b) 对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。

c) 服务活动及服务方式的变更如导致服务认证产品变化、认证准则变化，则按初次认证；如不涉及服务认证产品、认证准则变更，可结合监督审查进行。

20.6.3.2 认证信息变更的办理流程

a) 获证客户根据 20.6.1 要求向英特认证正式提交满足 20.6.3.1 要求的申请和相关文件资料；

b) 需要时，获证客户应接受英特认证的认证审查；

c) 经英特认证审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；

d) 英特认证收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

20.7 暂停认证资格的条件和程序

20.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，英特认证将暂停其认证证书：

a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。

1) 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

2) 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；

3) 获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；

4) 获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求。

- b) 不恰当地使用认证文件, 发现后又未采取适当的措施予以解决。
- c) 特定服务在一段时期内未向顾客提供, 经双方协商后, 可暂停。
- d) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - 1) 获证客户未能在规定的期限内接受监督;
 - 2) 获证客户未履行与英特认证签署认证合同中规定的责任和义务, 并对保持认证资格产生重大影响;
 - 3) 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用;
 - 4) 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志, 并未能及时有效地采取纠正和纠正措施, 以将产生的影响降至最少程度。
- e) 获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。
获证客户未按要求对信息进行通报。
- f) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。
获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格, 并未查明原因和采取补救措施。
- g) 获证客户持有的企业营业执照过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证。
 - 1) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求;
 - 2) 获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内, 但仍有可能在短期内符合规定要求。
- h) 获证客户主动请求暂停。
- i) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故, 反映出客户的服务运作存在重大缺陷。
获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施;
- j) 违反了英特认证认证方案或程序要求的其他情况 (必须书面注明暂停原因) 。

20.7.2 暂停认证资格的程序

- a) 英特认证提出对获证客户暂停认证范围内认证资格的建议, 并提供理由和证据, 或由获证客户向 英特认证提出暂停认证资格的申请;
- b) 必要时, 英特认证与获证客户沟通, 核实证据;
- c) 经英特认证审定, 认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求, 但仍然有可能在短期内采取纠正措施的, 同意批准暂停认证资格, 并确定暂停期限, 向获证客户颁发《认证处置决定通知书》并公告;
- d) 获证客户按照《服务认证证书和认证标志使用规则》停止使用认证证书和认证标志, 在暂停期间, 客户的服务认证暂时无效。

20.8 撤销认证资格的条件和程序

20.8.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户, 英特认证将撤销其认证证书:

- a) 监督结果不符合认证准则, 性质严重, 需要立即撤销的情况。

- b) 获证客户被撤销法律地位证明文件。获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求。
- c) 获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息。获证客户被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。
- d) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成，反映出客户的管理及特定服务存在重大缺陷。
 - 1) 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督检查不合格，并造成严重影响；
 - 2) 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。
- e) 获证客户在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。
- f) 获证客户暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正（包括持有的营业执照等已经过期失效但申请未获批准）。
- g) 获证客户已不具备特定服务认证条件。
 - 1) 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向英特认证通报，并在短期内无法满足认证要求；
 - 2) 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；
 - 3) 获证客户不再具有特定服务活动；
 - 4) 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
 - 5) 获证客户停业或关闭的。
- h) 获证客户不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正。
 - 1) 获证客户在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；
 - 2) 获证客户转让认证证书和认证标志。
- i) 获证客户因换发新证书而撤销旧证书。
- j) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - 1) 获证客户单方面宣布不履行与英特认证签署认证合同中规定的责任和义务的；
 - 2) 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；
 - 3) 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了认证评价、认证决定的有效性的；
 - 4) 获证客户更换认证机构的（未书面告知英特认证的）；
 - 5) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。
- k) 其他原因需要撤销证书。

20.8.2 撤销认证资格的程序

- a) 英特认证核实与审定，确认获证客户在认证范围内不再满足认证要求，作出撤销认证资格的决定。
- b) 发放《认证处置决定通知书》并公告，收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和标志。

20.9 注销认证资格的条件和程序

20.9.1 注销认证资格的条件

客户主动提出放弃认证注册资格的, 英特认证应注销其认证证书。

20.9.2 注销认证资格的程序

- 客户提出书面注销认证注册资格的申请文件。
- 英特认证核实与审定, 作出注销认证资格的决定。
- 发放《认证处置决定通知书》并公告, 收回认证证书, 认证客户不得再使用认证证书和标志。

21 认证要求变更的条件和程序

21.1 认证要求变更的条件

- 获证客户保持认证资格有效;
- 认证要求变更应在规定的时间前完成;
- 申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请, 并提交按新的认证要求实施服务的证据;
- 获证客户的服务已满足新的认证要求, 且已正常运行。

21.2 认证要求变更的程序

- 在认证要求变更转换期结束前, 获证客户向英特认证提出认证要求变更申请; 提出申请日期宜在转换期截止前至少 90 天;
- 英特认证通过对获证客户结合年度监督评价, 或再认证, 或应获证客户要求安排的认证要求变更的专项评价, 评审调整后的服务管理及服务提供对认证准则的符合性;
- 经英特认证审定, 认为获证客户已满足批准认证资格的条件, 同意批准认证范围, 换发认证证书或附件, 收回原证书, 认证证书的注册号和有效期保持不变。

22 获证客户的信息通报

22.1 获证客户应建立向英特认证通报最新信息的程序, 并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括(但不限于)以下:

- 客户名称, 法人代表, 隶属关系;
- 联系人, 联系方式(包括: 电话、传真、手机、电子邮箱);
- 客户地址(包括: 注册地址、服务提供地址、邮编);
- 服务认证范围覆盖的客户人数;
- 认证范围变化;
- 客户组织机构和职能分配;

- g) 证书表述的客户服务提供场所;
- h) 服务管理文件、服务标准、规范等;

22.2 当上述信息发生变更时, 获证客户应填写《认证信息变更申请表》, 并及时反馈给英特认证。

23 保密

23.1 英特认证承诺为认证客户保密 (提前告知认证客户的需公开信息除外)。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时, 将拟提供的信息提前通知认证客户 (法律限制除外)。

23.2 如有证据表明, 英特认证因认证接触认证客户的商业、技术秘密, 而泄露给第三者 (法律规定除外) 的, 英特认证承担相应法律责任。

24 申诉/投诉、争议及处理

24.1 对英特认证或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时, 相关当事人可以向英特认证提出申诉、投诉。申诉、投诉处理执行英特认证《申诉、投诉处理程序》。

24.2 对英特认证申诉/投诉和争议的处理有异议时, 可向中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

25 认证记录的管理

25.1 英特认证建立了认证记录保持制度, 记录认证活动全过程并妥善保存。

25.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当尽量使用中文。保存期限至少为 10 年。

25.3 以电子文档方式保存记录的, 应采用不可编辑的电子文档格式。

25.4 所有具有相关人员签字的书面记录, 可以制作成电子文档保存使用, 但是原件必须妥善保存。

25.5 英特认证还将按照国家认监委关于认证业务信息上报的要求, 及时将认证审查的信息和认证结果信息上报国家认监委认证认可业务信息统一上报平台。

26 其他

26.1 本规则文件内容提及各标准、规范文件时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时, 应采用当时有效版本的完整标准号。

26.2 英特认证将开展服务认证相关背景、理论知识, 服务管理要求审核技术, 服务特性测评技术、

— 22 / 24 —

审查工作程序和规范等的技术培训, 促使英特认证从事与服务认证业务有关的全体员工正确理解和执行服务认证业务活动。

附录 社区物业服务认证审查时间确定规则

附表 1

物业服务项目 有效服务从业人数	初次认证审查基准人日	
	服务认证范围不在有效 QMS 认证范围内	服务认证范围在有效 QMS 认证范围内
1-5	2.0	2.0
6-10	2.5	2.0
11-15	3.0	2.0
16-25	3.5	2.5
26-45	4.0	3.0
46-65	5.0	3.5
66-85	6.0	4.0
86-125	7.0	4.5
126-175	8.0	5.0
176-275	9.0	5.5
276-425	10.0	6.0
426-625	11.0	6.5
626-875	12.0	7.0
≥876	遵循 CNAS-CC105 中 QMS 阶梯人天数	遵循上述递进规律

备注:

1. 物业服务认证以物业服务项目为单元进行认证, 审核人日数锚定服务规模, 而服务规模主要锚定物业服务项目的有效服务从业人数。
2. 物业服务项目的有效服务从业人数应包括固定员工和临时员工, 包括外部派遣员工。
3. 当服务项目需要总部管理和支持职能时, 根据总部同时支持的服务项目数量, 分摊到本项目中, 具体公式:
 本项目分摊的有效人数 = 总部有效人数 * $1/\sqrt{x}$ 。x 表示总部同时支持的服务项目数量。此时认证覆盖的有效人数 = 项目部人数 + 分摊的总部人数。
4. 上表中人日数为基础人日数, 实际人日数应按照本规则 12.4 节规定考虑增减因素后具体确定。
5. 工作语言 (包括方言) 超过 1 种, 需配备翻译时, 需考虑增加人日。
6. 关于 “认证范围在有效 QMS 认证范围内” 的解释:
 - a) 认证证书需为 CNCA 批准的有效的认证机构颁发, 且在有效期内;
 - b) 有充分的证据证明拟申请服务认证的场所和过程范围, 在 QMS 认证范围内;
 - c) 客户同时申请本机构 QMS 和服务认证同时认证, 可按照本情形执行。