

编号：HIC/CTS-01-2026



物业服务认证技术规范

版本：H/0

发布日期：2026-09-07

实施日期：2026-09-15

编制单位：北京海德国际认证有限公司

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

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》编制。

本文件参照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》、CNAS-SC25:2023 编制。

本文件规定物业服务认证的管理要求、服务特性要求、评价实施、抽样规则、否决条件、分级判定，用于住宅小区、商务写字楼、医院、院校、政务办公、产业园区物业服务领域的服务认证活动。

本文件主要起草人：孟建军、尹勇、祝杰妹。

本文件为首次发布。

海德认证 严格保密

目录

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 认证要求	错误!未定义书签。
4.1 服务管理要求	错误!未定义书签。
4.2 服务特性要求	错误!未定义书签。
5 评价实施	错误!未定义书签。
5.1 多场所抽样规则	错误!未定义书签。
5.2 顾客调查	错误!未定义书签。
5.3 神秘客测评	错误!未定义书签。
5.4 NA（不适用）分值折算规则	错误!未定义书签。
5.5 一票否决判定	错误!未定义书签。
附录 A（规范性附录）物业服务评价打分表	错误!未定义书签。

物业服务认证技术规范

1 范围

本文件规定了物业服务认证的服务管理要求、服务特性要求、评价实施方法、抽样规则、否决条件以及认证分级判定规则。

本文件适用于第三方对从事住宅小区、商务写字楼、医院、院校、政务办公、产业园区的物业服务组织开展的服务认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业服务

物业服务组织按照服务合同约定，对房屋建筑、配套设施设备及相关场地开展维修、养护、运行管理，维护管理区域环境卫生与公共秩序的服务活动。

3.2 服务管理要求

物业服务组织为稳定输出服务建立的内部管理体系，包含方针目标、岗位职责、合同、设备、投诉、风险应急、外包管控等管理要素。

3.3 服务特性要求

顾客可感知的物业服务输出，包含功能性、安全性、响应时效、环境品质等，通过现场测评、神秘客体验、顾客调查获得客观证据。

3.4 NA（不适用）

受评价组织业务范围完全不覆盖某评价条款的情形；部分业务适用不得标记 NA，应按实际缺陷扣减分值。

3.5 高风险业态

医院物业、院校物业，该类业态必须实施现场测评，不允许仅文件审核。