

物业服务认证实施规则

文件编号：GCJX-GZ-FW03

版本信息：第3版

发布日期：2021年08月01日

修订日期：2025年09月01日

实施日期：2025年09月01日

目录

1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 认证模式、适用认证对象、评价办法及认证结果	3
3.1 认证模式	3
3.2 物业服务认证模式的选择与应用	3
3.3 适用的认证对象	3
3.4 评价办法	3
3.5 认证结果	3
4 认证程序	3
4.1 认证申请	4
4.2 申请评审	4
4.3 认证合同	4
4.4 认证策划	4
4.5 实施审查	6
4.6 初次认证审查	6
4.7 获证后的监督活动	9
4.8 再认证	9
4.9 特殊审查	10
4.10 不符合项及其验证	10
4.11 审查报告	10
4.12 认证决定	11
5 认证证书和标志	11
6 认证资格暂停、恢复和撤销	11
6.1 认证资格的暂停	11
6.2 认证资格的恢复	12
6.3 认证资格的撤销	12
7 附则	13
附件A 审查时间	13

物业服务认证实施规则

1 适用范围

为规范物业服务认证工作开展，确保北京国诚京信检验认证有限公司（以下简称 GCJX）物业服务认证过程的有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《产品、过程和服务认证机构要求(CNAS-CC02)》和《合格评定—服务认证技术通则》等有关要求，特制定本实施规则。

本认证规则适用于依据 GB/T 20647.9-2006 标准开展物业服务评价体系的认证管理活动。

2 认证依据

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

3 认证模式、适用认证对象、评价办法及认证结果

3.1 认证模式

服务认证制度基于认证模式，通常由服务特性测评和服务管理审核两部分组成，并针对特定特定的服务及期服务管理的特征。服务认证模式应适用于服务特性测评和服务管理审核活动，建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理审核的技术需求及适宜性。可选的服务认证模式，包括但不限于：

- (1) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- (2) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，即模式 B；
- (3) 公开的服务特性的检测，即模式 C；
- (4) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，即模式 D；
- (5) 顾客调查(功能感知)，即模式 E；
- (6) 既往服务足迹检测(性能感知)，即模式 F；
- (7) 服务能力确认或验证，即模式 G；
- (8) 服务设计审核，即模式 H；
- (9) 服务管理审核，即模式 I；

3.2 物业服务认证模式的选择与应用

根据申请组织服务的过程和能力，包括服务接触方式、服务技术媒介、服务环境的风险状况、是否具有服务设计职责、服务认证类型、服务认证周期以及不同服务认证阶段，策划认证模式。

GCJX 采用服务特性审查及服务管理审查的认证模式。服务特性审查包括公开或暗访两种形式，通常采用公开的服务特性审查的方式。只有当客户存在投诉或违法或行政处罚等情况时，公司增加暗访方式的审查。

注：选择何种认证模式取决于一个认证周期的综合审查结果。暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，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，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

3.3 适用的认证对象

本规则适用于依据 GB/T20647.9-2006 标准申请物业服务认证的物业服务提供组织。

3.4 评价办法

物业服务评价时，采用物业服务特性测评打分制+服务管理符合性审查相结合的方式对物业服务认证体系进行审查。采用物业服务特性质量及服务管理质量符合性相结合方式确定客户的物业服务认证是否通过认证。

各项物业服务特性指标总分值 100 分。服务管理审查为符合性审核。

3.5 认证结果

物业服务评价体系根据所采用的认证模式，审查结果为：当物业服务特性指标审查结果大于等于 70 分且服务管理审查结果为基本符合或符合的结论时，认证结果为物业服务认证结果为符合 GB/T20647.9-2006 标准要求，经认证决定通过后，予以颁发物业服务认证证书。

当物业服务特性审查结果小于 70 分或服务管理审查结果为不符合的结论时，认证结果为物业服务认证为不符合 GB/T20647.9-2006 标准要求，不予颁发物业服务认证证书。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 申请方应具备的基本条件

- 1) 认证组织具有明确的法律地位,取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格(或其组成部分)；
- 2) 国家、地方或行业有要求时,认证组织应具有规定的资质或许可,其申请认证范围应在法律地位文件、资质规定和行政许可文件核准的的范围内；
- 3) 认证组织按 GB/T 20647.9-2006 标准建立了文件化的物业服务评价体系,且体系运行满三个月。
- 4) 至少已实施一次完整的内审和管理评审；
- 5) 认证组织近三个月内未发生执法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”；

4.1.2 认证组织提供必要的申请信息,包括:

- 1) 认证申请书；
- 2) 营业执照,或其他法律地位的证明性文件(事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等)；
- 3) 组织认证涉及多场所(两个或两个以上时),提供多场所清单；
- 4) 组织依据 GB/T 20647.9-2006 标准建立并运行了 3 个月(含 3 个月)以上的物业服务体系的信息化文件(如:手册及必要的程序文件,适用时管理制度等)；

4.2 申请评审

4.2.1 公司确认收到的认证申请资料是否齐全,并对认证申请及相关资料进行评审,必要时要求认证组织补充信息。

4.2.2 在申请评审后,公司决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知认证组织被拒绝的原因。

4.3 认证合同

公司决定受理认证申请后,在实施认证审查前,公司与认证组织签订具有法律效力的书面认证合同,以明确双方的责任。

4.3.1 公司的责任至少包括

- 1) 及时向符合认证要求的客户颁发认证证书,并经获证组织同意后,通过相应媒体公布获证信息；
- 2) 因认证机构原因(如机构被注销或撤销),导致客户证书无法有效保持的,需及时告知客户并作出妥善处理。

4.3.2 认证组织的责任至少包括：

1) 遵守认证要求，如实提供相关材料和信息并协助市场监管部门的监督检查。

2) 获证后，正确使用认证证书和认证标志。包括在其认证证书被暂停、撤销后，立即停止使用认证证书和所有引用认证资格的广告材料。

3) 发生如下情况，及时向公司通报：发生重大变更、被政府主管部门公布检查不合格、被媒体曝光存在问题、受到相关行政处罚、发生重大事故、物业服务评价体系不能正常运行或发生重大变化等。

4.4 认证策划

4.4.1 审查方案

4.4.1.1 公司对认证项目建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。

4.4.1.2 审查方案的策划应覆盖一个完整的认证周期，至少包括初次审查、认证决定之后的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。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证（或再认证）决定算起至认证的有效期截止。

4.4.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起 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，且两次监督审查的时间间隔不应超过 15 个月。

4.4.1.4 审核部根据合同评审结果信息，策划审查方案，形成书面的审核方案，并根据现场审查情况等进行动态调整。

4.4.1.5 根据申请评审时已识别的特定的申请组织的具体情况分析对其实施审查和认证所需的能力，委派具备相应能力的审查组实施核。当了解到特定的获证组织已发生变化时（特别是在监督审核、再认证审查方案策划时），审查方案管理人员应视情况，必要时对审查方案进行更新。

4.4.1.6 审查时间的策划按要求策划每个申请认证的组织的初次审查、监督审核及再认证审查所需的审核时间。初次认证审查只有一次现场审查。确定受审查组织的审查时间时，应考虑申请组织的组织结构、规模、服务过程、认证范围等，必要时进行合理的调整。

4.4.1.7 应考虑受审查组织是否有不允许 GCJX 接触的包含保密性/敏感性的信息或 GCJX 接触该类信息时应满足的特殊要求，如涉及，对审查的影响进行评估并采取相应的措施。

4.4.1.8 策划审查活动时，应考虑配置适宜的资源，如内部资外部资源、专项技术及人力资源等。

4.4.2 审查时间

4.4.2.1 基准审查时间包括在认证组织现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人天计，1 人天为 8 小时。如果每天的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

4.4.2.2 公司以本文件附件中所规定的基准的审查时间为基础，考虑认证组织有效人数、服务类型等因素，确定审查时间（包括现场审查时间），涉及多场所时，考虑适当增加审查时间。

4.4.2.3 每次审查的审查时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由，减少的时间不得超过基准审查时间所规定的审查时间的 30%，现场审查时间不少于所确定的审查时间的 80%。当计算出来的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 5.3 人日调整为 5.5 人日，5.2 人日调整为 5 人日）。

4.4.3 审查组

4.4.3.1 公司应根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，每个审查组应包括：

1) 审查组长：审查组长应当经公司评价并确认符合审查组长的相关要求；

2) 至少一名与认证组织申请业务范围相匹配的专业人员（专业审查员或技术专家）。专业人员的能力覆盖实施审查的全部物业服务评价体系；

4.4.3.2 技术专家主要负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

4.4.3.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。

4.4.4 审查计划

4.4.4.1 审查组依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。审查计划至少包括：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。

4.4.4.2 现场审查开始之前，应将审查计划提交给认证组织并经其确认。如需要临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

4.4.5 多场所审查抽样

如果物业服务体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的服务活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据物业服务特性的要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对物业服务体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的物业服务特性活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对物业服务体系有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审核。

多场所抽样样本中应有一部分根据物业服务场所的服务过程/服务特性、复杂程度、规模大小、服务水平等因素选取，一部分随机抽取。并且其结果应选到有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖的所有服务过程将被审查到。

每次审核最少审查的场所数量是：

初次认证审核：样本的数量应为场所数量的平方根（ $y=\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数，其中 y 为将抽取场所的数量、 x 为场所总数。

监督审核：每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即（ $y=0.6\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审核：样本的数量应与初次审核相同。然而，如果证明管理体系在认证周期中是有效的，样本的数量可以减少至乘以系数 0.8 即（ $y=0.8\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。

4.5 实施审查

4.5.1 审查组在现场审查前与受审查方沟通，确认审查时间。

4.5.2 审查组按照审查计划中日程安排实施审查，在审查现场与认证组织召开首次会议，告知双方的职责和义务，介绍审查安排并解释审查活动和方式，同时按认监委要求完成打卡签到和会议照片的上传工作。

4.5.3 在审查现场活动时，通过查阅受审查方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察服务形成过程和活动等方式，抽样收集并验证有关的信息，形成审查发现，确认不符合情况。

4.5.4 在现场审查结束前，审查组与认证组织的管理层召开正式的末次会议，提出审查发现（包括不符合）和审查结果（包括关于认证的推荐性意见），并商定对不符合的后续措施的安排，确认审查结果。审查组编制审查报告并提交受审查方。

4.5.5 发生下列情况时，审查组应向公司报告，经同意后终止审查：

1) 认证组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

- 2) 认证组织实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

审查组如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应向公司报告，经公司评审和批准后实施。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，公司应将此报告及终止审查的原因提交受审查组织。

4.6 初次认证审查

4.6.1 审查程序

物业服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部分，初次认证审查只有一次现场审查，不分阶段。文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在评价报告中。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的物业服务提供是否符合认证标准的要求，物业服务特性是否持续改进。

4.6.2 审查内容

现场审查应覆盖 GB/T 20647.9-2006 标准及物业服务评价体系文件的相关要求，包括：物业服务特性审查、物业服务管理审查。

4.6.2.1 服务特性审查

(1) 物业服务的特性测评指标的设置通常反映了物业服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等物业服务特性。

物业服务特性测评内容及标准包括以下方面：

序号	物业服务特性测评内容及标准	规定分值	物业服务特性指标	指标分值
一	客户服务	30	应对能力	5
			完整性	5
			有效的沟通联络	5
			诚信	5
			员工胜任能力	5
			舒适性	5
二	工程维护维修服务	25	方便程度	10
			准确性	15
三	社区秩序维护服务	25	安全	25
四	环境卫生服务	10	卫生	10
五	员工仪容仪表及行为规范	10	礼仪	10

(2) 物业服务特性测评的方法基于所选用的服务认证模式实施，主要的包括：现场查验、调查、确认等。

4.6.2.2 物业服务管理审查

物业服务管理审查对物业组织实施物业管理的全过程符合性进行审查。审查的内容应包括：

- (1) 物业服务组织的职业管理、物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等市场运作的职业化管理情况；
- (2) 物业服务组织的服务资质、管理制度和业务流程的规范化、员工的专业化职业素质、相关教育培训体系、行为礼仪的规范化等专业化管理情况；
- (3) 物业服务合同的管理的合规化情况；
- (4) 物业服务组织的履约情况，可包括对社区秩序维护、工程维护维修管理、绿化管理、环境卫生管理的实施情况；
- (5) 物业服务组织对专业服务的供应商的管理情况；
- (6) 物业服务组织的品牌形象及服务理念及服务文化的推行情况；
- (7) 物业服务组织的社会责任的履行情况；
- (8) 物业服务组织的物业服务管理制度的建设包括物业管理规范、日常营运的物业服务规范、员工行业规范、服务手册、物业服务监督等制定和实施情况；
- (9) 物业服务资源包括人力资源、财务资源、基础设施、工作环境、供方及合作者等资源提供的适宜性、充分性等管理情况；
- (10) 物业服务组织的内外部沟通（包括与业主及服务供应商）的渠道、方式及效果管理情况；
- (11) 物业服务质量的持续评价、改进的管理情况。

对以上物业服务管理内容进行审查，采取观察、面谈、调阅资料等审查方法进行。根据物业服务管理审查的证据，给出物业服务管理审查结论：不符合、基本符合、符合。

4.6.3 审查方式

根据选取的物业服务认证模式，现场审查通常采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的实施方式，包括：

- a) 物业服务特性测评；
- b) 物业服务管理审查(现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅)；
- c) 暗访(必要时)

其中物业服务特性测评是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，物业服务管理查是证实物业服务持续性能力。

暗访可作为物业服务特性测评的一种方式。仅在涉及相关方多次投诉时采用，暗访的实施不应诱使申请人产生负面的表现。执行暗访的人员，应至少有一名审查组成员。

4.6.4 测评过程

审核组进行现场审查，填写物业服务特性测评表，按评分要求进行评分并汇总。

审核组现场编制物业服务管理审查记录，根据现场收集的证据对物业服务管理的审查发现进行评价，对物业服务管理的符合性作出判断，给出物业服务管理是否符合的结论。

物业服务现场审查的过程中，发现存在的问题，审核组长可开具不符合项，并要求客户分析原因并采取相应的纠正措施。

审核组长综合物业服务特性测评的分数和物业服务管理审查的结论，给出客户物业服务认证是否推荐认证注册的结果。

如果物业服务特性评价未达到 70 分，或物业服务管理审查结论为不合格，则审查结果为不合格，不予通过服务认证审查，并至少在三个月后方可继续申请。

如果物业服务特性评价未达到 70 分及以上且物业服务管理审查结论为基本符合或符合，则审查结果为符合，经过评定，通过后，可颁发物业服务认证证书。

4.7 获证后的监督活动

4.7.1 监督活动的方式

公司采用现场监督审查和日常监督（如关注国家有关部门公示的质量信息、关注认证组织相关方的信息、认证组织有关信息的日常跟踪等）相结合的方式。

4.7.2 获证后监督审查的内容

监督审查应在受审查方现场进行，进行物业服务特性测评和物业服务管理审查，还应重点关注以下内容：

- a) 物业服务提供的变化情况；（如资源、过程、组织结构、服务流程等）；
- b) 投诉的处理；
- c) 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- d) 持续改进情况；
- f) 适用时，针对上次审查中确定的不符合所采取的措施和效果；
- g) 证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

公司根据以上信息对认证组织物业服务评价体系进行评价，确认其是否持续满足认证要求。

4.7.3 监督审查的频次

在证书有效期内，认证组织须接受监督审查，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。初次认证/再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期（认证证书的发证时间）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，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审查：

- a) 认证组织对物业服务评价体系进行了重大更改；
- b) 有足够信息表明认证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- c) 认证组织出现重大投诉，并造成了一定的社会影响；
- d) 认证组织被国家相关管理部门对其实施了行政处罚；
- e) 认证组织被暂停认证资格时对其体系持续符合性的跟踪；
- f) 认证组织发生了严重的质量、安全、卫生事故；
- g) 认证依据发生了变更；
- h) 其他需要考虑的情况。

4.8 再认证

认证组织在证书有效期满前至少三个月，须提出再认证申请。再认证审查的目的是验证作为一个整体的组织物业服务评价体系全面的持续符合性和有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审查的程序和要求参照第 4.6 条规定的初次认证审查实施。

在对认证组织的日常监督中，发现认证组织的出现严重影响物业服务评价体系运作，或对认证组织的投诉分析和其他信息表明认证组织不再满足认证要求时，可安排特殊审查，或与认证组织商定提前安排再认证审查。

再认证时仅安排一次现场审查，不分阶段，可不安排文件评审。但当认证组织的物业服务评价体系和认证组织的内外部运作环境有重大变化时，可安排文件评审。

再认证审查时，认证组织应在当前认证证书到期前接受公司审查，并对于审查组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则，因认证组织的原因导致 GCJX 不能在原认证证书到期后 6 个月内作出认证决定的，再认证审查失效。

4.9 特殊审查

4.9.1 扩大认证范围审查

针对已获证的客户，公司对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大的决定。这类活动可结合监督审查同时进行。

4.9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、质量、安全事故、对变更做出回应或对被暂停的认证组织进行追踪，需要在提前较短时间通知认证组织后对其进行的审查。

认证组织的物业服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，GCJX 将对认证组织实施特殊审查。如认证组织不接受特殊审查，认证证书将被暂停。

4.10 不符合项及其验证

4.10.1 对审查中发现的不符合项，认证机构应要求认证组织在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

4.10.2 GCJX 应对认证组织所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证组织可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由认证机构在下次审查时验证。

4.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- 1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- 2) 监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- 3) 再认证：在证书到期前完成，且不超过现场审查结束后 3 个月。

4.10.4 对于认证组织未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，GCJX 不做授予认证、保持认证或更新认证的决定。

4.11 审查报告

每次审查结束后，审查组长应形成书面的物业服务认证审查报告，并由审查组长签字，并对物业服务认证审查报告的内容负责，经审定组审议批准后发放到认证申请方。

审查报告应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 认证组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- b) 评价类型（如初次、监督或再评价）
- c) 评价的目的、范围和准则；
- d) 评价组成员及评价时间；
- e) 评价的认证范围；
- f) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 物业服务特性测评得分及物业服务管理审查是否符合性的结论；
- i) 最终的审查结果。

GCJX 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

GCJX 应在作出认证决定后 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。

对终止审核的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，GCJX 应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.12 认证决定

4.12.1 公司授权认证决定人员实施认证决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及评价过程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）进行认证决定。

4.12.2 为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

4.12.3 对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

4.12.4 公司在颁发认证证书后，按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

5 认证证书和标志

认证组织获得公司物业服务评价体系认证证书以后，即获得了相关物业服务评价体系认证证书和标志的使用权，认证组织可以在认证有效期内使用认证证书和认证标志并接受 GCJX 的监督管理，使用范围和使用要求需满足相关规定。

初次认证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。认证证书至少包含以下内容：

- 1) 获证组织名称、统一社会信用代码证号、注册地址、受审查地址；
- 2) 认证范围；
- 3) 认证标准和（或）其他引用文件的编号与版次；
- 4) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日；
- 5) 证书编号（或唯一的识别代码）；
- 6) 认证机构名称、地址和认证标志；
- 7) 认证机构的印章和（或）其授权人的签字；
- 8) 获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书继续有效的提示信息；
- 9) 证书信息及证书状态的查询途径。

认证组织误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。认证组织一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告 GCJX。

6 认证资格暂停、恢复和撤销

6.1 认证资格的暂停

6.1.1 认证组织有以下情形之一的，GCJX 在调查核实后将暂停其认证资格：

(1) 认证组织的物业服务评价体系持续或严重不满足认证要求。

——认证组织的物业服务评价体系发生重大变更，不能持续符合认证标准要求；

——认证组织监督审查期间发生严重影响体系运行的情况；

——认证组织在认证范围内的相关过程/活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；

——认证组织未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求；

(2) 认证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

—认证组织未能在规定的期限内接受监督审查；
—未履行与公司签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；
—认证组织未按照认证合同规定缴纳认证费用；
—认证组织在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度。

(3) 认证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。

(4) 认证组织未按要求对信息进行通报。

(5) 认证组织被地方认证监管部门发现体系运行存在问题。

(6) 认证组织未在商定的时间内对监督审查中发现的不符合采取纠正或纠正措施（或所采取的纠正/纠正措施未接受或证实有效实施）。

(5) 认证组织持有的行政许可证明、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。

—认证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

—认证组织的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。

(6) 认证组织主动请求暂停。

(7) 认证组织发生了与质量、安全、服务等有关的重大事故，反映出认证组织的体系建立及运行存在重大缺陷。

—认证组织于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；

—认证组织批量产品出现严重波动，未采取措施或措施无效的。

(8) 其他原因需要暂停证书。

6.1.2 公司根据暂停的原因和性质规定暂停的期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。暂停到期后，GCJX 应当恢复或撤销认证证书。

6.1.3 GCJX 应当以适当方式公开暂停认证证书的信息，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、认证标志或引用认证信息。

6.1.4 在规定的时限内，如果被暂停认证资格的认证组织采取了有效的纠正措施，造成暂停的问题已解决，公司应当恢复被暂停的认证证书并保留相应证据。

6.2 认证资格的恢复

认证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的整改纠正，必要时采取纠正措施，经 GCJX 验证有效实施后，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，可恢复其认证证书。

6.3 认证资格的撤销

获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并确认后应当撤销其认证资格：

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

(2) 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单；

(3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

(4) 认证组织出现重大的产品或服务重大事故、安全事故等，经执法监管部门确认是认证组织违规造成；

(5) 认证组织在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚；

- (6) 认证组织没有运行物业服务评价体系或者已不具备运行条件；
- (7) 认证组织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，或者认证机构已要求其纠正但仍未纠正的；
- (8) 认证组织物业服务不能持续满足认证要求，审查未通过；
- (9) 未按规定及时缴纳相关费用；
- (10) 认证组织主动要求撤销证书的；
- (11) 暂停认证证书的期限已满，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；
- (12) 其他应撤销认证资格的；

7 附则

本规则由北京国诚京信检验认证有限公司负责解释。

附件 A 审查时间

客户有效人数与审查时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间（人日）	有效人数	审核时间（人日）
1-5	1	626-875	10
6-10	1.5	876-1175	11
11-15	2	1176-1550	12
16-25	2.5	1551-2025	13
26-45	3	2026-2675	14
46-65	3.5	2676-3450	15
66-85	4	3451-4350	16
86-125	5	4351-5450	17
126-175	6	5451-6800	18
176-275	7	6801-8500	19
276-425	8	8501-10700	20
426-625	9	>10700	遵循上述递进规律