

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息

【前言】

中标华信（北京）认证中心有限公司认证规则公开方式或可获取的途径：本中心认证规则信息依法依申请公开，如需获取经备案的认证项目认证规则全文请发函至本中心**邮箱 cshcc@cshcc.cn 或拨打电话 010-88255986** 联系本机构技术信息部获取。

中标华信（北京）认证中心有限公司认证依据用标准或技术规范名称公开方式或可获取的途径：本中心按国家认监委要求备案及公示认证依据的封面和目录等关键信息，获取全文请购买和使用正版标准文件。

认证类别	认证领域	认证规则名称	认证规则编号	认证规则版本信息	状态标识	认证规则发布单位	认证规则发布/实施/修订日期	认证规则来源信息	认证依据用标准或技术规范名称	认证依据用标准或技术规范编号	认证依据用标准或技术规范发布单位	认证依据用标准或技术规范发布日期	认证依据用标准或技术规范公开方式或可获取的途径	认证证书名称	认证证书与认证标志发布/所有权单位	认证证书样式	标志样式
服务认证	不动产服务	物业服务认证规则	CSHCC-RZGZ-SC09-01	A3	修订	中标华信（北京）认证中心有限公司	20260701	自行制定	社区服务指南 第9部分：物业服务	GB/T 20647.9-2006	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局；中国国家标准化管理委员会	20070601	见附页	物业服务认证证书	中标华信（北京）认证中心有限公司	见附页	见附页
									物业服务认证技术规范	CTS CSHCC004-2025	中标华信（北京）认证中心有限公司	20260701					

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息



物业服务认证规则

文件编号：CSHCC-RZGZ-SC09-01

文件版本：A3

编制：李岩、金鹏

复核：江雪

审核：伍倩惠

批准：刘伯钊

2017-06-01 发布 2026-06-02 修订 2026-07-01 实施

中标华信（北京）认证中心有限公司发布

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则

目录

1. 适用范围.....	4
2. 认证依据标准.....	4
3. 认证模式.....	4
3.1 服务认证模式说明.....	4
3.1.1 服务特性测评的认证模式.....	4
3.1.2 服务管理审核的认证模式.....	5
3.2 物业服务认证模式选取与组合.....	5
4. 认证领域划分.....	5
5. 认证结果分级.....	6
6. 认证人员要求.....	6
7. 认证实施.....	6
7.1 认证环节与程序.....	6
7.1.1 认证环节.....	6
7.1.2 认证程序.....	7
7.2 认证申请与评审.....	7
7.2.1 认证申请.....	7
7.2.2 申请评审.....	7
7.2.3 签订认证合同.....	8
7.3 审查实施安排.....	8
7.3.1 审查策划.....	8
7.3.2 审查组.....	9
7.3.3 评价准备.....	9
7.3.4 评价首、末次会议.....	9
7.3.5 评价.....	9
7.3.6 评价记录和报告.....	10
7.4 复核和认证决定.....	10
7.5 获证后监督.....	11
7.5.1 监督原则.....	11
7.5.2 监督内容.....	11
7.5.3 获证后监督的频次和时间.....	11

中标华信（北京）认证中心有限公司 2/20

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则

7.5.4 监督结果和记录.....	11
7.6 再认证.....	12
7.7 信息通报.....	12
8. 认证证书.....	12
8.1 认证证书的保持.....	12
8.2 认证证书的变更.....	12
8.3 认证证书等级调整、或缩小认证范围.....	13
8.4 认证证书的状态管理.....	13
8.5 认证证书和认证标志的使用.....	14
附录 A：服务特性测评时间和服务管理审查时间要求.....	16
附录 B：物业服务认证测评打分表.....	18
附录 C：修订记录.....	20

中标华信（北京）认证中心有限公司 3/20

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息

ICS 03.080
A 16



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.9—2006

社区服务指南 第9部分：物业服务

Guideline for community service—
Part 9: Property service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

GB/T 20647.9—2006

目次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 职业化	1
4.2 专业化	1
4.3 合同	2
5 物业服务组织	2
5.1 管理	2
5.2 服务	2
5.3 组织形象	2
6 制度建设	3
6.1 概述	3
6.2 文件要求	4
7 服务资源	6
7.1 概述	6
7.2 人力资源	6
7.3 财务资源	8
7.4 工作环境	8
8 沟通	8
8.1 概述	8
8.2 内部沟通	9
8.3 与服务供应商的沟通	9
8.4 与业主沟通	9
8.5 沟通联络的方式	9
9 服务质量的评价和改进	10
9.1 概述	10
9.2 信息的收集	10
9.3 统计方法	10
9.4 改进服务质量	10
参考文献	11

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息

ICS 03.080
A16

CTS

认 证 技 术 规 范

CTS CSHCC004-2025

物业服务认证技术规范

Certification techniques specifications for property service

2025-08-12 发布

2026-06-02 实施

2026-07-01 实施

中标华信（北京）认证中心有限公司 发布

CTS CSHCC004-2025

目录

物业服务认证技术规范	1
前 言	2
1 范围	3
2 引用规范性文件	3
3 术语和定义	3
3.1 服务	3
3.2 物业服务	3
3.3 物业服务组织	3
4 总则	4
4.1 评价要求	4
4.2 测评方式	4
4.3 认证结果分级	4
5 评价内容	4
5.1 服务管理和保障	4
5.2 服务过程	5
5.2.1 客服服务中心	5
5.2.2 房屋及设施设备管理	5
5.2.3 秩序维护管理	7
5.2.4 环境管理	7
5.3 服务结果	8
附录 A 评价指标、分值和评价方法	9
修订记录	12

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息

中标华信(北京)认证中心
CSHCC.CN

物业服务认证证书

证书编号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXX
注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXX
办公地址: XXXXXXXXXXXXXXXX
生产地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

物业服务符合

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分:物业服务》
CTS CSHCC004-2025 《物业服务认证技术规范》

认证领域: SC09 不动产服务
认证范围: XXXXXXXXXXXXXXXX

以上服务满足认证要求, 准许使用物业服务认证标志

认证级别: ★★★★★
认证模式: 公开的服务特性检验+服务管理审核

本证书在国家规定的各行政许可、资质许可有效期内使用有效, 在接受监督审核并经审核合格后, 与证书下方二维码一并使用有效。

发证日期: XXXX-XX-XX 初次发证: XXXX-XX-XX
有效期至: XXXX-XX-XX 换证日期: XXXX-XX-XX

签发: 刘俐俐 中标华信(北京)认证中心有限公司

中标华信
服务认证
五星

中心地址: 北京市石景山区石景山路3号玉泉大厦5层 中心电话: 010-88255986 中心邮编: 100049
证书详细信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 及本机构网站 (www.cshcc.cn) 或扫描左侧二维码查询。

中标华信(北京)认证中心
CSHCC.CN

Authentication Certificate of Property Service

Registration No. XXXXXXXXXXXX

This is to certify that

XXXXXXXX Ltd.

Unified Social Credit Code: XXXXXXXXXXXX
Registered Address: XXXXXXXXXXXXXXXX
Office Address: XXXXXXXXXXXXXXXX
Production Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

Property Service satisfy

GB/T 20647.9-2006
Guideline for community service—Part 9:Property service
CST CSHCC004-2025
Certification techniques specifications for property service

Scope of authentication: SC09 Immovable Property Services
Range of coverage: XXXXXXXXXXXXXXXX

The above service satisfy the certification requirements, the use of Property Service certification mark is permitted.

Authentication level: ★★★★★
Authentication mode: Overt Service Characteristic Inspection + Service Management Assessments

This certificate is valid for use within the validity period of various administrative and qualification licenses stipulated by the state. It is valid when used together with the QR code below the certificate after undergoing supervision audit and passing the review.

Date of Issue: XXXX-XX-XX Date of Initial Certification: XXXX-XX-XX
Date of Expiry: XXXX-XX-XX Date of Change: XXXX-XX-XX

Duihanlin
General Manager

China Standard Huaxin (Beijing) Certification Center Co., Ltd.

CSHCC
Service Certification
五星

Address of Certification Authority: 5 Floor, YuQuan Building, No.3 Shijingshan Road, Shijingshan District, Beijing. Tel: 010-88255986 P.C.: 100049
Note: the detailed information is available on the Certification and Accreditation Administration of the People's Republic of China official website (www.cnca.gov.cn) the authority's website (www.cshcc.cn) and the Quick Response Code on the left.

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC09-01 物业服务认证规则及相关公示信息

物业服务认证标志样式如下所示，含等级标识：

<p>中标华信</p>  <p>服务认证</p> <p>物业服务 ★★★★★</p>	<p>中标华信</p>  <p>服务认证</p> <p>物业服务 ★★★★</p>	<p>中标华信</p>  <p>服务认证</p> <p>物业服务 ★★★</p>
五星级	四星级	三星级