受控

物业服务认证规则

编号：JCC-SC09-002

（版本：A/3）

2026 年 9 月 11 日发布　　2026 年 9 月 11 日实施

北京中建协认证中心有限公司

目录

1 适用范围 1
2 认证依据 1
3 对认证人员的基本要求 1
4 认证模式 2
5 初次认证程序 2
5.1 受理认证申请 2
5.2 审查策划 4
5.3 实施审查 7
5.4 服务认证的评价结果 8
5.5 审查报告 9
5.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 10
5.7 认证决定 10
6. 监督审查程序 12
6.1 一般规定 12
6.2 审查规定 12
7 再认证程序 13
7.1 一般规定 13
7.2 审查规定 13
7.3 其他规定 13
8 认证证书状态管理（暂停或撤销认证证书） 14
8.1 暂停证书 14
8.2 暂停恢复 14
8.3 撤销证书 15
8.4 其他规定 15
9 认证证书状态管理（缩小、扩大或其他变更认证范围） 15
9.1 缩小认证范围 15
9.2 扩大或其他变更认证范围 16
9.3 证书注销和失效 16
10 认证证书及认证标志 16
10.1 认证证书 16
10.2 认证标志 17
11 受理转换认证证书 18
12 受理组织的申诉和投诉 18
12.1 一般规定 18
12.2 申诉 19
12.3 投诉 20
13 认证记录的管理 20
14 其他 21
附录 A 认证审查时间要求 22
附录 B 认证证书模版 23

物业服务认证规则

1 适用范围

本规则用于认证机构依据CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》标准开展物业服务认证。

本规则依据认证相关法律法规，结合相关技术标准，对本服务认证实施过程作出具体规定。

依据GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》标，本服务归属于“722 在收费或合同基础上的不动产服务"，在此分类下不再进一步划分技术领域。其批准书对应服务认证领域为SC09。

2 认证依据

CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》。

3 对认证人员的基本要求

3.1遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

3.2审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的SC审查员注册资格。

3.3审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

3.4不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

3.5审查员应按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，认证机构应当按照认证有关要求，制定与获批服务认证领域相关的认证人员管理制度，并加强管理，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事SC及相应专业审查员认证工作相适宜的能力。

3.6认证机构对服务认证人员的专业能力评价及其结果负责，应当综合考虑人员的知识能力与技能水平，动态评价专业能力。不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评价。评价结果要基于服务认证领域及相应岗位进

行，并有充分的证据支撑。

应安排通过本认证机构“SC09不动产服务”领域资格评定的审查员实施认证。

4 认证模式

初次认证模式：公开的服务特性检验/检测+顾客调查+服务能力确认+服务管理审核；

再认证模式：公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审核；

监督认证模式：公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审核；

顾客调查可采取非现场的调查问卷形式进行。

注：服务认证模式应兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，且侧重于评价服务的实际效果与顾客体验。不以服务管理要求审核替代服务特性要求测评，避免认证结果与顾客实际感受脱节。

5 初次认证程序

5.1 受理认证申请

5.1.1 申请

5.1.1.1申请组织至少提交以下资料：

（1）申请人的基本情况，包括：

①申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

②涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；

③证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可，所有文件均处于有效期内。

（2）拟认证的服务信息，包括：

①服务范围和服务内容；

②服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

③服务班次及轮班情况、季节性信息（适用时）；

（3）影响服务符合性的任何外包过程的信息；

（4）申请人寻求认证的标准和/或其他规范性文件；

（5）申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件；

（6）适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等)；

（7）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿的证据；

（8）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的证据；

（9）其他应具备的条件。

5.1.2申请评审

5.1.2.1认证机构申请评审人员应对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.1.2.2对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，认证机构不受理其认证申请。

5.1.2.3满足以下条件的，认证机构可以受理认证申请：

①认证委托人已具备受理条件（见5.1.1）；

②认证机构具备实施认证的能力；

③双方就认证事宜达成一致。

5.1.3 受理

5.1.3.1认证机构申请评审人员将受理信息传递给市场专员和方案策划人员；

5.1.3.2完善申请资料后受理时，认证机构申请评审人员将受理信息（及需要补充或完善的内容）传递给市场专员，企业补充或完善后，申请评审人员将受理信息传递给方案策划人员；

5.1.3.3市场专员将向企业发送受理通知或不受理通知；

5.1.3.4认证机构受理条件满足下列要求：

（1）对符合5.1.1、5.1.2要求的，认证机构可决定受理认证申请；

（2）对不符合上述要求的，认证机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.1.4 签订认证合同

5.1.4.1认证机构市场专员负责合同的签订；

5.1.4.2在实施认证审查前，认证机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

（1）申请组织获得认证后持续有效保障服务内容和服务质量的承诺。

（2）申请组织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。

（3）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格。

③服务的质量安全事故。

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务认证覆盖的活动范围变更；服务过程的重要过程的重大变更等。

⑤出现影响的其他重要情况。

（4）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

（5）拟认证的服务认证覆盖的服务的活动范围。

（6）在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自承担的责任、权利和义务。

（7）认证服务的费用、付费方式及违约条款及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。

（8）说明证书信息查询网站；

（9）说明应正确使用认证证书、认证标准及相关信息。

5.2 审查策划

5.2.1一般要求

（1）初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起12个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过12个月。

（2）认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），以确保审查的有效性。

5.2.2抽样准则

5.2.2.1服务认证抽样一般要求应包括下列内容：

（1）对多个非相似场所，不应抽样，初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于30%的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

（2）相同固定现场的样本可分为有选择和非选择的两种样式抽取。

（3）根据服务范围分类进行分组抽样；

（4）场所的选取可以在审查过程开始时进行，也可以在对总部的审查完成时进行。在任何情况下，都应为受审查方迎审准备留出足够的时间。

（5）组织的中心职能不参与抽样。

（6）样本中宜有一部分样本根据下列因素(但不限于)选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：

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各场所在规模上的显著差异；

③场所的人员数量；

④各场所人员能力的差异；

⑤场所的地理位置分布；

⑥场所是常设的/临时的；

⑦接受服务的顾客和相关方的差异(如风俗文化、语言等)；

⑧内外部监督结果或以往的服务评价结果；

⑨投诉；

⑩上次服务评价或服务认证后的变化；

（7）至少25%的场所样本随机抽取。

5.2.2.2服务认证抽样方法，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；

②n的取值范围：初次认证为1；监督认证为0.6；再认证为0.8；

③计算结果向上取整数。

5.2.2.3多场所样本量，在进行项目策划时发现有涉及下列因素的特殊情况时，认证机构将适当增加抽样的数量或频率：

①场所的规模和员工的数量；

②服务复杂程度和风险水平；

③投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；

④与跨国经营有关的任何方面；

⑤内部审查和管理评审的结果；

⑥其他（对应认证规则内规定的其他情况）。

5.2.3审查时间

5.2.3.1审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外实施策划、文件审查、服务特性测评和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1人日为8小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

5.2.3.2认证机构申请评审人员以附录A所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和服务覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

5.2.3.3在特殊情况下，适当减少审查时间，减少的时间不得超过附录A所规定的审查时间的 30%。

5.2.4审查组

5.2.4.1认证机构根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组。审查组负责服务管理审核和服务特性测评两部分工作。

5.2.4.2认证机构选派具有相应领域专业能力的正式审查员开展服务认证活动。

5.2.4.3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。

5.2.4.4审查组可以有实习审查员，其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的审查员承担责任。

5.2.4.5确认审查组成员不与认证委托人存在利益关系。

5.2.5审查计划

5.2.5.1认证机构方案策划岗向审查组发放审查任务书，负责实施的审查组组长制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，测评范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。审查组每个成员的服务管理审核内容和服务特性测评内容。（其中，审查员应注明SC审查员注册号，专业领域审查员和技术专家应标明专业代码，兼职审查员和在职技术专家应注明工作单位）

5.2.5.2认证机构对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，不减少现场审查时间。服务特性要求测评方法应至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

5.2.5.3现场审查安排及测评安排应在认证委托人现场且认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

5.2.5.4在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.2.5.5认证机构应当在认证计划实施至少3日前，将认证计划信息报送至认证认可业务信息统一上报平台。计划变更的，于原计划开始日期前1日23点前报送变更后的认证计划；计划撤销的，于计划实施前报送撤销信息；计划终止的，于计划实施结束前报送终止信息。

5.3 实施审查

5.3.1一般要求

5.3.1.1审查组必须按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

5.3.1.2审查组必须会同认证委托人按照程序顺序召开首、末次会议，服务认证受审查方的关键岗位人员应出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应对记录首末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案。

注：关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等。受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。首、末次会议的人员签到与相关信息作为现场审查程序合规的追溯依据，应当完整保存于

服务认证档案中，不得虚假记录、事后补录。

5.3.1.3审查组应现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

5.3.1.4召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

5.3.2审查过程及环节

5.3.2.1服务管理审核应当在申请组织现场进行，应至少覆盖以下内容：

（1）为实现服务目标而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

（2）对服务的过程和活动的管理及控制情况。

（3）申请组织实际工作记录是否真实。对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审查结论及认证决定时予以考虑。

（4）申请组织的内部审查和管理评审是否有效。

5.3.2.2服务特性测评应包括下列内容：

（1）服务特性测评与服务管理审核同时完成。

（2）测评办法及评分详见CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》。

5.3.2.3发生以下情况时，审查组应向认证机构报告，经认证机构技术委员会同意后终止审查。

（1）受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。

（2）受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。

（3）其他导致审查程序无法完成的情况。

5.4 服务认证的评价结果

5.4.1服务特性测评

参考CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》第4章要求及附录A的评分进行测评。

5.4.2服务管理审核

管理要求应符合CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》的第5章内容，管理要求评分详见CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》附录B。

5.4.3测评程序

（1）服务特性测评结合现场审查过程中同步实施，不能结合的部分在现场审查完成后立即实施。

（2）服务特性测评记录及结论，由服务特性测评人员交与审查组组长，由审查组组长编制服务认证审查报告。

5.4.4最终结果

5.4.4.1服务认证结果分为通过、不通过。

其中：

（1）通过是指服务管理评价70分（含）以上且服务特性测评达到70分(含)以上；

（2）不通过是指服务管理评价70分以下或服务特性测评达到70分以下。

服务认证结果的排序，通常从低至高，分为3个等级，如表3所示。

表3 物业服务认证结果对应的认证级别示意图

序号	服务管理评价	服务特性评测	认证级别
1	70≤Q＜80	70≤Q＜80	三星
2	80≤Q＜90	80≤Q＜90	四星
3	90≤Q≤100	90≤Q≤100	五星

5.5 审查报告

5.5.1审查报告由审查组长编写并签字，由技术委员会复核评定人员进行复核和评定，由主管领导审批。

5.5.2 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）认证机构全称及地址。

（2）申请组织的名称和地址。

（3）申请组织活动范围和场所。

（4）审查的类型、准则和目的。

（5）审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

（6）审查活动的实施日期和地点。

（7）叙述从5.3、5.4条列明的程序及各项要求的审查工作情况，其中：对5.4.1和5.4.2条的各项审查要求应逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论；对目标和过程及绩效实现情况进行评价。

（8）叙述服务特性测评的程序、内容，以及得分和评价情况。

（9）已识别出的任何未解决的问题，并识别出的不符合项。

（10）行政监管部门抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）。

（11）审查组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

（12）说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明。

5.5.3认证机构保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

5.5.4认证机构在作出认证决定后30个工作日内，由认证机构对接客户的项目管理人员将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.5.5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，认证机构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。

5.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.6.1对审查中发现的不符合项，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6个月期限内采取纠正和纠正措施。（监督审查严重不符合纠正和纠正措施，在审查结束之日起 3 个月内完成；再认证审查严重不符合纠正和纠正措施，在原证书到期前完成）

5.6.2认证机构应要求申请组织对不符合项分析原因、实施纠正并采取纠正措施。对影响认证要求满足的严重不符合和一般不符合，应在作出肯定认证决定前获得充分的整改证据，并由具备相应能力的人员完成评审和必要的有效性验证。仅作为后续关注、且不构成不符合的事项，可记录为观察项或改进机会，在后续监督中跟踪。

5.6.3对严重不符合，认证机构在规定期限内未能验证其纠正和纠正措施有效性的，不应作出肯定认证决定；已进入再认证阶段的，不予再认证。必要时，应按照5.3.2.1（服务管理审核）或5.4有关服务特性测评条款，重新实施服务管理审核或服务特性要求测评。

5.7 认证决定

5.7.1认证机构认证评定人员在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，进行复核；经授权的认证决定人员作出认证决定；技术委员会在需要时提供技术支持；主管领导签字确认。

5.7.2认证决定人员为认证机构管理控制下的人员，审查组成员不参与对审查项目的认证决定。

5.7.3在作出认证决定前应确认如下情形：

（1）审查报告符合本规则第5.5条要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，认证机构已派遣审查员评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进服务管理的有效性方面存在缺陷，实现服务目标有重大疑问。

②制定的目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

（3）认证机构对其他一般不符合项已派遣审查员评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.7.4在满足5.4条要求的基础上，当认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的服务管理符合标准要求且运行有效。

（2）认证范围覆盖服务符合相关法律法规要求。

（3）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.7.5申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

（1）受审查方的服务管理有重大缺陷，不符标准的要求。

（2）发现受审查方存在重大质量安全问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为。

5.7.6再认证审查的认证决定在上一认证周期认证证书到期前6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构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，不予再认证。

5.7.7认证机构应当在认证结果产生后1日内，将与该结果相关的认证活动、认证人员、认证对象信息报送至国家认监委平台。

6. 监督审查程序

6.1 一般规定

6.1.1认证机构对持有其颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续保证服务水平并符合认证要求。

6.1.2为确保达到6.1条要求，认证机构根据获证组织服务的质量风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督审查至少每12个月进行一次。

6.1.3超过期限而未能实施监督审查的，将暂停证书。

6.1.4监督审查的时间应符合附录A的规定。

6.1.5监督审查的审查组，符合初次认证审查组的要求。

6.1.6监督审查应在获证组织现场进行，且满足第6章确定的条件。每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的典型服务及有代表性的服务过程，并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有典型服务、有代表性的服务过程。

6.2 审查规定

6.2.1监督审查时至少审查但不局限于以下内容：

（1）上次审查以来服务管理覆盖的活动及影响服务的重要变更及服务资源是否有变更。

（2）已识别的重要关键点是否按服务体系的要求在正常和有效运行。

（3）对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）服务管理覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）目标及绩效是否达到服务管理确定值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。

（6）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定。

（7）内部审查和管理评审是否规范和有效。

（8）是否及时接受和处理投诉。

（9）针对服务管理中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

6.2.2在监督审查中发现的不符合项，获证组织必须分析原因，要求获证组织在最多3个月内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

6.2.3认证机构将派遣审查员及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

6.2.4监督审查的审查报告，应按5.5条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

6.2.5认证机构认证评定人员和技术委员会根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7 再认证程序

7.1 一般规定

7.1.1认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，申请组织应在证书期满前3个月提出再认证申请，认证机构依照程序进行申请评审，通过申请评审并完成再认证合同的签订后，安排实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

7.1.2认证机构按本规则初认证要求组成审查组。按照要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。

7.2 审查规定

7.2.1再认证审查的内容，与初认证相同；

7.2.2再认证审查过程中不符合的处理程序和时限，与初认证相同。

7.2.3再认证审查过程不符合项处置的验证的程序和时限，与初认证相同。

7.2.4再认证审查报告的编制要求，与初认证相同。

7.2.5再认证结果的复核、评定程序及时限要求，与初认证相同。

7.3 其他规定

7.3.1认证机构按照本规则要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7.3.2新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

7.3.3再认证审查应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容至少应包括：

（1）再认证认证模式所涉及的全部内容；

（2）结合获证组织内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织认证范围和服务水平的持续相关性和适宜性。

7.3.4再认证审查的人日应符合附录A的规定。

8 认证证书状态管理（暂停或撤销认证证书）

8.1 暂停证书

8.1.1获证组织有以下情形之一的，认证机构将在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

（1）服务管理及服务质量持续或严重不满足认证要求；

（2）受到服务体系相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

（3）发生重大事故（认证范围内产品或服务质量），反映获证组织体系运行存在重大缺陷的；

（4）发生重大事故（认证范围内产品或服务质量），造成重大负面舆情的；

（5）不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

（6）拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

（7）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（8）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（9）持有的与服务范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

（10） 主动请求暂停的。

（11） 其他应当暂停认证证书的。

8.1.2认证证书暂停期不得超过6个月。

8.1.3认证机构将在认证机构官网公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.2 暂停恢复

如果在当前认证证书暂停终止日期前，获证组织消除了导致证书暂停的原因，并完成了相应纠正措施的验证，则恢复证书有效。

8.3 撤销证书

8.3.1获证组织有以下情形之一的，认证机构将在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）被列入“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。

（3）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的。

（4）出现重大服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

（5）有其他严重违反法律法规行为的。

（6）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的（包括持有行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

（7）服务管理已不具备运行条件的。

（8）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个月仍未纠正的。

（9）其他应当撤销认证证书的。

8.3.2撤销认证证书后，获证组织必须寄回撤销的认证证书。认证机构也将在认证机构官方网站上公布或声明撤销决定。

8.4 其他规定

认证证书的有效、暂停、注销或者撤销状态信息将在认证机构官方网站上公布，同时报国家认监委。

9 认证证书状态管理（缩小、扩大或其他变更认证范围）

9.1 缩小认证范围

9.1.1申请单位提出缩小认证范围的申请提交给市场专员，市场专员将申请传递给技术委员会进行评定审批，评定通过后，市场专员向企业发送缩小认证范围的审批通过通知书和新证书。

9.1.2评定审批应在收到缩小认证范围申请并实施完相应验证工作后（形式包括：文件审查、现场审查）一周内完成，发送缩小认证范围审批通过通知书和新证书应在评定审批通过内一周完成。

9.2 扩大或其他变更认证范围

9.2.1在认证证书有效期内，扩大或其他变更范围的程序：

（1）申请到合同签订（或补充协议）的过程按初认证处理；

（2）方案策划，应说明扩大或其他变更认证范围实施方案：

①扩大或其他变更审查；

②结合监督/再认证进行扩大或其他变更。

（3）应说明审查时间确认方法：

①扩大或其他变更审查，按监督审查时间确定；

②结合监督/再认证进行扩大或其他变更，依据不同情况，增加1~3人日。

9.2.2各实施阶段的时机和时限，同初认证。

9.3 证书注销和失效

9.3.1获证组织主动申请不再保持认证证书时，中心在确认不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，证书应回收，并保留相应证据。

9.3.2超过有效期的认证证书为失效证书，由获证组织自行处置。

10 认证证书及认证标志

10.1 认证证书

10.1.1证书内容应包括下列内容：

（1）获证组织名称、地址。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）服务管理覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的服务管理覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）获得认证的服务所覆盖的业务范围。

（4）认证依据的标准、技术要求。

（5）认证证书编号。

（6）认证机构名称及地址。

（7）发证日期及有效期的起止年月日。

（8）“获证组织必须定期接受监督审查、经审查合格并且获得《监督审查保持认证注册资格通知书》后，此证书方继续有效”的提示信息。

（9）证书查询方式。“本证书有效性信息可扫描下方二维码、登陆网站www.jccchina.com”接受社会监督。

10.1.2认证证书有效期为3年。

10.1.3认证证书的使用

10.1.3.1获证组织可在投标、宣传、广告和证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合使用认证证书。

10.1.3.2认证证书不允许使用在产品上，或其他会被理解为产品符合的情况。

10.1.3.3认证证书不允许使用在产品认证证书和管理体系认证证书使用场合。

10.1.3.4获证组织使用认证证书时，可以采用原证书的同一色调或其它单一色调的影印件。可按比例放大或缩小，确保字迹清晰，不得有任何涂改、增删。

10.1.3.5通过以下方式，使获证组织了解认证证书的正确使用：

（1）通过认证机构的公开文件，明确使用要求。签订合同时，交给申请认证方。

（2）由审查组组长在现场审查的末次会议上介绍使用要求。

10.1.3.6认证资格暂停期间，获证组织应立即停止使用认证证书、认证标志及相关认证信息；认证资格注销或撤销时，应立即停止使用并按认证机构要求交回认证证书。

10.1.3.7当认证范围扩大/缩小时，原获证组织应立即用原证书换领已扩大/缩小认证范围的认证证书。

10.1.3.8认证证书的监督管理应符合下列要求：

（1）凡初次违反证书使用规定的提出警告，限期制定和实施纠正措施加以整改，要求立即终止不正确使用或误导使用认证证书的行为，并消除由此引起的影响。

（2）如不能按期整改，或两次违反规定，将暂停获证方的认证资格。

（3）情节严重者将撤销其认证资格，必要时可采取法律手段。

10.1.3.9作废证书的处置应符合下列要求：

（1）超过有效期的认证证书为作废证书，不能继续使用，由使用组织自行销毁。

（2）因认证范围扩大/缩小而回收的原认证证书和因注销/撤销的而收回的认证证书，均由认证机构负责销毁并做相应记录（如执行人、证明人、销毁时间）。

10.2 认证标志

10.2.1认证标志如图10.2.1所示

图10.2.1

10.2.2认证标志使用规定

10.2.2.1标志仅可使用在与获证组织的认证有关的场合，且必须完整使用。

10.2.2.2获证组织可将标志使用在投标、有关文件、 出版物和所有宣传广告等证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合上。

10.2.2.3获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

10.2.3 认证标志的复制方式

10.2.3.1需要时可采用单一色调图样复制。

10.2.3.2认证标志图样可按比例放大或缩小，但不得变形使用，图案和字迹必须清晰。

10.2.4认证标志的管理与监督

通过以下方式，让获证组织了解认证标志的正确使用。

（1）通过认证机构的公开文件，明确使用要求。

（2）由审查组组长在现场审查的末次会议上介绍使用要求。

10.2.5认证标志的终止使用

发生暂停、注销、撤销或认证范围缩小时，应停止使用与失效范围相关的认证标志、证书、文件和宣传资料。

11 受理转换认证证书

认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书时，需详细了解申请转换的原因，转机构证书均按初认证实施。

12 受理组织的申诉和投诉

12.1 一般规定

12.1.1 适用的申诉受理范围包括拒绝受理申请、终止审查、要求采取纠正措施、 变更认证范围、认证不通过、证书暂停撤销及其他阻碍获得证书情形的申诉。

12.1.2投诉受理范围包括对审查过程及认证人员、或本机构的获证客户有关认证活动的投诉。

12.1.3申请组织或获证组织对认证决定有异议时，应按照认证机构官网发布的申诉程序进行申诉，认证机构接受申诉并且及时处理，并在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

12.1.4申请组织若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

12.1.5申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人 /投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉） 事项的信息予以保密。

12.2 申诉

12.2.1申诉人依照认证机构官网发布的申诉程序进行申诉，有效申诉需满足如下条件：

（1） 申诉内容是本机构作出的和申请人及申请人所在组织直接相关的决定或措施；

（2） 申诉事项应在本程序所规定的范围内；

（3） 在接到决定和措施通知的 30 个工作日内提出；

（4） 正式提交的申诉材料包括证明材料或有关说明，并加盖公章。

12.2.2受理

12.2.2.1初步审查确认是否满足受理要求。符合要求的，记录申诉信息，成立处理申诉工作组，并将受理情况告知申诉人。

12.2.2.2不属于本程序规定范围的申诉，客户服务部负责转交相关单位或部门，并向有关人员做出适当的解释。

12.2.3处置

12.2.3.1申诉处理工作组采取各种措施获取证据及回应申诉，包括但不限于召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询以及参考以前类似申诉的结果等，做出有根据的判断。

12.2.3.2召开听证会议将接到申诉的15个工作日内举行，并至少提前5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。

12.2.3.3申诉处理工作组和申诉方均应不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

12.2.4裁定

12.2.4.1申诉处理工作组应在受理日期后 30 日内做出对申诉的裁定

12.2.4.2申诉处理工作组应在接到申请后60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

12.3 投诉

12.3.1投诉人依照认证机构官网发布的投诉程序进行投诉，有效投诉需满足如下条件：

（1） 书面、电话、面对面投诉，需内容具体明确、有可追溯性；

（2） 提供有与内容相关的证据和具体线索；

（3） 投诉人承诺投诉人信息、投诉内容、证据、线索真实、有效，无虚假。

12.3.2处理

12.3.2.1对认证机构的投诉处理应采取下列措施：

（1）对本机构的投诉，将指定工作组负责处理，并将处理结果及时报告相关组织或个人。

（2）涉及到机构本身管理问题和业务缺陷的，由相关责任部门制定纠正和纠正措施。

12.3.2.2对获证组织的投诉采取以下措施：

（1）处理投诉并将结果报告主管领导、投诉人和相关部门。

（2）监管部门对获证组织的处罚通报/媒体曝光等信息交相关部门处理。

（3）根据投诉文件的内容和性质，考虑获证组织管理体系的有效性，必要时提前告知并实施较短时间审查予以验证。

12.3.2.3对认证人员、分支、认证过程的投诉

对专兼职审查员个人、审查组、专职管理人员、分支机构、认证决定过程等的投诉，将保持整个投诉处理过程的记录。投诉处理的结果做如下的报告或反馈：

（1） 向主管领导报告投诉处理结果。

（2） 向投诉人提供处理的进展报告和结果。

（3） 投诉处理结果反馈到各相关责任部门，由相关责任部门制定纠正和纠正措施（注）；客户服务部负责对纠正和纠正措施有效性进行验证。

12.3.3结果处置

12.3.3.1处理决定的执行情况，由认证机构负责监督并持续改进。

12.3.3.2机构与投诉人及被投诉组织共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

12.3.3.3当投诉人对处理结果不满意时，可提出申诉。

13 认证记录的管理

13.1认证机构根据认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，此项工作由技术质量部档案管理人员完成。

13.2认证机构应对认证全过程形成完整记录并妥善保存。认证记录和认证资料应真实、准确、完整，认证记录使用中文。

13.3归档留存期限为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

13.4在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的记录、资料，应保存具有法律效力的原件。

13.5电子记录应采取适当措施保证真实性、完整性、可追溯性和防篡改。

14 其他

14.1本规则内容提及标准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。

14.2本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查员签字确认与原件一致。

14.3认证机构开展标准及相关技术标准的宣贯培训，并保存培训及考核记录。

附录A认证审查时间要求

表A认证审查时间要求

雇员人数（P）	服务管理审核（人日）		服务特性测评（人日）	
	低风险	高风险	低风险	高风险
P＜100	1	1.5	1	1.5
100≤P＜500	2	3	2	3
500≤P	3	4.5	3	4.5

备注：

1.根据申请企业的员工人数并参照表A核算现场审查人日数。

2.监督不得低于初审人日的1/3,再认证不得低于初审人日2/3。

3.如果在现场审查时发现申请企业员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，认证机构将根据申请企业实际情况，重新核定审查人日数。由此导致审查人日数增加的，申请企业需向认证机构补充支付由于审查人日数增加所引发的审查费用。

4.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。

5.当涉及申请企业为多场所企业时，应合理增加现场审查人日数。

（1）应增加人日的情形

①跨地级市及以上分布的物业项目、城市分公司，地域跨度越大、各地物业监管与服务标准差异越显著，增幅越高；

②涉及超高层商办、大型商业综合体、医院 / 交通枢纽等公众物业，或包含电梯 / 消防 / 锅炉等特种设备、高空作业 / 有限空间作业等高风险场景，以及重点民生保障类物业项目的场所；

③具备独立人事、采购、品质管控、工程运维等管理职能的区域分公司、城市物业公司；

④保洁、安保、绿化、设施维保、餐饮等核心服务外包占比超 50% 的场所；

⑤近 12 个月有安全责任事故、监管部门处罚、重大业主投诉、舆情事件或上次审核存在严重不符合的场所；

⑥物业服务体系运行不足 12 个月，或新承接项目、新成立区域公司的首次认证多场所组织；

⑦同时覆盖总部管控中心、区域分公司、住宅项目、商写项目、公建项目、后勤运维中心等不同功能的场所。

（2）可减少人日的情形

①同地级市、同物业类型、同规模，执行统一服务规范、作业标准与品质要求的物业服务中心；

②仅为现场执行层，人事、财务、品质、采购等核心职能由总部 / 区域公司统一管控的项目服务处；

③再认证 / 二次及以上监督，体系运行稳定、业主满意度高、合规记录良好的场所；

④服务周期＜6 个月、人数＜50 人，依托主项目的临时服务点、小型配套项目部；

⑤同一园区 / 同一商圈内，共用管理团队、工程维保、品质巡检、行政资源的多个物业项目。

附录 B 认证证书模版

物业服务认证证书

注册号： 02325SC******

兹　证　明

********有限公司

(统一社会信用代码：**********)

注册地址：**********

服务地址：**********；

**********。

物业服务符合 CTS JCCQB039-2025《物业服务认证要求》标准的要求，

评价为五星等级：

★★★★★

特发此证，并予注册。

本证书覆盖范围：**********

发证日期：20**年**月**日

有 效 期：20**年**月**日至**年**月**日

在适用的法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等有效期内，接受例行年度监督审核并持有《监督审核保持认证注册资格通知书》的情况下本证书方可保持有效。本证书有效性信息可扫描下方二维码、登陆我公司网站www.jccchina.com查询。

北京中建协认证中心有限公司

(地址：北京市朝阳区南湖东园122号博泰国际大厦A座20层)

董事长