



## 物业服务认证规则

版本	B/2
编制/日期	郭宏 吴飞峰 王雁 2025.08.28
审核/日期	郑秀芳 2025.08.28
批准/日期	唐春平 2025.8.28
生效日期	2025.08.28
过渡期	0

# 目 录

1. 适用范围及认证依据 .....	2
2. 认证领域划分 .....	2
3. 认证模式 .....	2
4. 认证等级 .....	3
5. 对认证机构的基本要求 .....	3
6. 对认证审查人员的要求 .....	4
7. 初次认证的程序和要求 .....	4
8. 监督审查程序 .....	13
9. 再认证程序 .....	15
10. 认证证书要求和认证标志要求 .....	16
11. 暂停、恢复、撤销或注销认证证书 .....	18
12. 受理转换认证证书 .....	20
13. 受理组织的投诉 .....	20
14. 认证记录的管理 .....	20
15. 其他 .....	21
附录 A 物业服务认证审查时间要求（适用初次审查） .....	22
附录 B 审核抽样要求 .....	23
附录 C 物业服务认证证书样本 .....	26
附录 D 认证证书及认证标志使用管理规定 .....	27

## 1. 适用范围及认证依据

1.1 本规则适用于规范卡狄亚标准认证（北京）有限公司（下称本机构或认证机构）依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》及 CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》开展的物业服务认证活动，是本机构从事物业服务认证活动的基本要求，本机构开展物业服务认证活动时遵守本规则。

1.2 本规则依据认证认可及国家法律法规，结合相关技术标准，对物业服务认证实施过程作出具体规定，明确本机构对认证过程的管理责任，保证物业服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构从事物业服务认证活动的基本要求，是所有认证申请方、获证组织应当遵守的基本准则。

## 2. 认证领域划分

物业服务属于 CNCA 服务认证“SC09 不动产服务”下的住宅及商业不动产物业服务子领域。

公司采用 CNAS-GC25: 2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》服务认证业务范围分类方式对服务认证进行领域划分，物业服务专业代码划分在“03 消费性服务”大类、“03.04 房地产、物业服务”中类下的细分专业“03.04.01 物业服务”。

## 3. 认证模式

认证模式：文件评审+初始现场审查+暗访或（和）顾客调查（适用时）+获证后监督

注 1）：暗访、顾客调查是对服务特性测评的一种方式。当对某

项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访或（和）顾客调查的方式进行评价。

注 2）：是否实施暗访或（和）顾客调查、及采取哪种方式，视组织的具体适宜情况而定。

#### 4. 认证等级

物业服务认证的等级按 CTS/GICG8006-2025 《物业服务认证等级评价规范》，将物业服务认证等级按由低到高的顺序设为达标级、三星级、四星级、五星级，等级划分标准如下：

- a) 达到 70 分以上（含 70 分），达标级物业服务；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分），三星级物业服务；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级物业服务；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级物业服务。

具体评价要求见 CTS/GICG8006-2025 《物业服务认证等级评价规范》。

#### 5. 对认证机构的基本要求

5.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证“09 不动产服务”领域的资质方可开展物业服务认证。

5.2 本机构建立满足 GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》的内部管理体系，以使从事的服务认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

5.3 本机构采取培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节相互分开的内部制约、监督和责任机制，以符合认证公正性要求。

5.4 本机构禁止将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认

证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

## 6. 对认证审查人员的要求

6.1 认证审查员应具有 CCAA 注册的服务认证审查员注册资格；

6.2 认证审查员应通过 GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》及本规则的培训，并经考试合格。

6.3 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和准确性承担相应的法律责任。

## 7. 初次认证的程序和要求

### 7.1 认证申请

认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请的认证标准和认证等级，如实填写认证申请与调查表，并同时提交以下材料：

a) 认证申请组织基本情况，包括组织名称、注册地址、注册资金；法人营业执照或其他法律地位证明文件的影印件，保证认证申报材料真实性的声明；

b) 经营场所名称、地址、从业人员数量等；

c) 认证申请组织的服务管理成文信息等文件；

d) 与其经营场所应持有其他必要的资质/许可证明复印件（适用时）；

e) 其他材料（适用时）。

### 7.2 认证受理

7.2.1 本机构自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，合同评审人员应在 15 个工作日内对申请材料的完整性、有效性、时效性实施合

同评审，以确保：

- a) 申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；
- b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- c) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
- d) 认证机构有能力并能够实施认证活动；

e) 考虑了申请的认证范围、所提供的物业服务特点及复杂程度、申请组织的经营场所、员工人数、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）；

f) 保持了决定实施审查的理由的记录。

7.2.2 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请组织申请的活动范围、场所、员工人数、完成审核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。

7.2.3 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，本机构不予受理其认证申请。

7.2.4 若申请认证组织不满足认证申请要求，本机构不予受理，记录拒绝申请的原因，以书面形式通知认证申请组织。

7.2.5 若认证申请评审结论为同意受理，本机构在实施认证审核前，与认证申请组织签订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运行的承诺。

(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物业服务工作被政府监管部门认定不合格。

③发生物业服务事故。

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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；物业服务范围发生变更；物业服务相关的重要过程的重大变更等。

⑤出现影响与物业服务相关的运行的其他重要情况。

(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；不发生擅自利用认证证书和相关文字、符号误导公众的宣传。

(5) 拟认证的物业服务的活动范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织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。

## 7.3 审查方案策划

### 7.3.1 审查时间

7.3.1.1 为确保认证审查的完整有效，本机构以附录 A 所规定的审查时间为基础，根据申请组织物业服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审查工作需

要的时间。在特殊情况下，可以减少审查时间，其中基准人日减少的时间不得超过附录 A 所规定基准人日的 30%。

7.3.1.2 审查时间包括：策划时间+文件评审时间+现场审查+暗访或顾客调查时间。其中：

1) 策划时间=基准人日 X20%

2) 文件评审时间=（基准人日-策划时间）X20%；

3) 现场审查时间=（基准人日-策划时间）X80%。

### 7.3.2 组建审查组

7.3.2.1 审查组由符合 6.1、6.2 条款要求的审查员组成。其中至少包括 1 名与覆盖活动专业技术领域相同的专业审查员。当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力的技术专家参加审查组。审查组中的审查员应承担审查任务和责任。

7.3.2.2 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核，不计入审核时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.3.2.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审核，不计入审查时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

### 7.3.3 编制审查计划

7.3.3.1 审查组根据本机构委托制定书面审查计划（文审阶段不要求正式的审核计划）并组织实施。

审查计划至少应包括：审查目的、审查准则、审查范围、审查组成员、现场查核的日期和场所，现场审查持续时间，包括现场审查、

暗访及顾客调查的安排。

暗访及顾客调查应依据服务组织的具体情况和服务对象，编制暗访方案或调查表，对暗访和调查的内容和方式予以明确，暗访及顾客调查可以由专业审查员或非专业审查员实施。

7.3.3.2 如果认证覆盖范围包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对服务体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

具体抽样要求详见附录 B。

7.3.3.3 为使现场审核活动能够观察到服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的物业服务活动正常运行时进行。

7.3.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

## 7.4 实施审查

### 7.4.1 文件评审

在实施现场审查前审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，以确认认证申请组织的服务管理文件是否符合物业服务认证要求及有关法规要求。

### 7.4.2 暗访

当选择暗访时，作为审查的一部分，初次认证或再认证的暗访可在现场审核前后 2~3 个月内进行。监督审查的暗访则通常在 2 个月内

进行。暗访应增加单独的审核时间，采用不预先通知组织的方式，由本机构派出暗访员对组织的服务过程、服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查。

注：暗访和下文中的顾客调查宜根据组织的具体特点决定是否进行及如何进行。

### 7.4.3 顾客调查

当选择顾客调查时，作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

### 7.4.4 初始现场审查

7.4.4.1 文件评审确定具备现场审核条件后实施现场审查。现场审查应包括对组织总部和服务经营场所的审查，并安排在正常服务时间内进行，以能够有效观察到组织提供的服务活动。实施审核：

1) 审查组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

2) 审查组应当会同申请组织召开首、末次会议。申请组织的最高管理者及与物业服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。

原则上，初始现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括：

- a) 服务特性测评；
- b) 服务管理审核；
- c) 暗访或（和）顾客调查（适用时）

现场审查范围应覆盖申请认证的组织及其服务过程涉及的所有场所。

审查内容围绕认证标准、结合组织的服务过程、服务特点、服务要求及相应的法律法规要求进行。

#### 7.4.4.2 服务特性及测评

服务特性测评项目及测评要求详见 CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》，服务特性的测评在考虑功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标上，采用“常规测量+暗访/顾客调查”相结合方式。常规测量通过查阅记录、现场核查实施；当服务特性不达标或存在业主投诉时，或作为服务特性的补充，启动暗访或顾客调查，暗访/调查结果直接作为评分依据。

#### 7.4.4.3 服务管理及测评

服务管理及测评要求详见 CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》。物业服务管理测评方法包括查阅文件、人员访谈、现场验证等方法，确保服务管理运行测评的有效性。

7.4.5 发生以下情况时，审查组应向机构报告，经本机构同意后终止审查：

- a) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 7.4.6 初始审查结论

7.4.6.1 评价结论按 CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》的评价分值及评价要求确定。初始审查符合要求未发现不符合项时，按评价的分值对应的评价等级推荐认证注册。

7.4.6.2 审查中发现问题应开出不符合项。不符合分为一般不符合项

和严重不符合项。对审查中发现的不符合项，应要求认证申请组织在规定时间内采取纠正措施进行纠正。对于严重不符合，应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。本机构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。经验证纠正、纠正措施有效，按评价的分值对应的评价等级推荐认证注册。如果未能在现场审查结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按不予通过认证处理，或者按照本章的要求重新实施现场审核。

#### 7.4.7 审查报告

7.4.7.1 审查组应对审查的结果形成审查结论，编制审查报告。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、审查组成员信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点。
- (6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。
- (7) 识别出的不符合项。
- (8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

7.4.7.2 本机构保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.4.7.3 本机构应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.4.7.4 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，将此报告及终止审查的原因提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

#### 7.4.8 认证复核与认证决定

7.4.8.1 本机构认证复核人员负责对认证资料进行复核评定，为认证决定提供意见和建议，认证决定人员根据认证复核的意见和建议，在对审核报告、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，作出认证决定。认证决定人员可同时参与认证复核工作。

7.4.8.2 认证决定人员为本机构管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证复核与认证决定工作。

7.4.8.3 认证决定人员在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审核报告符合本规则第 7.4.7 条要求，审核组提供的审核报告及其它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，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性：

①在持续改进服务认证的有效性方面存在缺陷，实现服务认证管理目标有重大疑问；

②制定的服务认证管理目标不可测量、或测量方法不明确；

③对实现服务认证管理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审核记录不完整或无效；

④其他严重不符合项。

(3) 本机构对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

7.4.8.4 认证决定有以下四种结论：

a) 评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

b) 整改后评定合格：审查结果未达到相应申请认证等级要求，存在少量不符合项，但达到服务认证的基本要求时，认证申请组织在规定时间内采取纠正措施，报审查组验证有效；或者存在严重不符合项，在规定时间内全部整改完成，提交整改措施报告，经验证有效，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

c) 降级评定合格：审查结果不能达到相应申请认证等级要求，但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书。

d) 评定不合格：审查结果发现认证申请组织存在重大安全隐患或者逾期不提交整改措施报告及整改后再次审查仍不符合要求的，整改后仍达不到合格要求，申请方不能获得服务认证资格。

7.4.8.5 本机构在颁发认证证书后，按国家认监委关于认证结果信息报送的相关规定上报国家认监委。

## 8. 监督审查程序

8.1 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，本机构根据获证组织的服务特性和风险程度，确定对获证组织的监督审核的频次。

作为最低要求，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，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

超过期限而未能实施监督审查的，应按 11.1 或 11.2 处理。

8.2 获证组织在政府对物业服务被查出不合格时，自通报起 30 日内，应对该企业实施监督审核。

8.3 监督审核的时间应不少于按照 7.3.1 计算审核人日数的 1/3。

8.4 监督审核应在现场进行，且满足 7.4.4 的条件。监督审核包括现场审核，暗访或（和）顾客调查（适用时）。

8.5 监督审核的审核组组成同初审的要求。

8.6 由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有类型的物业服务过程的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有类型的物业服务运行过程。

监督审核现场应考虑 7.3.3.2 所述因素，抽样要求详见附录 B。

8.7 监督审核至少包括以下内容：

a) 组织的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程，按照标准中对应的有关要素进行；

b) 组织的自评情况及结果；

c) 组织的任何变更；

d) 以往不合格项的跟踪验证；

e) 组织开展的持续改进活动；

f) 顾客投诉的处理；

g) 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》及本机构规定（详见附录 D）。

8.8 在监督审核中发现的不符合项，获证组织应分析原因，按规定时限要求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。本机构采用适宜的方式验证不符合项进行处置的效果。

8.9 监督审查的审查报告应按审查要求进行描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

8.10 根据监督审查报告和其它相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

## 9. 再认证程序

9.1 获证组织宜在认证证书有效期满前 3 个月提出继续持有认证证书再认证申请，本机构应对其实施再认证审核决定是否延续认证证书。

在对获证组织的日常监督中，发现获证组织出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对获证组织的投诉分析和其他信息表明获证组织不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与获证组织商定提前安排再认证审查。

9.2 再认证程序、审查组的组成与初次认证相同。当获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审查可省略文审阶段。再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、上次审查不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

9.3 再认证审查的时间应不少于按照 7.3.1 计算审查人日数的 2/3。

再认证审核现场应考虑 7.3.3.2 所述因素，抽样要求详见附录 B。

9.4 对再认证审核中发现的严重不符合项，审核组应要求获证组织 3 个月内完成纠正和纠正措施，并应在原证书有效期满前完成对纠正和纠正措施的验证。

9.5 认证机构参照 7.4.8 条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。

9.6 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发认证证书,新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

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核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证,则不应予以再认证,也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后,如果认证机构能够在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现场审查才能恢复认证。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。

## 10. 认证证书要求和认证标志要求

### 10.1 认证证书应至少包含以下信息:

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码(或组织机构代码)。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 服务覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若覆盖多场所,需表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 服务符合 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分:物业服务》及 CTS/GICG8006-2025 标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书应注明:获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

(8) 证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站（[www.gicg.com.cn](http://www.gicg.com.cn)）上的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。

证书样本见附录 C。

10.2 认证证书有效期最长为 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。

10.3 本机构通过公司官网（[www.gicg.com.cn](http://www.gicg.com.cn)）及国家认证认可监督管理委员会官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）等平台及时披露认证信息，除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。



10.4 本服务认证标志如下：

10.5 本机构建立和公示认证证书及标志使用管理规定，申请组织通过认证并获得认证证书后，应依据可以在认证范围内规范宣传和使用认证证书和认证标志，不得利用认证证书、认证标志误导消费者和社会公众；认证证书及认证标志使用管理规定见附录 D。

10.6 当认证证书被暂停、注销、撤消或失效，应停止宣传和使用认证

证书、认证标志及发放带有认证标志的所有文件和宣传资料。

## 11. 暂停、恢复、撤销或注销认证证书

### 11.1 暂停认证资格

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

(1) 获证组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 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。

(5) 主动请求暂停的。

(6) 其他应当暂停认证证书的。

11.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于上述第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

11.1.3 暂停认证证书的信息，应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。

### 11.2 恢复证书

在证书暂停到期前，获证企业提出暂停恢复申请，本机构接到恢复申请后，视情况经书面评审或现场验证方式确认其在规定期限内已采取有效措施，消除了暂停原因且达到认证要求后，做出认定决定恢复其认证注册资格。

### 11.3 撤销、注销认证证书

11.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构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) 被国家企业信用信息公示系统列入严重违法企业的；
- (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) 拒绝接受国家行政主管部门对其服务认证相关活动监督抽查的；
- (5) 出现与服务认证相关的重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (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（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- (7) 没有运行或者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，或者本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。

### 11.3.2 注销证书

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并在网站进行公布：

- a) 由于认证依据变更，获证组织达不到新要求的；
- b) 证书有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；

c) 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

11.3 撤销或注销认证证书后，应及时收回撤销、注销的认证证书。若无法收回，应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销、注销决定。

11.4 暂停、恢复、撤销或注销认证证书在本机构网站上公布相关信息，同时按国家认监委的要求上报

11.5 本机构通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 12. 受理转换认证证书

我机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理评价转换。针对从其它机构转换至本机构的物业服务认证申请，均按初次审核的要求进行受理。

## 13. 受理组织的投诉

获证组织对认证决定有异议、提出申诉时，本机构对申诉事项进行登记受理，并于 10 个工作日内组织与申诉事项无关的人员进行调查核实，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

经调查核实申诉属实的，本机构责成有关部门采取纠正和纠正措施，实施有效整改。

书面通知应当告知申诉人，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。

## 14. 认证记录的管理

14.1 本机构按认证过程策划认证记录需求，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 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

使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 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。

14.4 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，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 15. 其他

15.1 本规则内容提及认证依据标准时均指认证活动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。

15.2 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其与原件一致。

15.3 本机构可开展物业服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行认证标准。

## 附录 A 物业服务认证审查时间要求（适用初次审查）

有效人数	审核时间（天）			有效人数	审核时间（天）		
	基准人日	每增 1 个场所	暗访（或顾客调查）		基准人日	每增 1 个场所	暗访（或顾客调查）
1-45	1.5	+0.25	+0.25	2026-5450	6	+1.0	1.0
46-125	2			5451-6800	7		
126-275	2.5	+0.5	+0.5	6801-10700	8		
276-625	3			>10700	9		
626-1175	4			遵循上述递增规律			
1176-2025	5						

注 1：表中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。

注 2：超过 10700 人时对审核时间的计算遵循表中的递进规律，与该表保持一致。

## 附录 B 审核抽样要求

### 1. 抽样的条件

下列物业服务场所适用于抽样：

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；

c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。

### 2. 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

b) 行业规范或方案有特别要求的；

c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；

d) 相关方有特殊要求的。

### 3. 抽样方法

抽样应具有显著的统计学特性，并覆盖组织的物业服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

### 4. 抽样方案

4.1 基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上确定抽样方案。

4.2 设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：

a) 组织的中心职能不参与抽样；

b) 样本中宜有一部份样本根据下列因素（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：

-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；

-各场所在规模上的显著差异；

-场所的人员数量；

-各场所人员能力的差异；

-场所的地理位置分布；

-场所是常设的、临时的；

-接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；

-内外部监督结果或以往的服务评价结果；

-投诉；

-上次服务评价或服务认证后的变化。

c) 至少 25%的场所样本随机抽取。

4.3 样本（25%随机抽取的场所除外）的选择，宜使得证书有效期内所选场所尽可能不同，且场所间差异尽可能大。

4.4 如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

## 5 抽样数量

5.1 每次评价访问的场所数量宜为：场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即  $y=n\sqrt{x}$ ；其中：

y 为抽取的场所数量；

x 为场所总数；

n 为抽样系数。抽样系数 n 的选取范围：

-初次认证：n=1.8-2.0；

-监督：n=1.1-1.2；

-再认证：n=1.3-1.5

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

5.2 对于组织涉及的以下情况，宜增加抽样的数量或频率：

a) 发生重大投诉或社会负面影响的事件；

b) 与跨国经营有关的任何方面；

c) 内部及外部监督的结果。

5.3 如果组织的多场所分为不同等级（如：总部/中心职能、全国性服务场所，地区性服务场所，地方性服务场所），本文件 5.1 中的抽样数量适用于每个等级的场所。

5.4 对于分处不同等级的场所抽样，宜：

-地区性服务场所的样本，至少覆盖到每个全国性服务场所控制的地区性服务场所

-地方性服务场所的样本，至少覆盖到每个地区性服务场所控制的地方性服务场所。

# 附录 C 物业服务认证证书样本

CERTIFICATE  
OF REGISTRATION



## 物业服务认证证书

证书编号: XXXXXXXXXX

**XXXXXXXXXX公司**

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXX

地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

证书样本

物业服务已完成评审并符合

GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分:物业服务》和  
CTS/GICG8006-2025《物业服务认证等级评价规范》

★★★★★

认证范围

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX的物业服务(五星级)

颁证日期:

有效日期:

首次签发证书日:

XXXX年XX月XX日

XXXX年XX月XX日

XXXX年XX月XX日



扫描查询证书有效性

获得本认证证书并不意味着证书持有者可以免除其应尽的其他法律义务,当本认证范围内的产品或活动有行政许可要求时,本证书仅在证书持有者的行政许可范围内有效。获证组织须定期接受本机构年度监督,并经审核合格方继续有效。本证书信息可扫描左侧二维码,或可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)或GICG网站(www.gicg.com.cn)查询。



GICG微信公众号

证书签发:



卡狄亚标准认证(北京)有限公司  
北京市朝阳区大郊亭中街2号院1号楼6层1-6D  
邮编:100124

## 附录 D 认证证书及认证标志使用管理规定

### 1 认证证书和认证标志

#### 1.1 认证证书

认证证书是卡狄亚标准认证（北京）有限公司（以下称本机构）对受审核组织符合认证要求所颁发的证明文件，其有效期为三年。

#### 1.2 认证标志

本机构对受审核组织符合认证要求所给予的认证标志如下：



图 D-1 认证标志

### 2 获证组织使用认证证书及认证标志的要求

2.1 申请组织通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内规范宣传和使用认证证书和认证标志，但不得利用认证证书、认证标志误导消费者和社会公众，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

2.2 获证组织在对内、对外宣传中使用认证证书和认证标志时应遵守以下规定：

2.2.1 获证组织在宣传认证结果时应符合本文件的要求，不得使本机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.2.2 获证组织不得做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明，以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分。获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用本服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、管理体系已通过认证，并确保使用的认证标志与认证类型一致。

2.2.3 可在传媒媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他载体（如文件、信笺、名片和有关宣传材料等）中按上述要求影印使用认证证书和认证标志。获证组织的产品包装（指在产品未碎裂或损坏的情况下可去掉的）或随附信息（单独提供或易于拆卸，例如标签或识别牌被视为产品的一部分）的任何声明，不得以任何方式暗示产品、过程或管理体系通过这种方式认证。

2.2.4 获证组织可以单独使用 GICG 认证标志，使用时应与认证及认证批准范围细节相关，与获证组织名称一起使用，并在认证标志下方注明认证注册号，见下图：



认证注册号：××××

图 D-2 获证组织单独使用认证标志

2.2.5 GICG 认证标志按以下色标显示：

- 潘通色标 294C
- CMYK 色标 100C 50M 60K

2.2.6 在有关文件、广告等宣传材料上使用时，认证标志必须完整、清晰，标志应按同比例放大/缩小并保持原色，不得将其变形使用。

2.2.7 不得在实验室试验报告、校准/检验报告、任何车辆、建筑物和旗帜上使用认证标志。

3、获证组织限在认证证书状态为有效时使用认证证书和认证标志。暂停、撤销、注销或失效时，应停止认证证书和认证标志的使用和宣传。撤销、注销时，应将认证证书寄回我机构或采取可以验证的方式销毁。

4、认证证书有效期内，获证组织定期需接受本机构对其证书有效性以及认证标志使用规范性的确认，出现以下情况之一，获证组织应及时通报本机构，本机构根据情况采取书面评审或现场审核的方式予以证实，经认证决定做出合理决定：

- A. 依据的标准变更；
- B. 证书持有者变更；
- C. 体系覆盖范围变更；
- D. 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；
- E. 引起证书内容发生变更的其它情况。

5、认证标志是本机构的专有资产，不得出售、出借、许可或作为获证组织的资产使用。

6、获证组织因不当或不规范使用认证标志而造成的法律责任由获证组织自行承担。