

凯新认证（北京）有限公司  
**Kaixin Certification (Beijing) Co., Ltd.**  
物业管理服务认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：KCB-GZ-21

发布日期：2023-07-17

实施日期：2023-07-17

修订日期：2025-08-25

版 次：G/2

批准发布：胡娜娜



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

### 1. 目的和范围

本实施规则适用于凯新认证（北京）有限公司（以下简称“公司”或“KCB”）开展物业管理服务认证活动，认证对象为物业管理，对应GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码第2部分：不可运输产品》中的分类代码为7221在收费或合同基础上的财产管理服务。本实施规则规定了KCB实施物业管理服务体系认证的具体程序和具体要求，为KCB开展物业管理服务体系认证提供指导。

### 2. 认证依据

CTS KCB-FW-03《物业管理服务认证技术规范》G/1

GB/T20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》

### 3. 认证方法和认证模式

认证证书有效期三年。每个认证周期三年，包括初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。

物业管理服务认证模式：公开的服务特性检验+服务管理审核，适用于初次认证、监督评价及再认证。

### 4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再审查

### 5. 认证实施程序及要求

#### 5.1 认证申请

申请方填写认证申请书，并按要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

1) 认证申请书，包括申请组织的服务认证范围，组织的性质、名称、地址、联系方式等；

2) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、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）的复印件加盖公章或原件扫描件；

3) 适用时，服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件加盖公章或原件扫描件；

4) 组织认证涉及多场所（两个或两个以上时），提供多场所清单；含临时场所的组织提供“临时场所清单”；



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

5) 物业管理服务认证文件，例如，手册及相关的程序文件以及服务流程图；

### 5.2 认证受理

#### 5.2.1 认证受理条件

a) 认证申请方具有明确的法律地位；一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理；对于多场所组织，应附每个场所的法律地位证明文件（适用时）；

b) 物业服务企业申请认证时具有企业营业执照，其申请认证范围应在企业营业执照的范围内；

c) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料与信息；

d) 认证客户在申请前一年内，未发生与物业管理服务相关的质量、环境、安全等事故，未发生被执法监管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“严重违法企业名单或违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况；”

e) 客户已按照适用的标准或规范建立了文件化的管理制度或程序；

g) 客户承诺获得认证后，按照KCB要求通报变更信息和其他可能影响持续满足认证标准要求的能力的信息，一般包括：客户及相关方有重大投诉；物业管理服务被执法监管部门认定存在违反法律法规要求；发生与物业管理服务活动相关的质量/环境/安全等重大事故；相关情况发生变更（包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更、行政许可变更；法定代表人、最高管理者或服务认证授权人发生变更；服务的工作场所变更；认证的范围变更；物业管理服务重要过程的重大变更等）；出现影响物业管理服务运作的其他重要情况。

#### 5.2.2 申请评审

评审内容包括但不限于：申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性。

合同评审人员对申请组织实施合同评审，以确保：

(1) 关于申请组织及其服务认证体系的信息充分，足以建立审核方案；

(2) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；

(3) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；

(4) 认证机构有能力并能够实施认证活动；

(5) 通过对申请的认证范围、申请组织的生产经营场所、员工人数、体系文件、以及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）的考虑，确定完成审核



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

需要的时间：

(6) 保持了决定实施审核的理由的记录。

5.2.3 审核人日的确定  
5.2.1 服务认证审核时间以申请方的有效人数为基础，根据申请组织服务认证体系覆盖的有效人数，参照如下表1《现场审核人日基点人日表》核算现场审核人日数的基础数据然后根据相关因素进行调整，确定最终的现场审核人日。

**表1 现场审核人日基点人日表**

体系覆盖有效人数	初次审核	监督审核	再认证审核
	现场审核（人日）	现场审核（人日）	现场审核（人日）
1~20人	2.0	1.0	1.5
21~50人	2.5	1.0	1.5
51~100人	3.0	1.0	2.0
101~150人	4.0	1.5	3.0
151~200人	5.0	1.5	3.5
201~300人	6.0	2.0	4.0
301~500人	6.5	2.5	4.5
501~1000人	7.5	2.5	5.0
1001~1500人	8.0	3.0	5.5
1501~2000人	9.0	3.0	6.0
2000人以上按照此规律递增			

注1：表中提到的“有效人数”是指企业的所有与服务管理体系相关的人员，包括审核时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。

注2：监督现场审核人日不能少于1.0天。

注3：一个“审核·人日”通常指8小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审核天数。

注4：如同时对企业策划QMS\EMS\OHSMS管理体系的认证审核，且审核组长为同一人，服务认证的现场审核人日为2.0人日。

注5：考虑到所有因素，对减少某个组织现场审核人·日的调整总量不能大于现场审核人日核算表中要求的现场审核人日时间的30%，且初审现场审核人日不少于2.0

注6：多场所的审核人日数应不低于相同类型单一场所的审核人日数，适用时，根据申请方



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

多场所的具体情况，考虑增加人日

### 5.2.3 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署服务认证合同，合同一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

认证合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
  - a) 客户及相关方有重大投诉；
  - b) 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
  - c) 发生产品和服务的质量安全事故；
  - d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务认证覆盖的活动范围变更；服务认证和重要过程的重大变更等；
  - e) 出现影响服务认证运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。
- (5) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- (6) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

### 5.3 审查方案策划

5.3.1 评审部实施合同评审与客户签署认证合同后，由审查项目管理人员负责策划执行该认证项目。

5.3.2 策划项目管理人员在接到评审部已填写相关评审内容后策划审查方案。

5.3.3 审查方案的策划应覆盖一个完整的认证周期，至少包括初次认证、第一年与第二年的监督和第三年在认证到期前进行的再认证。认证周期的审查方案应覆盖全部物业管理服务认证管理体系要求。依据认证客户的不同需求，可有特定审查方案，如扩大认证范围的审查方案。对审查方案的任何调整，应保留合理性的记录。

#### 5.3.4 审核方案的策划

##### 5.3.4.1 物业管理服务特性测评和服务管理审核方案的策划



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

5.3.4.1.1 应策划服务特性测评标准、等级评价和服务管理审核方案用以指导和规范服务评价评活动；

### 5.3.4.1.2 物业管理服务特性测评

应依据 CTS KCB-FW-03 《物业管理服务认证技术规范》的内容制定物业管理服务特性要求测评工具。

- a) 应在受审核方服务现场进行测评；
- b) 测评覆盖时期应从体系运行到现场测评时间为止；
- c) 测评期间采集的信息使用物业管理服务特性测评工具表进行分析，并详细记录影响测评结果的不符合信息；
- d) 使用测评工具表计算出的最终评分作为于认证结果中认证级别的评级依据。
- e) 物业管理服务特性测评项目包含基本原则和制度建设、房屋管理、共用设施设备养护维修、协助维护公共秩序、保洁服务、绿化养护管理、重大活动管理和其他管理 8 个大项目和 30 个子项目；
- f) 测评标准设定满分为 100 分，根据每个评审点给定的分值汇总求和，得出物业管理服务特性最终评分；当删减发生时，该指标分值不进行计算，除此之外的分值总和称为涉及项分值。每项评价内容均有 3 个评价等级，得分分别为满分、3 分、1 分，再根据每项得分合计总分值。

### 5.3.4.1.3 物业管理服务的管理审核

物业管理服务的管理审核内容如下：

- a) 基本原则：包括职业化、专业化、合同；
- b) 物业服务组织：包括管理、服务、组织形象、社会责任；
- c) 制度建设：包括概述、文件要求、制定员工行为规范、服务手册、监督；
- d) 服务资源：包括概述、人力资源、财务资源、工作环境；
- e) 沟通：包括概述、内部沟通、与服务供应商的沟通、与业主沟通、沟通联络的方式。
- f) 服务质量的评价和改进：包括概述、信息的收集、统计方法、改进服务质量。

### 5.3.4.1.4 物业管理服务认证级别的规定

- a) 根据评分值评定企业物业管理服务水平，并以不同级别区分优质程度。
- b) 评分未达到 80 分的，不合格，物业管理服务与相关标准差距较大，需全面整改，提升服务质量。
- c) 对于评分达到 80 分及以上的，合格，等级如下：
  - 达到 80 分（含 80 分）以上，三星级物业管理服务；
  - 达到 85 分（含 85 分）以上，四星级物业管理服务；



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

—达到 90 分（含 90 分）以上，五星级物业管理服务。

5.3.4.2 公司综合考虑物业公司的规模、物业的性质和区域、运作的复杂程度，以及经过证实的物业管理有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.5 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请物业公司覆盖的物业数量、物业的性质和区域、运作的复杂程度、覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。

### 5.3.6 审查频次

审核部应根据与每个认证客户签订的认证协议和/或认证客户变化的信息来确定并调整其审查频次。通常，一个认证周期的审查频次包括初次认证、两次监督和认证到期前的再认证。当认证客户与认证机构签订的认证协议规定一个认证周期为四次或以上审查频次时，可按照认证协议的要求确定审查频次。当出现下列情况时，宜考虑调整相应的审查频次：

- a) 认证客户出现重大物业管理服务事故；
- b) 认证客户发生影响认证基础的重大变更，如所有权、规模、产品/服务、人员、设备变化等；
- c) 国家行政主管部门的要求或抽查的结果。
- d) 其他情况

调整后的审查方案可包括缩短审查周期、增加审查频次或是增加提前较短时间通知的审查。

### 5.3.9 审查时机

审核部宜针对认证客户服务活动的连续性、季节性、周期性、阶段性等特点来选择审查时机。在确定审查时机时，宜尽可能考虑选择能够全面反映认证客户实际管理能力的关键时期，该关键时期宜考虑：

- a) 审查时认证客户具有正在实施服务活动的场所；
- b) 服务活动宜具有代表性；

认证机构在建立审查方案时宜基于上述因素的考虑，为每次审查确定适宜的审查时机。

## 5.4 审查计划

现场审查实施前，审查组制定书面的审查计划，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。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

### 5.4.1 确定审查目的



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

1) 审查目的应由认证机构确定。审查范围和准则, 包括任何更改, 应由认证机构在与客户商讨后确定。

2) 审查目的应说明审查要完成什么。

### 5.4.2 审查范围的确定

审查范围应说明审查的内容和界限, 通常, 审查的范围应涵盖拟申请或已认证范围内的所有产品/服务、过程和活动、组织单元及其实际位置, 以及组织权限所辖的区域等。审查范围不应超出认证客户的营业执照和涉及的法律法规所规定的范围。

5.4.3 审查准则应被用作确定符合性的依据, 并应包括:

- 1) 物业管理服务认证标准、规范性文件的要求;
- 2) 客户制定的物业管理服务相关的过程和文件;
- 3) 相关法律法规要求。

### 5.4.4 选择和指派审查组

在确定审查组的规模和组成时, 应基于物业公司覆盖的物业数量、物业的性质和区域、运作复杂程度的技术特点, 并考虑审查员所具有的专业能力来确定, 且符合公司公正性要求。如果仅有一名审查人员, 该审查人员即为审查组长, 履行审查组长职责。审查方案管理人员在决定审查组的规模和组成时, 应考虑以下因素:

- a) 审查目的、范围、准则和预计的审查时间;
- b) 是否是结合、联合或一体化审查;
- c) 实现审查目的所需的审查组整体能力;
- d) 认证要求 (包括任何适用的法律、法规或合同要求);
- e) 客户产品或服务过程的技术特点;
- f) 语言和文化。

### 5.4.5 多场所组织的抽样要求

如果企业服务认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于申请组织授权和控制下, KCB 可以在审核中对这些场所进行抽样, 但应根据抽样要求实施抽样, 以确保对所抽样本进行的审查对服务认证包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务管理有显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样审核的方法, 应当逐一到各现场进行审查。

适用抽样审查的多场所组织的抽样要求如下:

#### 5.4.5.1 确认抽样数量

1) 每次审查最少审核的场所数量是:

初次/监督/再认证审查: 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。



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

2) 样本中至少 25%的样本量应当以随机方式抽取，在制定审查计划时，由审查组长在审查计划审批人监督之下，从多场所清单中应随机抽取，并在清单上由计划审批人签字为证。每次认证审查都应审查总部，至少一年一次作为监督审查的一部分对其审查。

余下的样本的选择应当能使所选择的现场之间的差别尽可能大。

当存在如下因素可能加大风险时，计划审批人应考虑是否增加样本量：

- 场所的规模和员工的数量；
- 活动和服务行业的复杂程度和风险水平；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 所从事活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布；
- 投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- 与跨国经营有关的任何方面；
- 内部审核和管理评审的结果；
- 任何不同的法规要求。

3) 如果组织的分支机构分为不同等级（如：总部办公室/中心办公室，全国性办公室，地区办公室，地方分支），上述的初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。示例：

1个总部办公室：每个审核周期（初次审查、监督审查或再认证审查）都访问；

4个全国性办公室：样本数量=2，至少1个为随机抽样；

27个地区办公室：样本数量=6，至少2个为随机抽样；

1700个地方分支：样本数量=42，至少11个为随机抽样。

### 5.5 实施审查

#### 5.5.1 文件审查

文件审查一般应由审查组长实施，或由审查组长指定的具备能力的审查人员实施。当文审人员不具备专业能力时，由具备专业能力的人员（或专家）提供专业支持。应由审查组长做出文审的结论意见，并对文审负责。

文件审查一般审查申请方提供的形成文件的信息。

当申请方提交的形成文件的信息不符合认证相关标准的要求时，文审人员应做好记录，形成文审报告。由审查组长就发现的问题提出纠正的要求，通知申请方。文审发现的问题至少应在现场审查前验证关闭。应保留验证关闭的证据。

#### 5.5.2 获取和验证信息

审查人员在审核中应通过适当的抽样来收集与审核目的、范围和准则相关的信息(包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息),并对这些信息进行验证,使之成为审核证据。



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

审核人员应保证审核抽样的合理、代表性。

审查人员可以通过面谈、审查文件和记录、对过程和活动进行观察等方法收集审核证据，并应保留审核记录。应保证收集的审核证据可追溯。

### 5.5.3 审查发现及审查结论

a) 审查发现应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以分级和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。审查组应在末次会前的内部会议中评审审查发现及审查中收集的其他信息。

b) 对不符合的审查发现应对照审查准则的具体要求记录支持的审查证据，包含对不符合的清晰陈述，并详细标识不符合所基于的客观证据。应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审查人员应避免提示不符合的原因或解决方法。

c) 审查组应在与受审查方领导层的交流会上沟通不符合，以确认审查证据的准确性，使受审查方理解不符合，解决对审查发现和（或）审查证据的意见分歧，如果有未解决的分歧点应予以记录，提交认证机构裁决。

d) 审查组就审查结论达成一致，由审查组长负责编写《审查报告》。

### 5.5.4 审查报告

审查组长编制审查报告，其内容至少包括：

- 1) 审查的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 认证审查结果及其说明；
- 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) 结论。

### 5.6 复核和认证决定

公司授权认证决定人员实施复核和认证决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证决定人员应在对评价报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。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。

### 5.7 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的认证证书。

### 5.8 监督



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

### 5.8.1 监督的策划

审核部负责针对每一个获证客户策划年度监督方案,以便定期对认证范围内有代表性的区域和职能进行监视。通常,监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的30%。特殊情况下,可以合理的增加审查时间,理由应充分,监督时间不宜少于1天。对未能按照监督方案及时接受现场审查的客户,应提前告知未按期实施监督将导致的结果,并保留联系记录。初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行,第二次监督距上一次审查结束日不超过 12 个月。如果未按期进行监督,应自超出之日起暂停客户的认证资格。多数情况下,暂停将不超过 6 个月。

除定期监督外,可根据获证方出现的实际情况,增加监督频次。

### 5.8.2 监督主要审查受审查方的如下(但不限于以下)内容:

- a) 内部审查;
- b) 以往审查的结果,特别是对上次审查中确定的不符合采取的措施;
- c) 对物业管理服务体系有影响的有关投诉的处理;
- d) 持续的运作控制;
- e) 客户及其物业管理服务体系的任何变化;
- f) 外部环境的变化(如法规的变化);
- g) 法律法规的遵守情况;
- h) 证书/标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用;
- i) 质量监督或行业主管部门抽查的结果。

监督审查结论可以有以下三种:

- 1) 推荐保持认证注册资格;
- 2) 建议暂停/撤销认证注册资格;
- 3) 推荐恢复认证注册资格

### 5.9 再认证

5.9.1 认证证书有效期三年,若获证组织申请继续持有认证证书,则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再审查申请,并提交相关资料。

5.9.2 当物业管理服务体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时,再审查可省略文件审查过程,可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的70%。特殊情况下,可适时合理增加人日数,增加理由应充分。但物业管理服务认证体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时,再审查应该安排文件审查。

## 6. 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序

### 6.1 批准认证范围的条件和程序



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

### 6.1.1 批准认证范围的条件

- a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效，并符合KCB申请认证要求；
- b) 认证客户建立和实施的相关服务标准及管理文件符合认证标准/规范性文件要求。服务实施与提供满足认证准则要求，评价组提出推荐认证的结论意见；
- c) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内，且符合KCB认证方案要求；
- d) 国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的服务活动已满足适用的法律法规的要求；
- e) 评价证据表明内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次内部审核；
- f) 评价中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经KCB验证有效；
- g) 至少近一年来，认证客户申请认证范围内未发生服务事故或国家检查不合格；
- h) 满足认证方案中证书颁发条件；
- i) 认证客户已与KCB签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

### 6.1.2 批准认证范围的程序

- a) KCB 向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；
- b) 认证客户向 KCB 正式提交认证申请书和相关附件；
- c) KCB 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
- d) 满足批准认证资格的条件，经 KCB 审定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；
- e) KCB 向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志。

## 6.2 拒绝认证注册的条件和程序

### 6.2.1 拒绝认证注册的条件

- a) 认证客户信息未通过KCB的申请评审，评审为不予受理认证申请；或KCB不具备相应认证业务范围；
- b) 认证客户的服务管理及服务提供有重大缺陷，不符合认证准则的要求，或认证客户存在重大服务质量、安全、环境等问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经KCB的审定结论为不予认证注册；
- c) 初次认证后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受KCB再次实施的评价；
- d) 再认证评价后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括KCB审定提出的不符合）；



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

e) KCB评价组现场评价结论为“不推荐认证注册”。

### 6.2.2 拒绝认证注册的程序

a) 经KCB评审为不予受理认证或认证客户的服务管理及服务提供不满足批准认证资格条件；

b) KCB通知认证客户不予受理或不予认证注册。

### 6.3 保持认证资格的条件和程序

#### 6.3.1 保持认证资格的条件

a) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；

b) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；

c) 获证客户在认证范围内的服务活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；

d) 获证客户于获证期内，认证范围内涉及的服务活动未发生重大事故和国家检查不合格；

e) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最小程度；

f) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；

g) 获证客户能按照KCB要求及时通报变更等信息；

h) 按时接受监督评价，经现场评价获证客户的持续符合认证准则要求，评价组结论为“保持认证”；

i) 获证客户履行与KCB签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

#### 6.3.2 保持认证资格的程序

a) 满足保持认证资格的条件，监督审核后，经 KCB 派出的审核组长确认和 KCB 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由 KCB 签发确认证书并向获证客户发放；

b) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经 KCB 验证在认证范围内服务管理及服务满足变更的要求，可保持认证资格。

### 6.4 扩大认证范围的条件和程序

#### 6.4.1 扩大认证资格的条件

a) 获证客户保持认证资格有效。

b) 获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；符合KCB特定服务认证范围扩大条件；

- c) 国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的服务活动，已满足适用的法律法规的要求；
- d) 获证客户的服务管理及服务提供覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证准则、标准/规范性文件要求；
- e) 获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

### 6.4.2 扩大认证资格的程序

- a) KCB 向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；
- b) 获证客户向 KCB 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；
- c) 需要时，获证客户与 KCB 补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；
- d) 满足扩大认证范围的条件，经 KCB 审核、审定，认为获证客户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，认证证书的注册号和有效期保持不变；
- e) KCB 向获证客户送交新认证证书。

### 6.5 缩小认证范围的条件和程序

#### 6.5.1 缩小认证范围的条件

- a) 获证客户认证范围内部分服务活动等不再符合认证准则、标准/规范性文件和和其他要求；
- b) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务活动认证资格：  
注：认证范围缩小可能导致星级降低。
- c) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

#### 6.5.2 缩小认证范围的程序

- a) 获证客户向 KCB 正式提交缩小认证范围的申请，或 KCB 提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。KCB 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，经认证双方沟通后达成一致意见；
- b) 需要时，获证客户应与 KCB 修订认证合同；
- c) 经 KCB 审定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

### 6.6 变更认证信息的条件和程序

#### 6.6.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效期内，获证客户因信息发生变更，导致与认证证书信息不一致时，应予以



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

更新。

### 6.6.2 变更认证信息的分类

- a) 获证客户名称、住所变更；
- b) 服务提供地址变更；
- c) 地名变更；
- d) 企业人数变更；
- e) 证书范围中的服务活动及服务方式的变更。

### 6.6.3 变更认证信息的程序

#### 6.6.3.1 认证信息的变更需提交的资料

##### 6.6.3.1.1 获证客户名称、住所变更应提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 获证客户是企业的，提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件；其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；
- c) 对于因改制、企业重组引起的名称变更，获证客户不能获得名称变更核准证明时，应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请，政府有关部门的批文和原名称注销证明；因组织结构、服务管理发生重大变更（包括因改制、企业重组引起的名称变更）接受 KCB 的一次监督评价和审定，且监督评价认证模式至少包括服务管理审核。
- d) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。

##### 6.6.3.1.2 服务提供地址变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收、安评、安全验收等证据材料）；
- c) 接受KCB的一次监督评价和审定。

##### 6.6.3.1.3 地名变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 当地政府的相关证明；
- c) 对有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的有关文件。

##### 6.6.3.1.4 企业变更人数需要提交的资料

获证客户提出企业变更人数时，需提交变更企业人数的书面申请。

##### 6.6.3.1.5 证书范围中的服务活动及服务方式的变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

c) 服务活动及服务方式的变更如导致服务认证产品变化，认证准则变化，则按初次认证；如不涉及服务认证产品、认证准则变更，可结合监督评价进行，但认证模式、评价、审定及其他要求执行特定服务专项管理要求。

### 6.6.3.2 认证信息的办理流程

- 获证客户向 KCB 正式提交变更认证信息的申请和相关文件资料；
- 需要时，获证客户应接受 KCB 的认证评价；
- 经 KCB 审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；
- KCB 换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

### 6.7 暂停认证资格的条件和程序

#### 6.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，KCB 将暂停其认证证书：

- 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。
  - 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；
  - 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；
  - 获证客户在认证范围内的服务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；
  - 获证客户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。
- 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决。
- 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。
- 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
  - 获证客户未能在规定的期限内接受监督；
  - 获证客户未履行与 KCB 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；
  - 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；
  - 获证客户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。
- 获证客户在证书有效期间受到相关执法监督部门处罚。
  - 获证客户未按要求对信息进行通报。
- 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。
- 获证客户获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

- h) 获证客户主动请求暂停。
- i) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故，反映出客户的服务运作存在重大缺陷。获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或发生重大事故后未查明原因和采取补救措施。
- j) 违反了KCB认证方案或程序要求的其他情况（必须书面注明暂停原因）。

### 6.7.2 暂停认证资格的程序

- a) KCB提出对获证客户暂停认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据，或由获证客户向KCB提出暂停认证资格的应用；
- b) 必要时，KCB与获证客户沟通，核实证据；
- c) 经KCB审定，认为获证客户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，同意批准暂停认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《认证处置决定通知书》并公告；
- d) 获证客户需要停止使用认证证书和认证标志，在暂停期间，客户的服务认证暂时无效。

### 6.8 撤销认证资格的条件和程序

#### 6.8.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，将撤销其认证证书：

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况。
- b) 获证客户被撤销法律地位证明文件。
  - 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求。
- c) 获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息。
  - 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。
- d) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成，反映出客户的管理及特定服务存在重大缺陷。
  - 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并造成严重影响；
  - 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。
- e) 获证客户在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚。
- f) 获证客户暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正（包括持有的营业执照等已经过期失效但申请未获批准）。
- g) 获证客户已不具备特定服务认证条件。
  - 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向KCB通报，并在短期内无法满足认证要



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

求：

- 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；
  - 获证客户不再具有特定服务活动；
  - 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
  - 获证客户停业或关闭的。
- h) 获证客户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超过2个月仍未纠正。
- 获证客户在获证期间发生大量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，误导消费者，影响面大；
  - 获证客户转让认证证书和认证标志。
- j) 获证客户因换发新证书而撤销旧证书。
- k) 获证客户主动放弃认证。
- 其他原因需要撤销证书。

### 6.8.2 撤销认证资格的程序

经 KCB 核实与审定，确认获证客户在认证范围内不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放撤销通知书并公告，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

## 7. 认证证书和认证标志

### 7.1 认证证书颁发

对于经认证决定批准，满足认证要求的申请组织，将颁发正式的服务认证证书。服务认证证书内容涵盖以下要点：

- a) KCB 认证名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、统一社会信用代码、地址；
- c) 服务认证范围；
- d) 依据的标准；
- e) 发证日期、认证有效期；
- f) 证书编号。

认证证书有效期为 3 年，若特定服务存在特殊要求，则遵循专项管理要求执行。在证书有效期内，通过年度监督确保其持续有效性。如需在证书有效期届满后继续保持认证，应在证书有效期届满前完成再认证流程。

### 7.2 获证客户使用认证标志的基本规定

获证企业可在认证有效期内，于与认证范围相关的场所合理使用 KCB 服务认证标志，并积



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

极配合 KCB 的监督管理工作。

获证企业可在宣传材料等信息载体上规范印制认证标志，但严禁在销售的产品本身或产品的包装上使用认证标志。服务认证标志可用于投标文件、产品目录、宣传材料等，以彰显企业服务认证资质，但不得用于产品、产品标签、产品说明书、内包装或实验室报告等与产品直接相关的载体。认证标志使用时，可根据实际需求按照基本图案规格等比例放大或缩小，但必须确保标志不变形、不变色，以维护认证标志的规范性和严肃性。

### 7.3 获证客户使用认证证书的基本规定

#### 7.3.1 使用条件

- 满足KCB服务认证方案/认证实施规则的全部要求，获得并保持认证证书有效；
- 建立完善的认证证书及认证标志的使用方案，明确管理职责和使用程序；
- 严禁伪造、冒用、转让和非法买卖认证证书和认证标志，维护认证的公正性和权威性；
- 自觉接受 KCB 及相关单位的监督检查，积极配合监管工作，及时整改存在的问题。

#### 7.3.2 使用要求

证书有效期内，可在标志性牌匾、宣传材料中引用证书内容，在投标文件中展示证书或复印件；当获证客户发生重大变化影响证书有效性时，需及时向KCB报告；不符合认证要求时，停止使用证书；同时，获证客户不得误导公众认为其产品或服务通过认证，也不得暗示认证适用于认证范围外的其他活动，确保认证证书的使用真实、准确、合规。

### 7.4 服务认证证书和认证标志停止使用

- 认证范围缩小后，立即停止缩小范围内的证书和标志宣传，并收回、销毁相关资料，避免误导公众；
- 证书有效期满或认证资格暂停、撤销时，停止使用证书和标志，收回、销毁相关宣传资料。

### 7.5 服务认证标志



## 8. 认证模式及领域划分

物业管理服务认证领域见《物业管理服务认证认证领域代码对照表》，为03大类消费性服务，03.04中类房地产、物业服务，SC09物业管理服务小类。



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

物业管理服务认证认证领域代码对照表

大类	中类	内容	小类	GB/T 7635.2-2002 《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》	
				分类代码	内容
03	03.04	房地产、物业服务	SC09物业管理服务	7221	在收费或合同基础上的财产管理服务



## 物业管理服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
KCB-GZ-21	2023-07-17	2023-07-17	2025-08-25	G/2

附件

### 文件更改记录

更改页	更改状态	更改内容	更改人	日期
全文	有效	增加第6章“认证批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序”，第7章“认证证书和认证标志”及第8章“认证模式及领域划分”。	胡娜娜	2025-05-27
全文	有效	修改认证规则名称及认证依据，补充认证对象，人日要求，抽样要求，服务特性测评和服务管理审核相关要求；修订认证模式。	胡娜娜、郝童霞、李会凤、顾凤武	2025-08-25