



受控印章

编号

ZYXQC-ZY-04007/2020

版次	1	序号	01
----	---	----	----

物业服务认证方案

卓越新时代认证有限公司

批准页

编制：吴喜攀、王风云、寻平安 2020. 7. 22

会签：李建国、刘娇娜、王健、艾伟 2020. 7. 22

审核：杨雪娟 2020. 7. 22

批准：郭九森 2020. 7. 22

本文件自批准日起生效

更改状态清单

文件编号：ZYXQC-ZY-04007/2020

序号	更改单编号	更改日期	备注

目录

1	范围.....	5
2	引用标准.....	5
3	认证模式.....	5
4	认证的程序和要求.....	7
5	认证证书和状态.....	12
6	相关文件.....	12

1 范围

本方案适用于卓越新时代认证有限公司（以下简称公司）开展物业服务认证（如住宅、写字楼、工厂、医院等业务类型）的初次认证、认证保持和再认证所需的评价活动及相关要求。

本方案中使用“审核”统一替代了相关标准中的“审查”，但不影响其在原标准中的含义。

2 引用标准

GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T 19001 《质量管理体系要求》

GB/T 20647.9 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

GB/T 20299.3 《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》

GB/T 24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

3 认证模式

3.1 认证模式的种类

针对物业服务及其管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

公开的服务特性检验，即模式 A；

神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；

公开的服务特性检测，即模式 C；

神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；

顾客调查（功能感知），即模式 E；

既往服务足迹检测（验证感知），即模式 F；

服务能力确认或验证，即模式 G；

服务设计审核，即模式 H；

服务管理审核，即模式 I。

注：神秘顾客：顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

3.2 认证模式的选取原则

3.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

3.2.2 针对服务特性，就其适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

（1）“人-人”接触时，可采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

（2）“人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

（3）“机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式。

3.3 认证模式的选择

（1）初次认证/再认证

模式 A（公开的服务特性检验）+ 模式 C（公开的服务特性检测）+ 模式 E（顾客调查）+ 模式 H（服务设计审核）+ 模式 I（服务管理审核）。

（2）保持认证（监督）

每次监督审核，可选：

模式 A（公开的服务特性检验）+ 模式 C（公开的服务特性检测）
+ 模式 H（服务设计审核）+ 模式 I（服务管理审核）；

模式 B（神秘顾客的服务特性检验）+ 模式 H（服务设计审核）+
模式 I（服务管理审核）；

模式 D（神秘顾客的服务特性检测）+ 模式 H（服务设计审核）+
模式 I（服务管理审核）。

在认证周期两次监督审核中，任选一种实施即可。

注 1：当没有设计职责时，删除模式 H 即可。

注 2：此模式选择适用于物业服务认证的一般情况，特殊情况的组织可通过审核方案策划确定关注事项。

注 3：服务特性测评时，可采取模式 F（既往服务足迹检测）作为补充。

4 认证的程序和要求

4.1 认证申请和受理

4.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请星级，星级评价标准见 Q/ZYXQC 001《物业服务认证评价准则》，填写《认证申请书》，执行 ZYXQC-CX-02001《认证申请受理、合同签订程序》要求，并增加物业服务认证涉及的以下材料：

- （1）服务蓝图或服务流程图、服务场所平面图；
- （2）组织依据申请星级的自评表；
- （3）适用时，组织获得的经认可的质量管理体系认证证书。

4.1.2 依据 ZYXQC-CX-02001《认证申请受理、合同签订程序》要求实施合同评审，按 ZYXQC-CX-02003《审核时间管理程序》和本方案确定

所需审核人日。

(1) 物业服务认证收费主要为申请费、服务设计和管理审核费、服务特性检验和检测费（含体验评价费等）、认证注册费和年金。

未获得 GB/T 19001 认证的企业，服务设计和管理审核人日数 = GB/T19001 审核人日 + 1 人 * 日；

已获得 GB/T19001 认证的企业，且经风险评估确定可减少 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的审核时间，则服务设计和管理审核人日数 = GB/T19001 审核人日 × (20-50) % + 1 人 * 日。

服务特性检验和（或）检测人日数按选取样本量及工作量单独测算。

(2) 当认证资源不充分、或申请认证组织不满足认证申请要求，不予受理，应记录拒绝申请的原因，并通知认证申请组织拒绝申请的原因；经评审同意受理，应进行审核方案策划，经认证申请组织同意，双方签订书面认证合同，明确法律责任和义务。

4.2 审核方案策划

审核方案策划包括选择认证模式、确定审核时间、文件审核、现场审核（服务设计审核、服务管理审核、服务特性检验和/或检测）和暗访（必要时）的策划和安排。执行 ZYXQC-CX-03001《审核方案管理程序》要求。

4.2.1 服务设计、管理审核

服务设计、管理审核应包括 GB/T19001 要求的质量管理体系、GB/T 20647.9 要求和 Q/ZYXQC 001《物业服务认证评价准则》中适用的内容。获得经认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组

织，由认证机构评估风险后决定是否减少 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的审核时间。物业服务水平由审核组综合判定。

4.2.2 服务特性检验和（或）检测

服务特性检验和（或）检测应体现“顾客体验”的真实瞬间。服务特性测评可在服务设计审核、服务管理审核前、审核中或审核后实施，并按照 Q/ZYXQC 001《物业服务认证评价准则》量化分级评价工作。

4.2.3 多场所

根据物业服务特点，样本选取应关注业务类型和场所量，其中：

（1）相同业务类型的物业服务场所，场所可抽样，抽样量：初次认证按物业服务场所总数的平方根（ $y=\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数，再认证的样本量是初次认证的 0.8，保持认证的样本量是初次认证的 0.6；

（2）不同业务类型的物业服务场所，不可抽样，并应在认证周期内覆盖。

4.3 审核启动和实施

依据交接表、评审单和审核方案，按照 ZYXQC-CX-03001《审核方案管理程序》、ZYXQC-CX-03002《管理体系 / 服务审核及认证决定程序》要求，与组织确定审核时间和审核组，委托文件审核、策划审核与实施、报告结果。

4.3.1 审核人员

本文件规定承担服务设计、管理审核的每一位成员应至少具有 CCAA 注册的 QMS 级别审核员资格，且其中至少有一位具有物业服务专

业能力人员。开展服务特性检验和检测时，应由熟悉物业服务且具有 CCAA 注册的服务认证审核员资格的人员组成审核组，当审核员的专业能力不足时，可由技术专家提供支持。暗访人员如不是服务认证审核员，应对其能力进行确认并采取适当措施，确保能够完成暗访任务。

认证人员能力评价及授权，执行 ZYXQC-CX-01010《服务认证人员能力管理程序》的相关要求。

4.3.2 文件审核

实施文件审核，除满足认证准则要求外，重点关注组织建立的物业服务标准、自评表与 Q/ZYXQC 001《物业服务认证评价准则》一致性。

4.3.3 策划审核

组长编制审核计划，并与组织沟通审核可行性。

4.3.4 现场审核

现场审核包括对组织总部和所选取的物业服务分场所的审核，应依据物业服务业务类型，选择适用的评价内容。

4.3.5 终止审核

发生以下情况时，审核组应向审核部报告，经审核部同意后终止审核：

- （1）受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- （2）受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- （3）其他导致审核程序无法完成的情况。

4.3.6 初次审核结论

依据服务设计审核、服务管理审核和服务特性的测评结果，评定服务认证的星级。

服务设计审核、服务管理审核可以开出不符合，要求受审核方在规定的时间内整改完成后推荐认证和相应的星级。

4.3.6 审核报告

在满足质量管理体系审核报告内容的基础上，至少增加以下内容：

- (1) 服务特性的测评过程；
- (2) 最终的测评分值；
- (3) 是否需进行公示活动的情况说明；
- (4) 审核组对是否通过星级认证的意见和建议。

4.3.7 公示

物业服务的初次认证和（或）再认证需要经历为时一个月的公示期。公示期宜安排在完成了认证制度规定的评价活动，且评价结果达到了其准则要求之后。公示途径包括认证机构的网站和认证申请组织的网站，或所在行业协会网站，或地级（含）以上消费者权益保护委员会的网站。公示时应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。

4.4 认证决定与有效期

公示期结束，且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，公司做出认证决定，授予认证和相应星级，准予使用服务认证标志/标识等。

认证结果从低至高分三个等级：三星级、四星级和五星级。认证结果宜综合评价其服务设计审核、服务管理审核和服务特性测评的结果，授予认证及级别；当认证结果达到三星级、四星级和五星级时，分别颁发三星级、四星级和五星级认证证书。

4.5 获证后监督和再认证

按照 ZYXQC-CX-03002《管理体系 / 服务审核及认证决定程序》和审核方案要求，开展监督和再认证审核活动。

5 认证证书和状态

认证证书有效周期为 3 年，每个日历年应接受定期监督，获得认证保持资格。

按照 ZYXQC-CX-02001《认证申请受理、合同签订程序》、ZYXQC-CX-03001《审核方案管理程序》、ZYXQC-CX-03002《管理体系 / 服务审核及认证决定程序》、ZYXQC-CX-03006《认证信息报送程序》和 ZYXQC-CX-01007《认证证书和标志管理程序》的相关规定，对认证证书和状态控制如下：

（1）受理组织的变更申请，进行审核方案调整，并签订补充协议，适用时，经现场审核确认换发证书。

（2）当获证组织发生违反法律法规、本方案、认证合同或失信时，按规定暂停、撤销认证证书。

（3）按规定对证书及状态信息进行上报和公示。

6 相关文件

ZYXQC-CX-01010《服务认证人员能力管理程序》

ZYXQC-CX-02001《认证申请受理、合同签订程序》

ZYXQC-CX-02003《审核时间管理程序》

ZYXQC-CX-03001《审核方案管理程序》

ZYXQC-CX-03002 《管理体系 / 服务审核及认证决定程序》

ZYXQC-CX-03006 《认证信息报送程序》

ZYXQC-CX-01007 《认证证书和标志管理程序》

Q/ZYXQC 001 《物业服务认证评价准则》