



GHHX-SC-04-2023（03）

社区物业服务（SC09） 认证实施方案

国衡华信（北京）认证有限公司

目 录

1 目的 4

2 适用范围 4

3 编制依据 4

4 认证依据 4

5 术语和定义 4

6 认证通用要求 5

7 认证责任 6

8 认证人员基本要求 6

9. 认证模式及其组合 6

10 审查人日 6

10.1 审查时间 6

10.2 有效人数计算 7

10.3 多场所抽样 7

10.4 审查时间的增减 7

10.5 多服务认证项目审查时间 7

10.6 现场审查时间 8

10.7 审查时间对照表 8

11 认证过程要求 8

11.1 申请 8

11.2 申请评审 8

11.3 周期审查方案 9

11.4 审查组的确定 10

11.5 初次评价 10

11.6 监督和再认证评价 11

11.7 复核 11

11.8 认证决定 11

12 认证文件要求 11

13 认证文件状态 12

13.1 认证状态的暂停、撤销、恢复和注销 12

13.2 能力等级的晋升和降级 13

14 影响认证的变更 13

15 申诉、投诉 14

15.1 申诉、投诉管理..... 14

15.2 申诉、投诉争议的解决..... 14

1 目的

为规范社区物业服务认证工作，保证社区物业服务认证活动的一致性和有效性，制定本实施规则。

2 适用范围

本规则规定了实施社区物业服务认证的程序和基本管理要求，是公司从事社区物业服务认证活动的基本依据，认证领域及业务范围如下：

认证领域	认证业务范围
不动产服务	社区物业服务

3 编制依据

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证机构管理办法》
- GB/T 27007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》
- GB/T 27060 《合格评定 良好实践指南》
- GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》
- GB/T 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》
- GB/T 27400 《合格评定 服务认证技术通则》
- GB/T 27205 《合格评定 服务认证方案指南和示例》
- GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
- RB/T 065 《合格评定 服务质量测量方法和应用指南》
- GB/T 20647.1 社区服务指南 第一部分：总则

4 认证依据

- GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第九部分：物业服务》
- CTS GHX-CC-003-2021 《社区物业服务（SC09） 评价技术规范》

5 术语和定义

5.1 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，维护相关区域内环境卫生和秩序的活动。

5.2 社区物业服务

在城市居民社区中，以物业服务为基础，融合社区治理、公共服务和社会管理功能，由物业服务企业、居民委员会、业主委员会等多方协同，为居民提供基础物业管理、生活服务、安全防控、环境改善以及参与基层社会治理的综合性服务。

5.3 服务供应商（外包方）

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

6 认证通用要求

6.1 可公开获取的信息

公司通过网站、电子媒介或其他方式保存和根据请求提供下列信息：

- a) 有关（或涉及）认证方案的信息，包括评价程序，批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证的规则和程序；
- b) 公司获得财力支持方式的描述以及向申请人和客户收取费用的一般信息；
- c) 申请人与客户的权利和义务的描述信息，包括使用公司名称和认证标志以及认证结论引用方式的要求、约束或限制；
- d) 有关处理投诉和申诉程序的信息。

6.2 公正性管理

公司对认证活动的公正性负责，不允许有任何来自商业、财务或其他方面的压力损害公正性，并持续地进行公正性风险识别，当识别出了公正性风险，公司通过规定的要求消除或最大限度减小此类风险。

6.3 保密性

6.3.1 公司通过具有法律约束力的承诺，对认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责。除客户自己公开的或机构与客户之间商定（如为应对投诉）的信息外，所有其他信息均应视为专有信息并应视为保密信息。公司向公众公开保密信息时，提前通知客户。

6.3.2 当公司根据法律要求或合同安排提供保密信息时，将提供的信息通知有关客户或个人，除非法律限制。

6.3.3 从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理。

7 认证责任

- 7.1 公司对认证有关的决定负责，包括授予、拒绝、保持认证, 扩大或缩小认证范围, 更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证的决定。
- 7.2 认证决定人员应当对其做出的评定结论负责。
- 7.3 审查组成员应对现场审核结论负责。
- 7.4 认证客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

8 认证人员基本要求

- 8.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的一般服务审查员注册资格。
- 8.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

9. 认证模式及其组合

针对社区物业服务认证业务范围活动、接触方式和特性结构及其风险状况，选择适用其符合控制要求、技术要求和 management 要求特征的认证模式。

9.1 认证模式及组合

初次认证	再认证可选模式	监督认证可选模式
模式 I+模式 E+模式 C	模式 I+模式 E+模式 C	任意模式或其组合
可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况，对监督审查认证模式进行适宜的组合同一个认证周期内的所有监督审查认证模式，必须覆盖初次认证或再认证所有已选认证模式。		

9.2 选取对象及场所

认证模式	选取对象	选取场所
模式 I：服务管理审核	服务管理活动	中心职能场所（含分场所）
模式 E：顾客调查（功能感知）	顾客（业主）	服务提供场所
模式 C：公开的服务特性检测	服务提供活动	服务提供场所

10 审查人日

10.1 审查时间

- 9.3.1.1 公司针对每个客户确定策划和完成对其物业服务的完整有效审查所需的时间。
- 9.3.1.2 未被指派为审查员的审查组成员（即技术专家、翻译人员、观察员

和实习审查员)所花费的时间不计入所确定的审核时间。往返于审核场所之间所花费的时间不计入审核时间。

9.3.1.3 为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定,可以调整审核人日数,以达到审核总天数。

9.3.1.4 不同认证模式的审查时间单独计算。应在叠加不同认证模式认证审查时间前进行半人日调整,调整后的审查时间,不应该改变每个认证模式的认证审查时间和场所。

10.2 有效人数计算

10.3.1 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(含每个班次的人员)。覆盖于认证范围内的非固定人员(如:承包商人员)和兼职人员也应包括在有效人数内。

10.3.2 对非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员的有效人数核定,可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

10.3.3 组织正常工作期间(如轮班制组织)安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间,但往返审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

10.3 多场所抽样

当客户物业服务包含在多个地点进行的相同活动时,如果公司在审查中使用多场所抽样,则制定抽样方案以确保对物业服务的正确审查。公司针对每个客户将抽样计划的合理性形成文件。

10.4 审查时间的增减

社区物业服务认证审查时间宜针对每个被审查组织的特定因素进行调整,增加审查时间的因素与减少审查时间的因素对审查时间的影响可以相互抵消。公司基于组织的有效人数以及行业中典型组织的服务风险的性质、数量和复杂程度来确定审查时间的增减是适宜的,审查时间增减不应超过 30%。

如客户已通过质量管理认证且认证证书状态为有效时,可以认为客户在物业服务这一领域的管理活动已被质量管理体系要求所覆盖或大部分被覆盖。因此,对该客户服务管理审核模式的审查时间可以按照规定时间的 50% 计算。

10.5 多服务认证项目审查时间

公司在提供依据多个服务认证项目进行审查时,审核策划确保充分的现场审查时间,以提供对认证的信任。不同认证项目如果存在多个审查模式及其对应的审查对象、审查内容完全一致,该认证模式的审查时间可以以一个认证项目计算。该审查结果可以作为多个认证项目对应认证模式的审查结果的依据。

10.6 现场审查时间

考虑到所有认证模式的审查时间包括在客户场所（有形的或虚拟的）现场的总时间，以及在现场以外实施策划、与客户人员之间的相互活动和复核、认证决定活动的时间，服务认证现场审查时间应不低于审查时间 80%。

10.7 审查时间对照表

涉及有效人数	模式 I	模式 C
1-45	1	0.5
46-85	1.5	0.5
86-175	2	1
176-425	2.5	1
426-625	3	1.5
626-875	3.5	1.5
876-1550	4	2
顾客（业主）抽样量		模式 E
顾客总量≤1000，实际抽样量至少为 10		0.5
顾客总量≤2000，实际抽样量至少为 15		1
顾客总量>2000，实际抽样量至少为 20		1.5

11 认证过程要求

11.1 申请

公司获取依据社区物业服务认证方案完成认证过程的所有必要信息，包括：

- a) 拟认证的过程或服务
- b) 社区物业服务认证标准和相关规范性文件；
- c) 客户的基本特征，包括名称、实际位置、过程和运作的重要方面，以及任何相关的法律义务；
- d) 与申请认证范围相关的客户的基本信息，比如客户的活动，人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大集团中的职能和关系；
- e) 客户使用的有关影响对要求符合性的所有外包过程的信息；
- f) 相关认证要求所需的所有其他信息。

11.2 申请评审

11.2.1 初次认证申请评审

公司对所获得的信息进行评审以确保：

- a) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- b) 公司和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c) 认证范围得到确定；
- d) 实施所有评价活动的方法是可行的；
- e) 公司有能力并能够实施认证活动；

如果公司缺乏能力开展该项认证活动，公司婉拒开展这一特定的认证。

公司可以根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，公司把对已有的认证结果的引用保存在记录中。

11.2.2 经核查存在以下情况的申请组织，公司不予受理认证申请：

- a) 不具备相关法定资质、资格；
- b) 委托认证的服务不符合相关法律法规的要求；
- c) 列入严重违法失信名单。

11.2.3 再认证申请评审

再认证申请和受理，对上一个认证周期的变更情况进行评审，对评审后确定无法受理的认证项目，公司及时通知再认证客户。

评审结论为同意受理，公司与客户签订再认证“认证合同”，若评审结论为不予受理，公司以书面形式通知客户。

对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

11.3 周期审查方案

11.3.1 审查方案应包括初次审查、认证决定之后的第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

11.3.2 监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次或每隔 12 个月进行一次。

11.3.3 再认证审查应在认证到期前进行。如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

11.3.4 在认证到期后，如果公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次服务管理审核模式才能恢复认证。证书的

生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

11.3.5 应对每一次的审查建立认证方案，方案内容一般包括认证范围、认证准则、认证模式及组合、审查时间、其他特定要求，包括资源配置的充分性。可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况，对监督审查认证模式进行适宜的组合。一个认证周期内的所有监督审查认证模式，必须覆盖初次认证或再认证已选认证模式。

11.3.6 可以根据客户的需求及业务活动的情况，对每一次的审查策划不同时间段认证模式的审查，但间隔不得超过 3 个月，且应确保已完成的认证模式的审查结果不受客户有关变更的影响。

11.3.7 当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合，且客户希望重新进行一次评价，公司可以考虑并确定适宜的措施。适宜的措施包括：

- a) 额外完成一次涉及验证不符合所需纠正的评价活动以保持认证；
- b) 缩小认证范围以剔除不符合的产品类别；
- c) 在客户采取补救措施前暂停认证；
- d) 撤销认证；
- e) 其他适宜的情况。

11.3.8 该评价活动应额外策划和实施，并提前得到客户同意。

11.4 审查组的确定

11.4.1 组建审查组

方案策划人员组建审查组，审查组由审查组长和审查员组成，审查组中至少有一名具备专业能力的审查员，适用时，不足的专业能力部分可由技术专家支持。

11.4.2 审查组任务通知

公司在确定符合要求的审查组后，及时发出审查任务书。

11.5 初次评价

11.5.1 审查组长应依据审查任务书编制“审查计划”，审查计划内容至少应包括审查目的、审查范围、审查依据、审查认证模式、时间安排、审查组成员分工等。

11.5.2 审查组应依据认证依据标准完成相应认证模式的评价活动，并得出评价结果和结论。

11.5.3 评价结果的确认

审查组应对当次认证评价活动及结果负责，并将评价结果和结论告知客户。如果发现一个或多个不符合，且客户希望对涉及不符合项的过程重新进行

评价，审查组可以开具不符合，经客户确认后向方案管理人员反馈。如果客户认同了不符合，且不希望进行额外的评价，审查组应记录不合格的审查发现。

11.5.4 审查报告编制

审查组长依据一次完整的评价活动的结果和结论，编制服务认证审查报告。

11.5.5 审查材料的提交

审查组应按照计划完成所有的评价活动，提交评价结果和结论的信息以及是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论，包括能力等级的评定。

11.6 监督和再认证评价

监督和再认证评价按照周期审查方案策划实施。无论实施一个或多个认证模式的评价，都应覆盖以下方面的评价：

- a) 认证证书及标志使用的符合性；
- b) 最近一次审查周期内守法情况；
- c) 相关资质的有效性。

11.7 复核

公司指派至少一人复核与评价相关所有信息和结果，复核由未参与评价过程的人员进行，并形成复核记录。

复核一般在完成一次方案策划的审查活动之后进行。

11.8 认证决定

在服务管理审查或服务特性测评开始和结束期间，受审查方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，公司安排认证决定活动。

公司至少指派一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定由未参与评价过程的一个人或一组人完成。认证决定人员应是公司受雇或受聘的人员，并在公司的控制下。

如果认证决定为不通过，公司将不批准认证的决定通知客户，并告知不通过的理由。

如果客户表示愿意接受重新的评价活动，公司可以额外再实施一次审查策划的安排和评价活动，并重新进行复核和认证决定。

12 认证文件要求

12.1 公司给客户提供正式的认证文件，认证文件由公司负责人签署，并明确表达和辨识以下方面的信息：

- a) 公司的名称和地址；

- b) 获证日期（该日期不应早于完成认证决定的日期）；
- c) 客户名称和地址；
- d) 认证业务范围；
- e) 认证发证日期、有效期或终止日期；
- f) 认证依据的标准、技术要求；
- g) 认证证书编号。

12.2 正式的认证文件应仅在下列事项完成之后或同时颁发：

- a) 批准或扩大认证范围的决定已经做出；
- b) 认证要求得到满足；
- c) 认证协议已经完成和签署。

12.3 获证产品信息

公司通过网站获证产品的信息，包括认证的对象、认证的标准和其他规范性文件、客户识别的信息，并在客户有要求时向客户提供其状态信息。

13 认证文件状态

13.1 认证状态的暂停、撤销、恢复和注销

13.1.1 如果终止（应客户要求）、暂停或撤销认证，公司对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权等做出所有必要的更改，以确保没有任何信息显示该产品仍持续获得认证。

13.1.2 如果缩小认证范围，公司对正式认证文件、公布的信息、标志的使用授权等做出所有必要的更改，以确保缩小的认证范围被清晰地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地描述。

13.1.3 如果暂停认证，公司指定一个或多个人员向客户说明和沟通以下信息：

- a) 为结束暂停和恢复认证，根据认证方案所需采取的措施；
- b) 认证方案要求的任何其他措施。这些人员应具备处理暂停所有方面的知识和理解的能力。

13.1.4 为处理暂停所需要的或认证方案要求的任何评价、复核或决定均应按照相应的条款要求来完成。

13.1.5 如果暂停后恢复认证，公司对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明产品仍保持认证的状态。

13.1.6 如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，则公司对正式的认证文件，公布的信息，标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保缩小的

认证范围被清楚地传达到客户,并在认证文件和公布的信息中清晰地描述

13.1.7 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:

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

13.2 能力等级的晋升和降级

13.3.1 客户如申请对社区物业服务认证评价的等级进行晋升(不适用于最高等级的晋升),应向公司提交书面申请。经公司受理后评审确定策划和实施额外的评价活动,额外的评价的活动应按相关条款的要求实施。包括复核、认证决定。

13.3.2 客户在接受监督评价、再认证评价活动中,评定等级与上一次监督或再认证评价评定等级不一致的,按照以下要求实施:

- 评定等级高于上一次评定等级的,应征求客户的意愿,选择晋升或保持,如选择保持时,客户应提交保持评定等级的声明。
- 评定等级低于上一次评定等级的,应按照评定结果换发认证证书和认证标志,并告知客户评定等级降低的原因,如果评定等级降低至最低等级以下,则认证评定不通过。

14 影响认证的变更

14.1.1 当本文件提出对客户产生影响的新的或修订的要求时,公司评估对认证活动和结论的影响,并将这些变更通知到所有客户。公司对客户影响的程度,采取必要的措施以验证客户对这些变更的实施。需要时,可以通过与客户的合同安排来确保这些要求的实施。

14.1.2 公司考虑由客户引发的变更,并决定采取适宜的措施。应有理由证实这些措施的实施总体周期方案策划的要求。对实施影响认证的变更所采取的措施可以包括:

- 评价;
- 复核;
- 决定;
- 颁发修订后的认证文件以变更、扩大或缩小认证范围。

15 申诉、投诉

15.1 申诉、投诉管理

公司明确对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程，跟踪并记录投诉和申诉，应对和处理过程应按下列要求实施：

- 在接到投诉或申诉时，确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关，如果相关，则按程序进行处理；
- 告知已收到正式的投诉或申诉；
- 收集和验证所有必要的信息（尽可能）以推进投诉或申诉的解决；
- 解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行；
- 曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准；
- 只要可能，将投诉处理结果和过程终止正式通知投诉人，将申诉处理结果和过程终止正式通知申诉人。

15.2 申诉、投诉争议的解决

客户对认证各过程、阶段有异议的，可以向公司申诉、投诉。对 GHHX 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉，包括（但不限于）以下方面：

- 客户申请认证不予受理有异议的；
- 客户对认证决定有异议的；
- 获证组织对监督评价、再认证认证决定为服务认证等级降级有异议的；
- 获证组织不再符合认证要求或证书保持要求而形成的暂停、撤销有异议的；
- 申请或获证组织未在规定时间内完成不符合整改，且确认不进行补充评价的。