

编号：CR-SER-0903



写字楼物业管理服务认证规则

(V1.0)

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

2026-09-20 发布

2026-09-20 实施

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

本规则依据 CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-SC25:2023《服务认证机构认可方案》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）制定。

本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；