

物业服务认证要求

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

目 次

前言

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 评价内容
- 5 评价方法
- 6 认证结果

附录A 服务认证指标、权重和（或）赋值

附录B 评价的评分要求及原则

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。

物业服务认证要求

1 范围

本文件规定了物业服务认证的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对物业服务的认证或评价活动，也适用于提供物业服务提供者的自我评价。其他相关方对物业服务的评价可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

RB/T 314-2020《合格评定服务认证模式选择与指南》

RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

3 术语和定义

上述引用文件所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业服务

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护、维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

4 评价内容

4.1 基本要求

服务提供者应具备以下基本要求：

- a) 组织应具有合法的法律地位；
- b) 必要时，具备经营许可资质证明，实施的服务符合经营许可范围；
- c) 合法经营，无严重的违法违规的记录；
- d) 无严重的投诉或质量、环境、安全等事故。

4.2 物业服务组织

组织的管理、服务、形象应满足GB/T20647.9-2006中第5章所有条款的要求。

4.3 制度建设

组织的管理体系、文件要求应满足GB/T20647.9-2006中第6章所有条款的要求。

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**。