

公信认证
GAINSHINE ASSESSMENT



物业服务认证实施规则

2021 年 6 月 30 日初次发布

2025-9-30 第一次修订并实施

目录

1 适用范围	3
2 认证人员要求	3
3 认证模式	3
4 认证领域划分	4
5 认证基本流程	4
6 认证依据	5
<u>7</u> 认证申请	5
8 申请受理	6
9 评价过程	7
10 复核及认证决定	13
11 认证证书及认证标志	13
12 证后监督	14
13 再认证	15
14 扩大或缩小认证范围	15
<u>15</u> 变更认证证书	16
<u>16</u> 暂停、恢复认证证书	17
17 撤销（含注销）认证证书	18
18 认证公告	19
19 其他要求	19
附件 A：物业服务认证时间确定	20
附件 B：多场所抽样要求	22

物业服务认证实施规则

1 适用范围

本规则适用于浙江公信认证有限公司（以下简称“GAC”）实施物业服务认证，其规定了物业服务认证的通用要求、程序与特定的规则。

2 认证人员要求

根据 GAC 业务范围管理程序，进行服务认证能力分析评价系统，输出对各类认证人员的要求，详见技术领域分析文件。

3 认证模式

3.1 总则

本规则给出的服务认证模式基于GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式与应用导则》的内容，根据物业服务的特性选择适用的认证模式及组合。

3.2 适用的认证模式

3.2.1 针对物业服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，即模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），即模式 E；
- f) 服务设计审核，即模式 H；
- g) 服务管理审核，即模式 I。

3.2.2 物业服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

3.2.3 服务认证模式选用及其组合

3.2.3.1 根据物业服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

3.2.3.2 包括设计的物业服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证、再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 H+模

**如有需要， 请通过如下方式联系本
机构索取相关认证规则全文。**

电话： 0571-85067843

邮箱： wangxin@gac.org.cn