

编号：SER-0901



# 写字楼物业管理服务认证规则

(H/2)

查阅全文请联系北京海德国际认证有限公司

联系电话：010-84905056, 010-65817800

邮箱地址：common@hicchina.com.cn

2018-12-10 发布/实施

2026-05-29 修订

北京海德国际认证有限公司发布

# 写字楼物业管理服务认证规则

## 1 适用范围

本实施规则用于规范北京海德国际认证有限公司（简称“HIC”）开展写字楼物业管理服务认证活动。是对写字楼物业管理服务人的服务质量、管理体系、服务能力等方面进行全面、系统的审核与评估，以确认其是否符合规定要求，并颁发认证证书的过程。

## 2 认证依据用标准/规范

T/EDA 05-2025 《写字楼物业管理服务认证技术规范》

## 3 术语和定义

### 2.1 写字楼物业

以商务办公为主要使用功能，配套会议、接待、休闲等商务设施的物业，包括单体写字楼、政府机关办公楼及商务综合体中的办公区域。

### 2.2 物业服务人

为写字楼提供物业服务的企业、专业单位及其他管理人。

## 4 实施评价活动的人员能力要求

### 4.1 执行评价任务的人员应具备以下的通用知识和技能：

- 1) 熟悉服务领域的相关理论知识和实践；
- 2) 熟悉适用的服务标准体系知识；
- 3) 了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策；
- 4) 掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法；
- 5) 熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其评价方法；
- 6) 熟悉认证工作程序和要求。

### 4.2 此外，评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- 1) 熟悉服务组织的专业术语和服务特性；
- 2) 熟悉适用于服务组织的法律法规及其运用；
- 3) 熟悉服务组织的服务流程，能识别其在服务、经营和管理过程中存在的问题。