

物业服务认证实施规则

1 目的和适用范围

本规则适用于安徽省质量和标准化研究院（以下简称：AHRZ）实施物业服务认证活动，其规定了物业服务认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证合同中补充相关的物业服务认证技术要求。

2 认证领域、项目及依据

认证领域	认证项目及专业类别	认证依据
不动产服务	物业服务认证 (住宅区物业管理、商超物业服务、行政区域物业管理等)	GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

3 认证模式和级别

3.1 AHRZ 的物业服务认证一般采用：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)：初始现场审查包括：服务管理审核、服务设计审核和必要时通过既往服务足迹检测（验证感知）及公开的检验检测。

注 2)：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 3)：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。

3.2 认证级别

AHRZ 依据申请组织的物业服务综合评价指标（SQI）得分值评定申请组织的物业服务水平，将物业服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：达标级、三星、四星、五星。对不能达标的申请组织不予认证注册。

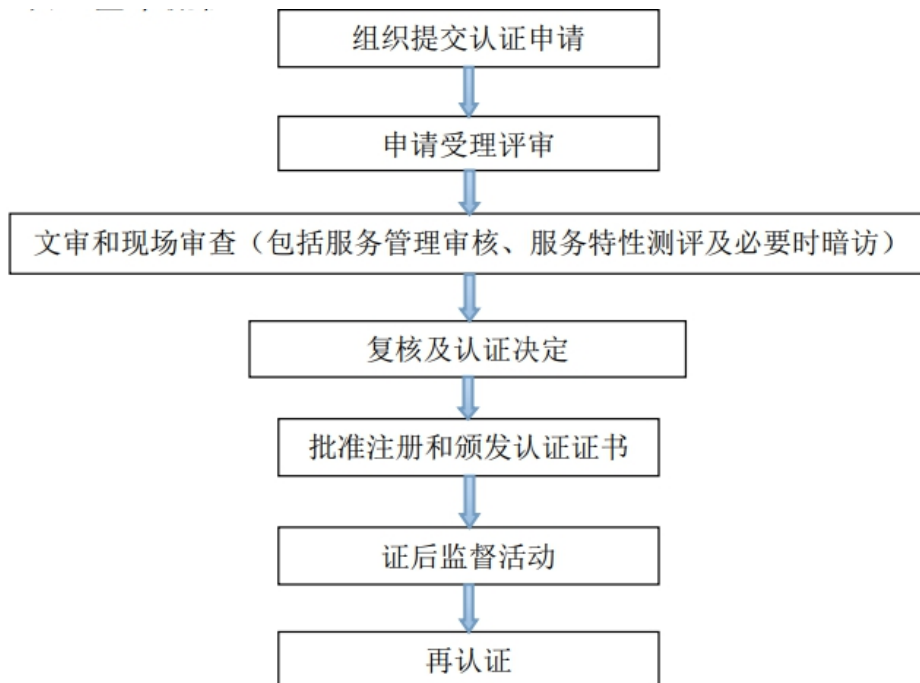
综合评价指标（SQI）得分值对应认证级别关系：

认证级别	综合评价指标（SQI）得分值
五星级	95 分（含）以上

四星级	90 分（含）以上
三星级	80 分（含）以上
达标级	70 分（含）以上

注：分级评价准则见附件 1 表：《物业服务认证评价指标评分要求》。

4 认证基本流程



5 认证程序和要求

5.1 认证申请

认证申请组织申请认证时应向 AHRZ 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《物业服务认证申请表》，并同时提交以下材料：

- 认证申请组织基本情况，包括组织名称、注册地址、经营地址、注册资金、法人营业执照、资质证书、许可证书或其他法律地位证明文件的影印件；
- 经营场所名称、地址、从业人员和主要设施设备的配置情况等；
- 认证申请组织的服务流程管理文件和服务标准与技术规范等文件；
- 保证认证申报材料真实性的声明；
- 质量、安全等相关第三方认证证书复印件（如有时）；
- 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）；

g) 组织依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》进行的自我评价报告；

h) 其他材料（适用时）。

5.2 认证受理

5.2.1 AHRZ 自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，于 7 个工作日内对申请材料的完整性、有效性、时效性进行评审，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（认证范围的描述示例：XXX 公司的物业服务，涉及到的服务场所如下（或见附件）、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。

5.2.3 申请评审结论包括受理和不受理。若评审结论为同意受理，AHRZ 将与认证申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务，进入下一程序。若评审结论为不同意受理，AHRZ 将以书面形式通知认证申请组织。

5.2.4 为了确保认证的有效性，规避认证风险，我机构暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的物业服务认证证书转为本机构的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

5.3 审查方案策划

5.3.1 认证合同签订后，AHRZ 将安排方案策划人员/审查组负责针对每个组织按照程序要求策划整个认证周期的审查方案，以识别所需的审查活动，用以证实受审查组织的服务质量符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

5.3.2 审查方案应包括文件评审、初始现场审查、暗访或（和）顾客调查，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。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。审查方案的确定和任何后续调整应考虑受审查组织的规模，其服务的范围与复杂程度，服务管理规定的变化情况，以及经过证实的物业服务水平和以前审查的结果。

5.3.3 根据申请组织实际情况确定审查人日

表 1—服务认证有效人数与审查时间的关系（仅适用于初次审核）
（适用物业服务认证）

	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）
1-5	1.5	+0.5	+0.5	626-875	13	+2	+1
6-10	2	+0.5		876-1175	14	+2	1.5
11-15	2.5	+0.5		1176-1550	15	+2	
16-25	3	+0.5		1551-2025	16	+2	
26-45	4	+0.5		2026-2675	17	+2	
46-65	5	+0.5		2676-3450	18	+2	
66-85	6	+1		3451-4350	19	+2.5	2.0
86-125	7	+1		4351-5450	20	+2.5	
126-175	8	+1		+1	5451-6800	21	
176-275	9	+1	6801-8500		22	+3	
276-425	10	+1.5	8501-10700		23	+3	
426-625	11	+1.5	>10700		遵循上述递增规律		

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 2 天。

注 2：超过 10700 人时对审核时间的计算遵循表 SC1 中的递进规律，与该表保持一致。

注 3：上述审核时间包括：策划时间+文件评审时间+现场审查+暗访或顾客调查时间，下列时间精确至 0.5 天：

- a) 策划时间=基准人日 x20%
- b) 文件评审时间=（基准人日-策划时间）x20%；
- c) 现场审查时间=（基准人日-策划时间）x80%
- d) 暗访每增加一个场所，增加 0.25 天

6 审查过程

6.1 审查准备

6.1.1 确定审查目的、范围和准则

AHRZ 按照《服务认证管理程序》的要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

6.1.2 选择和指派审查组

6.1.2.1 AHRZ 根据审查目的及申请评审的信息、审查人日安排，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。AHRZ 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要

求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

6.1.2.2 审查组的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，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

6.1.2.3 AHRZ 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，AHRZ 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

6.1.3 编制审查计划

6.1.3.1 AHRZ 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。审查计划至少应包括审查目的，审查准则，审查范围和边界，拟实施现场审查的活动、日期和场所，现场审查活动预期的时间和持续时间，审查组成员信息等。

6.1.3.2 AHRZ 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

6.2 现场审查

6.2.1 文件评审

在实施现场审查前，AHRZ 应委派审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合物业服务认证要求及有关法规要求。其中再认证时至少审查的文件：服务范围、方针目标、组织机构与职责以及认证要求规定的需要形成文件的规定或制度

6.2.2 暗访

暗访是现场审查的重要组成部分。在进行初次认证或再认证时，暗访可在现场审核前后 2~3 个月内进行，监督审查则通常在 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 AHRZ 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。

6.2.3 顾客调查

顾客调查作为业主对申请组织物业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。

6.2.4 初始现场审查

文件评审通过后，AHRZ 与认证申请组织确定现场审查相关事宜。现场审查应包括对组织总部和服务经营场所的审查，宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的服务活动。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。

6.2.5 发生以下情况时，审查组应向 AHRZ 报告，经 AHRZ 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。

6.2.6 初始审查结论

初始审查符合要求未发现不符合项时，审查结论为建议推荐认证注册。

审查中发现问题应开出不符合项，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分析原因并提出纠正和纠正措施。

审查出现一般不符合项时，审查结论为建议在不符合项整改并经验证合格后，推荐给予认证注册资格。

一般不符合项应当在 30 天内采取纠正措施并实施验证，无特殊原因时限最长不能超过 45 天。

审查出现严重不符合项时，审查结论为建议推迟给予认证注册资格或不推荐给予认证注册资格，当审查结论为建议推迟给予认证注册资格时，申请方应制定整改计划并实施整改，整改期为 3 个月。

6.3 审查报告

6.3.1 审查组根据现场审查结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。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) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；

- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

6.3.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 AHRZ，用以支持 AHRZ 做出认证决定。

6.3.3 AHRZ 享有对审查报告的所有权。经 AHRZ 批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告有异议，受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

6.3.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

7 复核及认证决定

7.1 AHRZ 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

7.2 AHRZ 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；
- (2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

7.3 AHRZ 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

7.4 授予认证注册的决定经 AHRZ 批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 AHRZ 要求正确使用认证证书、标志并向 AHRZ 通报相关信息。

7.5 对于不符合认证要求的申请人，AHRZ 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

8 认证证书

8.1 AHRZ 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经机构作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发机构负责人签署的认证证书。

8.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- （1）本机构的名称、地址和认证标志；
- （2）获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- （3）认证范围（服务范围和服务内容）；
- （4）认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- （5）服务认证实施规则；
- （6）发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- （7）认证证书名称和证书编号；
- （8）服务认证的级别；
- （9）机构印章和证书签发人的签字；
- （10）认证信息查询方式说明；
- （11）适用时，其他需要标注的内容。

8.3 如果认证所覆盖的服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

8.4 获证组织应按 AHRZ 的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向 AHRZ 通报相关信息。机构将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

9 证后监督

9.1 监督审核的频次

9.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，AHRZ 安排在初次认证决定（认证证书的发证日期）后的 12 月内（最长不超过 15 个月）实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内（最长不超过 15 个月）完成第二次监督审查。

9.1.2 如果发生以下情形时，AHRZ 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- （1）获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- （2）获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- （3）认证依据发生变化时；

- (4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；
- (5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- (6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

9.2 AHRZ 的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

- (1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- (2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- (3) 获证组织代表性区域和服务活动；
- (4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- (5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

9.3 AHRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

9.4 AHRZ 根据现场监督审核结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 12.2 条、13 条、14.1 条或 15 条的规定执行。

10 再认证

10.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5 条款规定向 AHRZ 提出再认证申请。

10.2 AHRZ 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 6 条规定的初次认证审核程序要求实施。

10.3 对于再认证审核组提出的不符合，受审核组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和 AHRZ 对实施有效的验证。AHRZ 按规定的审定要求做出再认证决定。

10.4 当 AHRZ 做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 AHRZ 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 AHRZ 初次认证证书的发证日期。

11 扩大或缩小认证范围

11.1 扩大认证范围

11.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 AHRZ 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

11.1.2 AHRZ 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

11.1.3 经 AHRZ 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

11.2 缩小认证范围

11.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 AHRZ 正式提交缩小认证范围的申请，或由 AHRZ 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 AHRZ 签订补充认证合同/协议。

11.2.2 AHRZ 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。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，AHRZ 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

11.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 AHRZ 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

11.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 AHRZ 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，同时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

12 变更认证证书

12.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照 AHRZ 的相关要求，提出认证证书变更申请。

12.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，AHRZ 做出同意变更认证证书的决定。

12.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，AHRZ 做出同意变更认证证书的决定。

12.4 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 AHRZ 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，AHRZ 做出同意变更认证证书的决定。

12.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 AHRZ 的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

12.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 11 条要求执行。

13 暂停、恢复认证证书

13.1 暂停认证证书

13.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，AHRZ 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经 AHRZ 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

13.1.2 暂停认证证书经批准后，AHRZ 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在 AHRZ 网站上公布。

13.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照 AHRZ 的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

13.2 恢复认证证书

13.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 AHRZ 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，

做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在 AHRZ 的网站上公告。

13.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 AHRZ 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

14 撤销（含注销）认证证书

14.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 AHRZ 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

14.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，AHRZ 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经 AHRZ 认证决定撤销获证组织的认证资格。

14.3 撤销认证注册经批准后，AHRZ 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 AHRZ 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

15 认证公告

15.1 AHRZ 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、注销或撤销认证注册的信息，在 AHRZ 官方网站（www.ahbz.org.cn）上公布。

15.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，AHRZ 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

16 其他要求

16.1 实施本规则的费用按照 AHRZ 公开文件《服务认证收费标准及审查人日表》执行。

16.2 在本规则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照 AHRZ 公开文件《对申诉、投诉和争议处理办法》执行。

16.3 获证组织按照 AHRZ 公开文件《认证标志、证书使用管理程序》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

17 附则

本规则由安徽省质量和标准化研究院（AHRZ）负责解释。

附录 1 不动产（物业）服务认证评价指标评分要求

指标大类	分值	指标小类	分值
基本原则	14	职业化	4
		专业化	4
		合同	6
物业服务组织	14	管理	4
		服务	4
		组织形象	6
制度建设	25	文件要求	25
服务资源	20	人力资源	8
		财务资源	7
		工作环境	5
沟通	15	内部沟通	3
		与服务供应商的沟通	4
		与业主沟通	6
		沟通联络的方式	2
服务质量的评价和改进	12	信息的收集	5
		统计方法	4
		改进服务质量	3

说明：

- (1) 评分达到 70 分以上（含 70 分）为本标准的最低要求。70 分以下，为评价不合格。
- (2) 对于评分达到 70 分以上（含 70 分），按照以下要求进行级别划分：
 - 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），五星级物业服务；
 - 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。