

BCC

物业

服务认证实施规则

文件编号： **GF 015**

版本号： **V1.3**

编制： 方丽娟 陈海峰

修订： 吴娟

审核： 齐蕊、刘晓岭

批准： 陶然亭

发布单位：新世纪检验认证有限责任公司（规则全文中简称 BCC）

初始发布日期：2016 年 7 月 16 日

修订日期：2026 年 7 月 1 日

实施日期：2026 年 7 月 5 日

目 录

1 目的和适用范围	4
1.1 目的	4
1.2 适用范围	4
2 认证依据及领域划分	4
2.1 认证依据	4
2.2 领域划分	4
3 认证模式、评分原则及认证结果	4
3.1 认证模式	4
3.2 评分原则	4
3.3 认证结果	5
4 认证程序	5
4.1 认证申请	5
4.2 申请评审	6
4.3 审查策划	6
4.4 初次认证审查	8
4.5 复核及认证决定	9
4.6 监督审查	10
4.7 再认证审查	10
4.8 特殊审查	11
4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围	11
4.10 审查报告	12
4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	12
5 对认证人员的要求	12
5.1 基本要求	12
5.2 审查员能力要求	12
5.3 认证过程管理人员能力要求	13
6 认证证书	13
6.1 证书内容	13
6.2 证书编号	13
6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制	14
7 认证标志	14
8 对获证组织的信息沟通和要求	14
8.1 信息沟通	14
8.2 响应要求	14
附录 A 服务管理认证审查时间表	15
附录 B 服务管理审查表	16
附录 C 住宅小区物业服务特性测评工具	17
附录 D 写字楼物业服务特性测评工具	18
附录 E 场馆类物业服务特性测评工具	19

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修 订 人	修 订 时间
初 始 备 案 版本	BCC/GF 015-2022	物业管理服务认证实施 规则	初始 CNCA 备案内容	/	2016. 7.16
V1.0	BCC/GF 015-2025	物业管理服务认证实施 规则	1. 修订认证要求补充 程序，相关内容调整至 公开文件。	吴娟	2025. 5.20
V1.1	GF 015	物业服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日 反馈、8 月 22 日认监委 和认研中心培训内容 修改规则相关内容；	吴娟	2025. 8.28
V1.2	GF 015	物业服务认证实施规则	按照认监委反馈意见 修订相关内容	吴娟	2026. 6.1
V1.3	GF015	物业服务认证实施规则	增加医院物业服务特 性测评工具	吴娟	2026. 7.1

1 目的和适用范围

1.1 目的

为规范物业服务认证活动，保证认证质量，提高物业管理服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持物业服务认证所应遵守的程序和要求。

1.2 适用范围

本规则适用于新世纪检验认证有限责任公司（以下全文中简称 BCC、我机构）开展物业服务认证活动。

2 认证依据及领域划分

2.1 认证依据

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

DB4403/T 12-2023 《物业服务要求 商务写字楼》

2.2 领域划分

SC09 不动产服务认证领域的划分业务范围分类如下：

大类	专业分类
09 不动产服务	03.04.01 房地产开发与销售
	03.04.02 房屋出租
	03.04.03 物业服务

本规则规定了 03.04.03 专业的物业服务组织实施服务认证的基本原则和要求。

3 认证模式、评分原则及认证结果

3.1 认证模式

通常服认证模式由一种或多种认证模式组成。针对物业服务及其服务特征，适用于物业服务的服务特性测评和管理要求的审查活动的服务认证模式如下：

含有服务设计的组织宜采用的认证模式：
初次认证：模式 A（或模式 B）+模式 H+模式 I；
再认证：模式 A（或模式 B）+模式 H+模式 I；
监督保持：模式 A（或模式 B）+模式 H 或模式 I；

无服务设计的组织宜采用的认证模式：
初次/监督/再认证：模式 A（或模式 B）+模式 I；

3.2 评分原则

3.2.1 服务管理评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般为定性指标，不符合则扣除相对应的该条款全部分值，当该条款涉及多项内容时，按条款的比例后扣除。

3.2.2 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

3.2.3 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值*100。

3.3 认证结果

物业服务认证的等级设为三个等级，即三星级、四星级和五星级。服务认证结果对应的认证级别示意如下：

表 1 物业服务认证结果对应认证级别示意

序号	服务管理要求审查	服务特性测评	认证级别	标识
1	90 分（含）以上	90 分（含）以上	五星	★★★★★
2	81 分（含）~90 分	81 分（含）~90 分	四星	★★★★
3	70 分（含）~80 分	70 分（含）~80 分	三星	★★★

说明：服务认证结果宜根据表 1 综合评价其服务管理审查和服务特性测评的结果，授予认证级别，当服务管理要求与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的认证级别授予。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 BCC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证实施规则；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内(如:工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书)；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原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）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

(1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证领域、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；

(2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范、服务蓝图等，且能提供 3 个月以上的运行记录；

(7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 申请组织的服务业态（功能）和申请单元；

(2) 申请认证的范围；

(3) 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、服务内容等；

(4) 认证领域的一般信息，包括其活动、人力与技术资源、以及适用时其在一个较大实体中的职能和关系；

(5) 所有影响符合性的外包过程的信息；

(6) 服务体系有关的咨询的情况。

4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

(1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；

(2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足物业服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；

(3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

(4) 认证范围、审查人日得到确定；

(5) 实施所有认证活动的方法是可行的；

(6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

4.3 审查策划

4.3.1 确定审查组

(1) 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

(2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

4.3.2 审查时间

物业服务认证的审查时间由服务管理审查时间和服务特性测评时间两部分组成。

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了物业服务认证审查时间见附录A。初次服务管理审查时间依据附录A给出的时间确定，监督服务管理审查时间不低于初次审查时间的50%，再认证审查时间不低于初次审查时间的70%。

服务特性的测评时间按每个申请单元（项目）来计算，每一个申请单元（项目）的测评时间不得低于1人日，服务特性测评时间初次、监督、再认证时间一致。

物业服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 服务场所的数量；
- 服务类别、评价范围；
- 技术和法规环境；
- 服务接触方式；
- 所使用的测评方法和技术；
- 服务活动的外包情况；
- 与服务活动相关联的风险；

注：对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审查人天数，原则上每增加一个场所，应增加不少于1个现场审查人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审查人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到附录A所给出时间的70%以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不宜低于现场审查总时间的80%，监督审查人日为初次审查人日的50%，再认证审查人日为初次审查人日的70%。

4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认证效的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

- (1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；
- (2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；
- (3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

- (1) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；
- (2) 场所规模；
- (3) 业务活动的差异及复杂程度；
- (4) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- (5) 各场所人员能力的差异；

- (6) 场所的地理位置分布;
- (7) 接受服务的顾客和相关方的差异 (如风俗文化、语言等);
- (8) 投诉情况;
- (9) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量,一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积,即: $y=n\sqrt{x}$

其中:

- (1) y 为抽样场所的数量, x 为场所总数, n 为抽样系数;
- (2) n 的取值范围:初次认证为 1.8-2;监督为 1.1-1.2;
- (3) 计算结果向上取整数;
- (4) n 的取值可考虑 4.3.3.1 所述的方面及服务活动的风险确定。

4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据,以判断组织的服务提供是否符合认证要求,服务特性是否持续改进。

4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行,文件评审意见应体现在文件评审报告中。

4.4.2 现场审查内容

文件评审通过后,BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现场审核包括服务管理审查及服务特性测评。

4.4.2.1 服务特性测评

服务特性测评作为顾客对服务满意度的一种方式,体现顾客感知服务质量,可结合现场审查时进行,也可另行安排时间进行。

测评内容:按照物业不同的服务业态选择不同的测评工具进行测评,测评工具见附录 C、附录 D、附录 E。

测评人员要求:测评由审查组内具有审查员资格的人员分别进行,其测评分值,以审查组内所有人员的平均分作为本次测评的结果。

测评时机:可在结合现场审查时进行,也可另行安排时间进行。

测评方法:服务体验/现场观察/顾客调查,至少选择其中一种方法或多种方法的组合。

4.4.2.2 服务管理审查

服务管理的审查按照附录 B 给出的工具进行审查。

审核组进行现场审查,按要求填写审查发现,按评分要求进行汇总,按最终汇总分数进行评定,如果终审审查未达到达标分数,则审查结果为不合格,不予通过服务认证审查,并至少在半年后方可继续申请。如果最终审查达到达标分数,则审查结果为合格,按测评分数评定相应星级;存在不合格项,可允许限期(不超过 3 个月)整改,认证机构采取适当方式对整改结果进行确认,逾期不能完成整改,或整改结果不合格,则审查结果不合格,终止本次审查。并至少在半年后方可继续申请。如出现严重不合格项,或遭到行业通报批评,业主严重投诉造成恶劣社会影响的,情节严重予以否决。

4.4.3 管理体系文件文件的整合

只要管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合（如：质量管理体系等）相结合。

4.4.4 初次认证的审查结论

审查组应结合对服务管理审查结果与服务特性测评结果进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

4.5 复核及认证决定

4.5.1 复核

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后 6 个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- (1) 监督审查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；
- (2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；
- (3) BCC 制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

4.6 监督审查

4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次审查最后一天起 12 个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后 12 个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查内容

服务特性的测评按照证书持有人提供的服务业态选择相对应的测评工具执行。

针对服务管理的审查，重点审查以下内容，

- 服务提供的变化情况；
- 服务指标的实现情况和调整情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性；
- 服务成熟度（或等级）的变化情况。
- 适当时，其它选定的范围。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其物业服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足物业服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务特性测评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

4.8 特殊审查

4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 升级

对于采用星级评价的物业服务认证审查，认证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经 BCC 评审后，按再认证审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应星级的认证证书。

升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.3 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

(1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围

4.9.1 BCC 应有暂停、撤消、恢复认证或缩小服务认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

4.9.2 发生以下情况(但不限于)时，BCC 应暂停获证组织的服务认证资格：

(1) 获证组织持续地或严重地不满足认证要求；

(2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；

(3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；

(4) 获证组织主动请求暂停。

4.9.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

4.9.4 在暂停认证期间，获证组织的服务认证证书暂时无效。BCC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传服务认证资格。BCC 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

4.9.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题，BCC 应撤消其服务认证或缩小其相应的认证范围。

4.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，BCC 应缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.7 认证证书的恢复：当组织采取纠正和纠正措施后，经验证符合要求后，给予恢复注册资格，恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式，也可以进行现场专项审查的方式进行。

4.9.8 BCC 应与获证组织就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用服务认证资格的广告材料。

4.9.9 在任何组织提出请求时，BCC 应正确说明获证组织的服务认证被暂停、撤消或缩小的情况。

4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 识别出的不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉物业行业服务认证相关的专业知识。

5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给与服务认证相应岗位授权。

6 认证证书

6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

- (1) 认证证书名称，即“物业服务认证证书”；
- (2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；
- (5) 认证覆盖的范围；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。
- (7) BCC 的名称及其标志；
- (8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖服务场所较多，需在证书附件上加以注明。

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下：

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	09：物业服务
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

8 对获证组织的信息沟通和要求

8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

- (1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- (2) 组织的体系文件信息的变化；
- (4) 有严重事故事件(及时通报)；
- (5) 其他重要信息(视情况)。

8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 审查时间表

有效人数	服务管理要求 审查人日（单一场所）	服务特性要求 测评人日
1-45	1	1
46-85	1.5	1.5
86-125	2	2
126-175	2.5	2.5
176-275	3	3
276-425	3.5	3.5
426-625	4	4
626—825	5	5
≥1176	根据实际情况核算审查人日	

注：1. 物业服务认证总审查时间等于服务管理要求审查时间与服务特性测评时间总和。我机构程序可以规定人数超过1176人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。

2.服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。

附录 B 服务管理审查表

序号	评价项目	评价子项目
1	基本要求符合性审查	--
2	物业服务组织	5.1 管理 5.2 服务 5.3 组织形象
3	制度建设	6.1 概述 6.2 文件要求
4	服务资源	7.1 概述 7.2 人力资源 7.3 财务资源 7.4 工作环境
5	沟通	8.1 概述 8.2 内部沟通 8.3 与服务供应商的沟通 8.4 与业主沟通 8.5 沟通联络方式
6	服务质量的评价和改进	9.1 概述 9.2 信息收集 9.3 统计方法 9.4 改进服务质量

附录C 住宅小区物业服务特性测评工具

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）
1	关键物理接触点客户体验（10分）	关键物理接触点（10分）
2	客户服务（26分）	6.1.1 服务礼仪（5分） 6.1.2 客户服务热线（9分） 6.1.3 信息公示（4分） 6.1.4 投诉处理（8分）
3	基础服务（50分）	6.2.1 秩序维护服务（10分） 6.2.2 停车管理（5分） 6.2.3 房屋本体维护服务（12分） 6.2.4 公共设施设备维护服务（12分） 6.2.5 环境卫生服务（6分） 6.2.6 绿化服务（5分）
4	特约服务（8分）	6.3.1 上门维修服务（5分） 6.3.2 便民服务（3分）
5	文化活动（6分）	

注：1）审查组中，分别对受审查方提供的物业服务进行测评，各自填写测评表；
2）最终测评的分值为审查组中的所有参评人员的平均分。

附录D 写字楼物业服务特性测评工具

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）
1	关键物理接触点客户体验（10 分）	关键物理接触点（10 分）
2	迎宾服务（10 分）	6.1.1 大堂迎宾 6.1.2 停车场迎宾（5 分）
3	客户服务（25 分）	6.2.1 客户服务热线（3 分） 6.2.2 电子服务平台（3 分） 6.2.3 信息公示（4 分） 6.2.4 业务接待（4 分） 6.2.5 业务办理（4 分） 6.2.6 客户拜访（3 分） 6.2.7 投诉处理（4 分）
4	基础服务（35 分）	6.3.1 安全及秩序维护服务（10 分） 6.3.2 房屋本体维护服务（7 分） 6.3.3 公共设施设备维护服务（7 分） 6.3.4 环境卫生服务(11)
5	特约服务（15 分）	6.4.1 上门维修服务（4.5 分） 6.4.2 会务服务（4.5 分） 6.4.3 商务服务（3 分） 6.4.4 便民服务（3 分）
6	文化活动（5 分）	

注：1）审查组中，分别对受审查方提供的物业服务进行测评，各自填写测评表；

2）最终测评的分值为审查组中的所有参评人员的平均分。

附录 E 场馆类物业服务特性测评工具

序号	评价项目（分值）
1	关键物理接触点客户体验
2	6.1 咨询台服务
3	6.2 客户服务
4	6.3 停车场服务
5	6.4 安全及秩序维护服务
6	6.5 安检服务
7	6.6 导览服务
8	6.7 票务管理
9	6.8 急救服务
10	6.9 便民服务
11	6.10 房屋本体维护服务
12	6.11 公共设施设备维护服务
13	6.12 环境卫生服务
14	6.13 维修服务
15	6.14 会务服务

注：1）审查组中，分别对受审查方提供的物业服务进行测评，各自填写测评表；

2）最终测评的分值为审查组中的所有参评人员的平均分。

附录 G 医院物业服务特性测评工具

序号	评价项目（分值）
1	关键物理接触点客户体验（7 分）
2	6.1 综合咨询服务（6 分）
3	6.2 客户服务热线与信息管理（3 分）
4	6.3 停车场与交通管理（4 分）
5	6.4 安全秩序与消防管理（7 分）
6	6.5 安保与秩序维护服务（11 分）
7	6.6 导览服务（2 分）
8	6.7 便民服务（2 分）
9	6.8 房屋与设施设备管理（5 分）
10	6.9 环境卫生与保洁服务（28 分）
11	6.10 工程与设施设备维护（9 分）
12	6.11 人员管理与服务规范（5 分）
13	6.12 安全与个人防护（6 分）
14	6.13 设备与物料管理（5 分）

注：1）审查组中，分别对受审查方提供的物业服务进行测评，各自填写测评表；
2）最终测评的分值为审查组中的所有参评人员的平均分。