物业服务认证规则

（受控）

文件编号：ZBLX-GZ-04

编　制：何红丽

审　批：王新贵

版　本：A/2

2019-06-27发布　　2026-06-10修订　　2019-06-27实施

正标联信（北京）认证服务有限公司

1.适用范围和目的

本规则适用于规范正标联信（北京）认证服务有限公司（简称ZBLX）所开展的物业服务认证活动。

本规则是ZBLX从事物业服务认证活动的基本要求，是所有认证申请方、获证组织应当遵守的基本准则。

2.认证依据

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

ZBLX-JS-04《物业服务认证等级评价规范》

注：上述标准和要求版本发生变化以最新版本为准。

3.认证领域

依据GB/T7635.2-2002《全国主要产品分类与代码第2部分：不可运输产品》和国家认监委2016年第24号《自愿性认证领域目录和资质审批要求》的要求，本机构开展的“物业服务认证”归属于“SC09不动产服务”服务认证领域。

4.认证模式

文件评审+初始现场审查+暗访或（和）顾客调查（适用时）+获证后监督

注1）：暗访、顾客调查是对服务特性测评的一种方式。当对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访或（和）顾客调查的方式进行评价。

注2）：是否实施暗访或（和）顾客调查、及采取哪种方式，视组织的具体适宜情况而定。

5.认证机构要求

5.1机构资格要求

1）获得国家认监委批准并取得“09不动产服务”领域资质；

2）本机构内部管理和认证活动执行并符合GB/T27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》，以确保本机构持续满足开展物业服务认证的基本要求。

5.2审查员要求

1）取得 CCAA 审查员的注册资格；

2）具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

6.认证程序和基本要求

6.1认证申请

申请组织应按要求提交申请材料，包括，但不限于：

1）《认证申请书》；

2）组织机构图；

3）有效的企业营业执照及相关从业资质及行政许可文件的复印件（适用时）；

4）已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件（适用时）；

5）组织简介及物业服务的详细介绍；

6）服务过程流程图；

7）多场所清单；

8）现行有效的服务管理文件；

9）最近一年内国家、地方或行业监督抽查情况说明（如发生，提交抽查报告）；

10）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）。

6.2申请评审

6.2.1公司自收到申请组织提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

1）认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；

2）双方任何理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

3）认证范围得到确定；

4）实施所有评价活动的方法是可行的；

5）公司有能力并能够实施认证活动。

6.2.2评审结论为同意受理，公司应与申请人签订《认证合同书》，合同一式两份，双方各执一份。若评审结论为不予受理，公司应当以书面形式通知申请组织。

6.3评价活动的时间

初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于2.0人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

初次审查的批发业和零售业服务审查时间的计算方法附表1（服务认证审查时间表（仅适用于初次审查））为基础。

审查时间以人日计，1人日为8小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

如果组织工作日的工作时间不足8小时，则应延长现场审查天数或与组织协商审查期间延长实际工作时间，以满足审查时间要求。

路途（往返途中或在场所之间的途中）以及其他任何中断休息不能计入现场的服务认证审查时间。

初次审查应在现场进行，以评估客户是否符合物业服务认证依据的所有要求。如果进行预审查，也不允许减少现场的审查时间。

一般情况下，监督审查人日为初审人日的1/3，再认证人日不少于初审人日的2/3；但通常不能少于1个人日，否则可能影响审查有效性。

6.4评价准备

6.4.1评价策划

物业服务评价分为初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起，认证证书有效期三年。

审核部综合考虑组织的规模、产品/服务特点、服务方式及运作的复杂程度、多场所的数量，以及经过证实的服务管理有效性水平和以前评价结果，制定评价方案。

初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整体系的审查，要覆盖认证所依据标准的所有要求，以及认证范围内的典型服务或活动。

6.4.2组建评价组

1）公司选派有能力的审查员组成评价组，以执行所要求的各项评价活动。在确定评价组的规模和组成时，应基于物业服务覆盖的范围、产品/服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

2）评价组的技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

3）审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

4）审查组成员不得与申请组织存在利益关系。

6.4.3发出评价通知

评价组确定后，至少提前三天向申请方发出评价通知，以便申请认证组织有时间进一步了解评价组成员的情况，以及必要时有时间进行评价组成员或日程的调整。在通知书中标明每个成员的姓名和角色及评价时间。

6.4.4评价计划

评价组长负责与申请组织就现场评价事宜进行联系，收集相关资料和信息， 在现场评价实施前编制现场评价计划，包括现场审查、暗访及顾客调查的安排，现场评价实施前告知申请组织确认。以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价方，并协商一致。

6.4.5多场所抽样要求

1）对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，宜在组织认证范围内的每个场所进行，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么认证机构可对这些 场所进行抽样，以确保相关的认证要求在覆盖范围内的所有场所得到运用并满足要求；但在证书有效期内的每次审查均应对中心职能实施审查。

2）ZBLX应基于风险的考虑确定抽样方法，对多场所进行抽样评价：

——所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理;

——所有的场所执行相同的服务流程;

——所有的场所均包含在申请方的内部审查方案中;

——申请组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

3）无论在任何一个场所内发现的不符合，其纠实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

4）每次抽样场所最低数量的要求：

a)初次认证审查：$Y=\sqrt{X}$

b)监督审查：$Y=0.6\sqrt{X}$

c)再认证审查：$Y=0.8\sqrt{X}$

注：其中Y为抽样的数量，结果向上取整；X为相似场所的总体数量。

5）对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于30%的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

6.5初次认证评价实施

6.5.1总则

初次评价分文件审查和现场评价两个阶段进行。

6.5.2文件评价

在实施现场审查前审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，以确认认证申请组织的服务管理文件是否符合物业服务认证要求及有关法规要求，文件评审确定具备现场审核条件后方可实施现场审查。

6.5.3初始现场评价

认证审查应在组织现场实施，应能够有效观察到组织提供的服务活动。原则上，初始现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括：

1）服务特性测评；

2）暗访或（和）顾客调查（适用时）；

3）服务管理审核；

6.5.4现场评价实施

6.5.4.1首次会议

1）组织的最高管理者、物业服务相关职能部门负责人应当出席并签到。

2）最高管理者不能参加首次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审查组应记录最高管理者缺席理由。

3）会议主要内容包括：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。如果评审有暗访，暗访人员不参加首次会议，也不在首次会议对暗访进行描述， 暗访的情况，在末次会议陈述。

4）会议由现场评价组长主持，应保留记录。

5）审查组应（微信“认证到”小程序）对服务认证现场审查进行签到。

6.5.4.2现场评价

1）总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审核，两者可同时进行，也可分开进行，如分开进行宜先进行服务管理审核。如果认证方案中有暗访要求，则要安排评价组人员，进行暗访。暗访的计划要求不体现在评价计划中，不对企业公开。暗访结束时，末次会议可以对暗访情况进行说明。

2）服务特性测评

机构应针对物业服务特点，基于认证依据及本实施规则的要求制定测评方案，并予以实施：

a）测评的目的、范围、对象和测评项目；

b）适用的测评指标和判定规则；

c）测评的方法、流程和工具；

d）样本要求和抽样计划；

e）测评所覆盖的时间段；

f）信息与数据的收集和分析，包括顾客服务、服务管理和服务支持能力等信息；

g）测评结果的采信，应将测评中发现的任何应引起关注或可能被判定为不符合的问题告知申请组织；

注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

--服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标；

--服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

3）服务管理测评

现场评价组至少对下列活动进行确认：

a）对组织服务能力的评价，包括对服务组织架构、服务方针、服务过程、程序、记录及文件的现场评价；

b）人员及资源配置与管理；

c）服务特性控制及运行管理；

d）支持服务的设施、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；

e）服务承诺和顾客服务；

f）对服务中断或意外事件的响应和补救措施；

g）争议和投诉的管理；

h）内部审核实施的有效性；

4）暗访（必要时）

为了更好的获得企业的实际信息，需要对企业的某些特性及信息进行暗访评价，公司会根据企业的实际，制定相应的认证策划方案，并在策划方案中明确暗访的要求。评价组长需要根据认证方案，制定相应的暗访计划，并安排评价组成员进行实施。暗访可以与现场评价同步，

也可以早于或者晚于现场评价，如果与现场评价同步，则在末次会议时，通报暗访情况；如果不同步，则将暗访情况描述在评价报告中，并告知申请企业。暗访的方式不限于一种，可以多样化，可以以顾客身份进行实际体验，也可以通过浏览网店/网址进行网上体验， 也可通过拨打电话，特别是服务电话，进行体验。采用哪种方式，需要根据策划方案及企业实际灵活选择。暗访获得的信息应如实提交给组长进行审议。

5）顾客调查（必要时）

当选择顾客调查时，作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

注：暗访和顾客调查宜根据组织的具体特点决定是否进行及如何进行。

6.5.4.3准备审查结论

在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

1）汇总评分：将通过服务特性测评、服务管理审核等评价活动获得的相关信息，根据ZBLX-JS-04《物业服务认证等级评价规范》对分值进行汇总，满分为100分。

注：当因组织及其物业服务的特点某些指标项不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于根据实际物业性质和服务性质不涉及的项目。当存在删减项目时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分＝实际得分/涉及项总分值×100。

2）确定评分等级

物业服务认证共分为3个等级，根据评分值评定组织的物业服务水平，以区分其优质程度，具体如下：

a）达标级：70.00分≤综合得分＜80.00分

b）四星级：80.00分≤综合得分＜90.00分

c）五星级：综合得分≥90.00分

3）确定审查结论，考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达到一致；

4）确定任何必要的跟踪活动。

5）召开末次会议前，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。

6.5.4.4末次会议

1）在现场评价组完成了所有现场取证活动，获得了评价证据并做出现场评价初步结论之后，应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受评价方报告评价情况、宣布现场评价的推荐性结论（包括存在问题及跟踪验证要求）、暗访结论、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场评价。

2）会议由评价组长主持，与会人员应签到，并保留记录。

3）组织的最高管理者、物业服务相关职能部门负责人应当出席并签到。

4）最高管理者不能参加首次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审查组应记录最高管理者缺席理由。

6.5.5不符合项验证

对审查中发现的不符合，ZBLX要求受审查方在规定的时限内进行原因分析、采取相应的纠正和纠正措施，并对受审查方采取的纠正措施的有效性进行验证；

对于一般不符合，组织可以制定纠正措施计划， ZBLX在下一次现场审查时验证其有效性。

严重不符合验证时限应满足以下条件：

1）初次审查：在审查结束后6个月内完成，否则应重新实施一次现场审查；

2）监督审查：在审查结束后3个月内完成，否则应暂停或撤销注册资格；

3）再认证审查：应在注册证书到期前完成验证，否则注册证书到期自动失效；

6.5.6评价报告

6.5.5.1现场评价组应根据服务特性测评和服务管理审核的结果形成评价结论，编制评价报告。

6.5.5.2评价报告应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

1）组织的名称和地址、有效人数；

2）评价类型(如初次、监督或再评价、特殊审核)；

3）评价的目的、范围和准则；

4）评价组成员及评价时间；

5）与有关认证要求符合性的简述(包括任何不符合)；

6）报告覆盖的时间段；

7）评价的分值和评价结论。

6.6认证决定

6.6.1 ZBLX应根据审查过程中收集的信息，对审查结果进行综合评价，特别是服务认证范围内服务过程运行的策划及运行控制情况进行综合评价。必要时，对组织满足所有认证依据的情况进行风险评估，以做出组织能否获得认证的决定。

6.6.2 认证决定人员应为ZBLX的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员作出。

6.6.3 ZBLX有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定：

1）审查组提供的报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息；

2）对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

3）申请组织的批发业和零售业服务符合标准要求且运行有效；

4）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5）认证范围覆盖的服务符合相关法律法规要求。

6.6.4技术部负责组织认证决定人员对评价组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，做出认证决定。

1）对经评定合格的组织，颁发注册证书。

2）对评定不合格的组织，应做出不予以注册的决定，并将不能注册的原因书面通知组织。

6.6.5组织对认证决定有异议的，可以向ZBLX申诉，对ZBLX处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.7获证后监督

6.7.1监督频次

1）ZBLX应对获证组织进行监督跟踪，包括依据认证方案对获证组织开展的监督审查，以确认获证组织是否持续满足认证要求。

2）初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起12个月内进行；

3）第二次监督审查应在认证证书签发之日起24个月内进行；

4）监督审查间隔不应超过12个月，即本次监督审查的开始日期距上一次监督审查的结束日期不超过12个月；

5）除再认证的年份外，监督审查每个日历年需要进行1次。

6.7.2监督审查包括适宜的服务特性检验、服务管理审查，监督审查的内容至少包括：

1）在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

2）审查客户是否持续符合认证标准以及相应的等级，包括服务流程、质量要求等；

3）检查客户的服务质量监控机制和绩效指标达成情况，确保服务的稳定性和提升；

4）获证组织的内部审查和管理评审及改进的效果；

5）获证组织代表性区域和服务活动；

6）相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

7）认证证书的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

6.7.3监督结果的评定

1)ZBLX应根据监督结果进行综合评定,评定合格，批准其继续保持认证资格。评定不合格，对其做出暂停或撤消认证资格的决定，并对外公告。

2)ZBLX对于做出暂停认证资格，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经ZBLX验证。经验证合格的，恢复其认证资格，经验证不合格的，将撤销其认证证书，并对外公告。

6.7.4监督审查的时间须根据获证组织当前情况确定，不少于初次认证审查时间的1/3。

6.8再认证

6.8.1服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满三个月前向公司提出再评价申请，在认证证书到期前未提出再认证申请的，逾期未完成现场审查的

按初次认证申请处理。

6.8.2当服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

6.8.3再认证审查须在获证组织现场进行，通常应在认证证书到期前1个月完成再认证审查。

6.8.4再认证审查的时间须根据获证组织当前情况确定，不少于初次认证审查时间的2/3。

6.9特殊审查

6.9.1扩大或缩小认证范围或服务认证级别变更

对于已授予的认证，本机构对扩大或缩小的服务范围以及变更服务认证级别的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大或缩小认证范围或变更认证级别的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

6.9.2提前较短时间通知的审查

为调查投诉、事故、对变更作出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查。

1）当获证组织发生以下情况之一时，在书面资料或相关信息不足以满足追踪调查、评价和回应有关获证组织产，物业服务运行情况时，可安排在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查：

a）发生对获证组织有关物业服务相关投诉；

b）发生相关物业服务事故；

c）发生物业服务负面舆情；

d）对被暂停组织的追踪，或被暂停组织申请恢复等。

2）由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，机构在指派审查组时应给予更多的关注。

7.认证证书及使用要求

7.1根据认证决定批准结果，向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

1）ZBLX的名称；

2）获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；若覆盖多场所，表述应覆盖的相关场所的名称和地址信息。

3）认证范围；

4）服务认证依据的标准；

5）发证日期和认证有效期；

6）证书编号。

7）证书查询途径（除注明“可登录ZBLX网站查询”外，并注明“可登录国家认证认可监督

管理委员会网站（www.cnca.cn）查询”），提供社会监督。

7.2服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。

7.3.1获证组织可在宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

7.3.2获证组织不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、管理体系通过认证。获证组织发生重大变化时，应当向ZBLX申请变更，未变更或者经ZBLX调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

7.3.3获证组织不得伪造、转让甚至非法买卖认证证书，也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

7.3.4获证组织认证资格被撤销时,应立即停止任何关于获得ZBLX认证的宣传。

7.3.5 ZBLX有权对获证组织使用认证证书的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书现象，可以责成其采取纠正和纠正措施，并视情节轻重采取撤销其认证证书的措施,也可以

8.认证证书状态管理要求

8.1暂停认证资格的条件

获证组织有以下情形之一的，ZBLX应在调查核实后5日内暂停其证书，并保留相应证据：

1）物业服务持续或严重不满足认证要求的；

2）不满足物业服务适用的法律法规要求，且未采取有效措施的；

3）受到与物业服务相关的行政处罚或发生较大或重大事故事件，反映获证组织物业服务运行存在重大缺陷的；

4）拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

5）持有的与物业服务范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

6）不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

7）未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，造成严重影响或后果的；

8）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

9）被有关行政监管部门责令停业整顿的；

10）发生与物业服务相关的重大舆情；

11）主动请求暂停的；

12）监督审查时发现的严重不符合的纠正措施未能在3个月内完成验证的；

13）其他应暂停认证资格的。

注：暂停期限最长不超过6个月；

8.2恢复认证资格要求

1）获证组织针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，符合恢复认证资格的要求。

2）在认证资格暂停限期结束前30天，组织向ZBLX提出恢复认证资格的申请，并附相关纠正措施和有效性验证材料；

3）ZBLX市场部负责受理申请，针对认证资格暂停原因和组织采取的纠正措施及有效性验证材料，采取适当方式验证暂停认证资格的原因已经消除、如文件审查，现场核实、结合监督审核进行确认等；

4）经ZBLX技术部评定，确认组织在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复注册资格的结论。

8.3撤销认证资格的条件

获证组织有以下情形之一的，本机构在获得相关信息并确认后5个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

1）审核未通过；

2）获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

3）被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

4）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

5）因获证组织违规造成重大服务活动事故事件的；

6）有其他严重违反物业服务相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；

7）获证组织不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过1个月仍未纠正；

8）因换发新证而撤销旧证书；

9）组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

10）组织主动放弃认证；

11）其他原因需要撤销认证资格的情况。

8.4注销认证资格的条件

获证组织主动申请不再保持认证证书时，本机构确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。。

8.5认证证书的变更

发生下列情况之一时，ZBLX应通知获证组织重新换证：

1）认证标准变更经审核合格；

2）获证组织名称、地点变更；

3）获证组织在ZBLX规定的时限内未能解决造成暂停的问题，缩小其认证范围；

4）申请变更（扩大或缩小）证书覆盖的业务范围，并经审核合格。

9.申诉/投诉、争议及处理

1）对ZBLX或其审核人员违反国家认证法规、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向ZBLX提出申诉、投诉。

2）ZBLX将在30日内答复处理情况。

3）对ZBLX申诉/投诉和争议的处理有异议时，可向中国国家认证认可监督管理委员会等有

关部门进一步申诉/投诉。

10.信息公开与报告

10.1本机构按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

1）上一年度工作报告；

2）社会责任报告；

3）认证计划及认证结果；

4）认证证书的状态；

5）其他应报告的信息。

10.2本机构至少在审查实施前3天，将审查计划上报国家认监委网站。

10.3本机构在颁发认证证书后，在次月10日前将认证结果相关信息报送国家认监委。

本机构应通过公司网站（www.zbciso.com）等方式向公众提供查询认证证书有效性的方式，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认e云）”查询路径。

10.4本机构通过公司网站（www.zbciso.com）等方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，明确暂停的起始日期和暂停期限。本机构在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

10.5获证组织发生重大物业服务事故的，本机构应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

11.认证记录

11.1本机构记录认证活动全过程并对对认证活动记录妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起2年以上，或被注销、撤销之日起2年以上。

11.2认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

1）认证申请书；

2）认证申请评审记录；

3）认证合同；

4）审查方案，包括多场所抽样方法（适用时）；

5）确定审查时间的理由（计算过程）；

6）审查计划；

7）首、末次会议签到表；

8）现场审查记录；

9）不符合报告及验证记录；

10）审查报告；

11）认证决定记录。

11.3在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章

的认证记录至少包括：

1）认证申请书；

2）认证合同；

3）审查计划；

4）首、末次会议签到表；

5）不符合报告；

6）认证决定的结论。

11.4认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

11.5为了证实认证活动的实施，除了本机构要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

1）认证合同；

2）审查计划；

3）首、末次会议签到表；

4）不符合报告及原因分析和纠正措施；

5）审查报告；

6）暂停、撤销通知（适用时）。

附表1

服务认证审查时间表（仅适用于初次审查）

有效人数	审查时间	有效人数	审核时间
≤ 15	2.0	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律