

物业服务认证实施规则

编号：CTS_AB/SCR-SC09-01-2019 B/0

物业服务 认证实施规则

2019-05-26发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

文件修订记录

修订页数	修订状态	修订内容说明	修订日期	批准
全章节	B/0	依据认监公告2025年9号文规定，实施修订	2025-5-8	袁海

物业服务认证实施规则

目 录

0. 前言
1. 适用范围
2. 认证依据
3. 认证模式
4. 领域划分
5. 对认证机构与认证审查人员的基本要求
6. 初次审查程序
7. 监督审查程序
8. 再认证审查程序
9. 认证证书及认证标志要求
10. 认证证书状态管理要求
11. 多场所审核
12. 申诉/投诉处理
13. 获证组织信息通报表程序和要求
14. 认证记录管理

前言

本实施规则规定了物业服务认证包括CTS_ABG 20901-2019《物业服务认证要求》、GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》的适用范围、认证依据、认证模式、领域划分、认证程序、认证证书保持、认证证书及标志使用等内容。

本规则中所引用的法律法规以及标准规范，以其最新版本为准。

本规则中的“本机构”指“奥邦检验认证集团有限公司”，“组织”指受审核方。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出。

本规则主要起草人：张慧娟、邵优良。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司2019年05月26日批准发布。

本规则自2025年05月08日修订并实施。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

物业服务认证 实施规则

1 适用范围

本规则用于规范奥邦检验认证集团有限公司对组织开展**物业服务**的认证活动，以评价该组织为其**内部或外部**顾客提供**物业服务的能力水平**。

2 认证依据

- CTS_ABG 20901-2019 《物业服务认证要求》
 GB/T20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

3 认证模式

3.1 认证模式的类型

依据 GB/T 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准，服务认证模式主要有：

- a) 模式 A：公开的服务特性检验；
- b) 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- c) 模式 C：公开的服务特性检测；
- d) 模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；
- e) 模式 E：顾客调查（功能感知）；
- g) 模式 G：服务能力确认或验证；
- h) 模式 H：服务设计审查（适用具有或提供设计职责的服务提供者）；
- i) 模式 I：服务管理审查。

3.2 认证模式的应用

3.2.1 基于 RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》5.2.2 相关内容，具有设计或提供职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用的模式有：

序号	服务特性测评						← → 模式G	服务管理能力审核	
	模式A	模式B	模式C	模式D	模式E	模式F		模式H	模式I
a)	√	√						√	√
b)			√	√				√	√
c)					√			√	√
d)						√		√	√
e)							√	√	√
f)	√	√	√	√				√	√

奥邦检验认证集团

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：17312273399@163.com

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团公示用途

奥邦检验认证集团公示用途

奥邦检验认证集团公示用途

奥

奥