

物业服务认证规则



文件编号: JSLZ-GL-SC-13

版 本: C/0

编 写: 技术部

审 核: 孙晓东

批 准: 张 爽

2022年2 月25日发布

2025年11月10日修订

2025年11月10日实施

物业服务认证规则

1.0 适用范围

1.1 本规则用于规范联证认证（江苏）对申请认证和获证的各类组织按物业服务 GB/T 20647.9-2006 标准及本机构 CTS JSLZSC1310-2023《物业管理服务认证规范》建立物业服务的认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对规范物业服务认证过程作出具体规定，明确物业服务认证过程的相关责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是联证认证（江苏）有限公司在物业服务认证活动中的基本要求，机构进行物业服务认证活动时需要遵守本规则。

1.4 本规则适用于各种类型的组织，一般不用考虑如，规模，地域或者产业类型。

2.0 本机构的管理要求

2.1 联证认证（江苏）参照 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，管理物业服务认证所涉及的能力和过程。

2.2 联证认证（江苏）建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互独立，以符合公正性要求。

3.0 对认证人员的要求

3.1 认证人员应当具备 GB/T 19011-2021 中 7.2.2 所规范的职业素质和 7.2.3.2 所规范的通用知识和技能。

3.2 认证人员应当符合以下条件：（系服务体系审核员资格）

- （1）认证审核人员应取得中国认证认可协会（CCAA）的任一服务体系审核员资格
- （2）专业认证人员应通过物业服务相关标准的培训，并考核合格。

4.0 初次认证活动

4.1 认证申请

4.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

- （1）取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格；
- （2）取得相关法律法规规定的行政许可资格；
- （3）设计开发、生产、销售的产品或提供的服务符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；
- （4）建立和实施了物业服务，且有效运行了 3 个月以上；
- （5）在一年内，未发生违法国家相关法律法规，未因负面信息受到相关监管部门处罚或媒体曝光，或未因负面信息而被其他认证机构撤销服务体系认证证书。

4.1.2 认证申请组织应提交以下资料：

- （1）认证申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- （2）法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若物业服务覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- （3）物业服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- （4）物业服务手册及必要的程序文件。

(5) 其他与认证审核有关的必要文件。

4.2 受理认证申请

4.2.1 认证申请的审查确认

认证机构应对申请组织提交的申请资料进行审查, 并确认:

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织建立了文件化的物业服务。

根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

对符合要求的, 认证机构可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 认证机构应通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

认证机构应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.2.2 签订认证合同

在实施认证审核前, 认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

- (1) 申请组织获得认证后持续有服务体系的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向认证机构通报:

- ①客户及相关方有重大投诉。
- ②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
- ③发生产品或服务的质量安全事故。
- ④相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者、管理者代表变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 物业服务覆盖的活动范围变更; 物业服务和重要过程的重大变更等。

⑤出现影响物业服务运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息; 不得擅自利用服务体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

(5) 拟认证的物业服务覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中, 认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.3 认证审核策划

4.3.1 审核时间

为确保认证审核的完整有效, 认证机构应以本文件 11 条款所规定的审核时间为基础, 根据申请组织物业服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、认证要求和员工人数等情况, 核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下, 可以减少审核时间, 但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 50%。

4.3.2 审核组

认证机构应当根据以下信息确认审核员组成审核组:

- (1) 申请组织的工作休息时间;
- (2) 申请组织所处的区域位置, 交通情况;
- (3) 申请组织的规模、架构;

(4) 审核员的学习、工作、审核经历;

4.3.3 审核计划

4.3.3.1 审核组长应制定书面的审核计划。审核计划至少包括以下内容: 审核目的、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员。

4.3.3.2 如果物业服务包含在多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于该申请组织授权和控制下, 可以在审核中对这些场所进行抽样, 但应制定合理的抽样方案以确保对各场所物业服务的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对管理产生显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样审核的方法, 应当逐一到各现场进行审核。

4.3.3.3 为使现场评审活动能够观察到产品生产或服务活动情况, 现场评审应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在审核活动开始前, 审核组应将书面审核计划交申请组织确认。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审核的申请组织, 并协商一致。

4.4 实施审核

4.4.1 审核组应当全员完成审核计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外, 审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

4.4.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审核组应当提供首、末次会议签到表, 参会人员应签到。

4.4.3 审核过程及环节

4.4.3.1 初次认证审核, 分为文件评审、现场评审。

4.4.3.2 文件评审应至少覆盖以下内容:

(1) 文件符合性, 对服务体系文件内容与上级要求、行业标准是否符合进行评审。

(2) 文件有效性, 针对服务体系文件描述是否清楚、部门接口是否顺畅、是否需要变更、流程节点是否明确、是否需要补充和完善、控制设计是否到位等情况进行评审。

(3) 文件一致性, 对管理手册、程序文件、作业文件、记录文件中的表述进行梳理, 评审文件内容是否一致、程序文件中是否引出相应作业文件和记录文件, 以及引用内容是否对应; 评审各工作手册与管理手册、程序文件、作业文件、记录文件四层体系文件是否对应, 是否存在漏项及缺项。

(4) 文件的文字、语言是否准确; 避免如: 大概、可能、也许等模糊字眼, 要准确引用法。

4.4.3.3 文件评审和现场评审应安排适宜的间隔时间, 使申请组织有充分的时间解决发现的问题。

4.4.3.4 现场评审重点是审核物业服务符合标准要求和有效运行情况, 应至少覆盖以下内容:

(1) 对物业服务覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

(2) 申请组织实际工作记录是否真实。

(3) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

4.4.4 发生以下情况时, 审核组应终止审核, 并向认证机构报告。

(1) 申请组织对审核活动不予配合, 审核活动无法进行。

(2) 申请组织的物业服务有重大缺陷, 不符合标准的要求。

(3) 发现申请组织存在重大社会责任问题或有其他严重违法违规行为。

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.5 审核报告

4.5.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告, 由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容, 至少包括以下内容:

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 审核的申请组织活动范围和场所。
- (3) 审核组组长、审核组成员。
- (4) 审核活动的实施日期和地点。
- (5) 叙述审核程序及各项要求的审核工作情况, 其中: 对各项审核要求应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述。
- (6) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.5.2 审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录, 包括文字或照片摄像等音像资料。

4.5.3 认证机构应将审核报告提交申请组织, 并保留签收或提交的证据。

4.5.4 对终止审核的项目, 审核组应将已开展的工作情况形成报告, 认证机构应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织, 并保留签收或提交的证据。

4.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.6.1 对审核中发现的不符合项, 认证机构应要求申请组织分析原因, 并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正(对于一般不符合项, 申请组织应在一个月内分析原因并完成整改; 对于严重不符合项, 申请组织应在三个月内费心原因并完成整改)。

4.6.2 认证机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.7 认证决定

4.7.1 认证机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 作出认证决定。

4.7.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.7.3 认证机构在作出认证决定前应确认如下情形:

- (1) 审核报告符合本规则要求, 能够满足作出认证决定所需要的信息。
- (2) 认证机构对不符合项已评审, 并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。
- (3) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求;
- (4) 申请组织按照认证合同履行了相关义务;

5.0 监督活动

5.1 监督的目的是验证获证组织服务体系是否持续满足认证标准要求。监督审核分为定期监督审核和非定期监督审核。

5.2 获证组织的认证证书有效期通常为三年。

5.2.1 证书有效期内, JSLZ 定期对获证组织进行两次监督审核, 第一次监督审核自初次认证现场评审结束日期/再认证审核结束日期 12 个月内进行; 第二次监督审核在第一次监督审核后 12 个月内进行, 最长可以放宽到两次监督审核间隔 15 个月(原则上不能超过一个自然年)。

5.2.2 基本程序参照初次现场评审进行, 监督现场评审时, 认证范围覆盖的服务活动应在正常运行, 因市场、产品季节性等原因在每次监督审核时难以覆盖所有产品的, 在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品, 否则将缩小相应认证范围。

5.2.3 根据监督审核结果, JSLZ 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时, 还需接受非例行监督审核或国家认监委/国家认可委实施的稽查和确认审核以及认证监管部门的稽查。

5.3 获证组织每次监督审核的内容主要包括:

(1) 上次审核以来服务体系覆盖的活动及影响体系的重要变更、运行体系的资源是否有变更;

- (2) 体系运行的重要关键点是否按服务体系的要求在正常和有效运行；
- (3) 对上次审核的不符合项采取的纠正措施是否继续有效；
- (4) 服务体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；
- (5) 获证组织总目标及各层级目标和各服务体系的预期结果方面的实现情况。若没有实现的，获证组织是否及时调查、分析原因并采取改进措施；
- (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；
- (7) 是否及时接受和处理投诉；
- (8) 针对审核发现的问题或投诉的问题，是否及时制定并实施了有效的持续改进。。

5.4 符合下列条件时，保持认证资格：

(1) 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其服务体系符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其服务体系基本符合认证标准要求，对发生的不合格能够制定纠正措施计划，且在规定时间内有效完成；

(2) 仅就获准认证的范围做出服务体系合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审核报告》中任何一部分内容，对认证的宣传符合相关要求且未有损 JSLZ 的声誉；

(3) 获证组织及时向 JSLZ 提供服务体系重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；

(4) 遵守《认证合同》有关规定，包括按时缴纳认证费用；

(5) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。。

5.5 在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、服务体系文件及所覆盖的产品发生变化，或者发生与体系有关的事故等，应及时通报 JSLZ。

5.6 在认证证书有效期内，获证组织若发生了社会责任相关或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，JSLZ 将视情况做出暂停或撤销认证证书的决定。

5.7 下列情况时，JSLZ 将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审核：

(1) 国家认监委（CNCA）对 JSLZ 提出相应要求时；

(2) 收到对获证组织投诉；

(3) 获证组织的服务体系和过程发生重大变更或影响服务体系绩效的较大以上事故或严重违法行为，可能影响体系正常运行；

(4) 对因服务体系运行存在不符合被暂停的组织进行追踪；

(5) 根据收集到的获证组织信息，公司认为有必要时。

非定期审核，不需要获证组织支付审核费用。JSLZ 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

6.0 再认证活动

6.1 认证证书有效期届满前，获证组织至少应提前 3 个月向 JSLZ 提出再认证申请，JSLZ 受理后，组织再认证审核。

6.1.1 认证证书到期前，应完成再认证审核的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。如果因为获证组织原因导致在上一个认证有效期终止时未能做出认证决定的，认证证书自然到期失效。

6.1.2 在认证到期后 6 个月内，如果认证组织在 6 个月内配合完成未尽的再认证活动如：接受再认证审核、按期关闭不符合、按要求更新行政许可文件等，则可以恢复认证，作出更新认证证书的决定，否则应至少进行一次现场评审才能恢复认证，作出更新认证证书的决定。

6.1.3 证书失效期间组织的服务体系认证为无效状态。针对再认证项目作出更新认证的决定，还应考虑认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉。

6.2 再认证审核的目的是确认服务体系作为一个整体的持续符合性与有效性, 以及认证范围的持续适宜性。再认证审核程序与初次认证现场评审程序一致, 当服务体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时, 再认证审核不需要文件评审。当服务体系、获证组织或服务体系的运作环境(如法律的变更)有重大变更时, 再认证审核需要安排文件评审。

6.3 当获证组织申请利用再认证审核来扩大认证范围时, JSLZ 将对扩大认证范围的申请进行评审, 通过现场评审后, 做出能否予以扩大的决定。

6.4 对于再认证项目所有对应的认证范围应有生产现场。现场评审时, 因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无生产现场的, 审核组将建议缩小相应认证范围。在极个别特殊情况下(例如自然灾害)下, 如果 JSLZ 因不可抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书, 可延长其认证证书有效期。

6.5 当再认证获得批准后, 颁发新的认证证书之日起, 旧认证证书将被撤销失效。

7.0 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停认证证书

7.1.1 出现下列情况之一时, JSLZ 将暂停获证组织认证资格:

(1) 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的;

(2) 在前后两次认证审核中, 同样类型的严重不合格重复出现的;

(3) 对于认证审核中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务体系正常有效运行的情况, 未在 JSLZ 规定时间内完成纠正措施和(或)纠正的;

(4) 被监管部门发现体系运行存在问题或被投诉, 经调查体系运行存在问题, 但尚未构成撤销认证资格的;

(5) 获证组织的产品、活动出现社会责任事件, 经确认是获证组织造成的;

(6) 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的;

(7) 获证组织向 JSLZ 提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的;

(8) 获证组织未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的;

(9) 获证组织不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的;

(10) 获证组织发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉、行政处罚及相关变更未及时报告 JSLZ 的;

(11) 错误使用认证证书、认证标志;

(12) 不接受 JSLZ 非定期监督审核和/或认证行业管理部门监督检查的;

(13) 获证组织主动请求暂停的;

(14) 其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 暂停期为 1 个月到 6 个月, 但属于 7.1.1 第 1 种情况, 暂停期可至相关部门作出许可决定之日。JSLZ 将向获证组织发出《暂停通知函》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证组织应按通知书规定的有关要求执行, 在暂停期间, 获证组织的服务体系认证暂时无效。

7.1.3 获证组织接到《暂停通知函》后, 在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施, 经 JSLZ 验证, 必要时, 经指定的审核组现场验证、证明已满足要求, 将恢复其认证注册资格。

7.2 撤销认证证书

7.2.1 出现下列情况之一时, JSLZ 将撤销获证组织认证注册资格:

(1) 在暂停认证资格期限内, 未就存在问题采取有效纠正措施的(包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准);

- (2) 对获证组织投诉, 经调查存在严重问题, 构成撤销认证资格的;
- (3) 发生了重大社会责任问题或严重违法违规行为, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;
- (4) 被注销或撤销法律地位证明文件的, 或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的, 或有其他严重违法违反法律法规行为的;
- (5) 在 JSLZ 非定期监督审核、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题, 构成撤销认证资格的; 或拒绝配合 JSLZ、认证行业管理部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的;
- (6) 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 2 个月仍未纠正的;
- (7) 获证组织没有运行相应服务体系或者已不具备运行条件的;
- (8) 被列入信用严重失信企业名单的;
- (9) 拒绝接受行政监督检查的;
- (10) 其他应当撤销认证证书的。

7.2.2 当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时, 可撤销部分认证范围; 当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时, 撤销全部认证范围。JSLZ 向获证组织发出《撤销认证资格通知书》, 并以公告形式公布, 组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息, JSLZ 将及时上报至国家认监委网站。

7.3 更换证书出现下列情况之一时, 重新更换认证证书

- (1) 在认证证书有效期内, 出现下列情况之一的, 应按照规定重新换证:
 - ◆服务体系认证标准转换;
 - ◆JSLZ 名称、认证标志发生变化;
 - ◆组织认证范围发生变化;
 - ◆组织名称、地址和统一信用代码等认证证书信息发生变化。
- (2) 在服务体系认证标准变更的情况下, 要安排进行审核, 审核与认证决定通过后, 重新换证, 审核可结合年度监督或再认证进行。
- (3) 在获证组织体系认证范围变更时, 获证组织应及时通知 JSLZ, 如变更的发生对体系产生了较严重的影响时, 则需要重新进行审核, 审核与认证决定通过后重新换证。

8.0 认证证书要求

- 8.1 认证证书和认证标志的有效期为三年。
- 8.2 认证机构对获得认证资格的申请方颁发认证证书, 准予使用认证标志。
- 8.3 认证标志为认证机构所有, 获证组织应得到授权后方可使用。
- 8.4 认证机构对认证证书和认证标志的使用和展示进行监控, 对于获证组织在广告、项目介绍等形式中对认证结果的不正确的引用, 或者对认证证书或认证标志的误导性使用, 认证机构应视情况采取处置措施公布违规行为以及进一步采取法律措施等措施进行处理。
- 8.5 认证证书和认证标志的使用
 - 8.5.1 获证组织应对认证证书和认证标志的使用进行管理。认证证书的正确使用方法是: 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。
 - 8.5.2 获证组织不得变造、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。
 - 8.5.3 认证证书/标志的使用者必须是认证证书(特别是有主/子证书及附件的情况)所载明的认证组织(即在证书及其附件中所列出的获证组织名称), 除此之外其他任何单位不

得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织,应在其认证证书限定的审核地址及其过程等认证证书所明示的范围内使用,不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

如:仅集团公司总部单独获证的,集团公司下属分/子公司无权使用该证书(包括宣传、投标等活动);同样,集团公司总部和集团公司下属的分/子公司A获证,集团公司下属的分/子公司B或其他分/子公司均无权使用该证书(包括宣传、投标等活动);当集团公司总部与集团公司下属的分/子公司A的认证范围不一致时,集团公司总部与分/子公司A应仅在认证证书限定的各自范围内使用。

8.5.4 获证组织不得利用服务体系认证证书和相关文字、符号,误导公众认为其产品、服务通过认证。获证组织的服务体系发生重大变化时,应当向 JSLZ 申请变更,未变更或者经 JSLZ 调查发现不符合认证要求的,不得继续使用认证证书。

8.5.5 JSLZ 拥有认证标志的所有权,并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权,使用前须经 JSLZ 对其使用方式进行认可、加以备案,未经 JSLZ 允许,不得转让认证标志使用权。

8.5.6 获证组织不得将认证标志用在产品上或产品包装之上,或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

8.5.7 获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等,不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式,但应保证认证标志的完整,可按比例放大或缩小,但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨。当使用符号或标徽时,宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

8.5.8 缩小认证资格的组织在缩小的范围内应立即停止任何关于获得JSLZ认证的宣传,并应修改所有的广告材料。

8.5.9 获证组织认证资格被撤销时,应立即停止任何关于获 JSLZ 认证的宣传,并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料上继续使用认证标志。

8.5.10 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时,应及时通告 JSLZ。

8.5.11 必要时, JSLZ 将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求,并形成相关文件。

8.5.12 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明组织的服务体系通过认证,但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证。产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏,型号标签或铭牌被视为产品的一部分。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离,如产品合格证、产品使用说明书等。其他材料包括网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等。

8.5.13 安徽聚乾有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督,一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象,可以责成其采取纠正措施,并视情节轻重采取撤销其认证证书的措施,也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

8.6 认可标志的使用

8.6.1 获得认可后可使用认可标志,获证组织须在与 JSLZ 签署有关使用认可标志的协议后才可以使用认可标志,认可标志应与认证机构的认证标志并列使用。

8.6.2 获证组织不得将认可标志用于产品、产品包装及附带信息上,可用于网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料。

9.0 权利和义务

9 权利和义务

9.1 申请方、获证组织权利

9.1.1 有权自我决策是否提出服务体系认证申请和自由选择认证机构;

9.1.2 向 JSLZ 了解认证程序与要求, 包括得到《公开文件》(含《认证规则》);

9.1.3 与 JSLZ 协商确定认证采用的标准与审核时间;

9.1.4 对不适宜参加本方审核的人员提出异议;

9.1.5 获证组织有权正确使用认证证书、认证标志和认可标志, 证明其具有证书标明的社会责任体系管理能力, 或将认证合格的细节通知用户和/或潜在的顾客; 也可以在广告上宣传认证资格, 展示认证证书、认证标志和认可标志;

9.1.6 享有申诉与投诉的权利;

9.1.7 在认证证书有效期内, 因产品变化、区域或标准变更, 获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请;

9.1.8 在认证证书有效期内, 对因 JSLZ 原因如审核失效或因 JSLZ 被暂停、撤销认可证书等而影响获证组织使用认证证书的, 免费享有 JSLZ 的补救措施;

9.1.9 向 JSLZ 了解确定有效人数的正当理由。

9.2 申请方、获证组织义务

9.2.1 应始终遵守本《认证规则》的有关规定;

9.2.2 为进行认证审核、监督审核、再认证和解决投诉和申诉, 申请方应做出必要的安排, 包括提供文件、容许 JSLZ 相关人员进入必要区域、调阅必要记录(包括内审报告、相关方投诉记录)和访问有关人员;

9.2.3 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《审核报告》中的一部分, 不能用认证来暗示其产品或服务得到了 JSLZ 的批准, 证书与标志的使用详见本文第 7 章节;

9.2.4 获证组织在宣传认证结果时, 不得损害 JSLZ 的声誉, 不允许做使 JSLZ 认为误导或未授权的声明;

9.2.5 获证组织接到暂停或撤消认证通知, 发生暂停时, 暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告, 并应暂停使用认证证书、认证标志、认可标志(包括认证牌匾)或声称取得认证资格; 如发生撤销/注销情况时, 应立即停止涉及认证内容的广告, 并按 JSLZ 的要求及时向乙方上交认证证书或自行销毁认证证书, 停止使用认证证书、认证标志和认可标志, 不得以任何借口拖延或无故保留认证证书;

9.2.6 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证, 均应在新证书换发的同时交回原认证证书;

9.2.7 当服务体系发生变更, 或获证组织出现社会责任重大问题时, 或因上述原因被顾客(相关方)投诉、主管部门查处、媒体曝光等, 应即时通报 JSLZ, 并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 JSLZ, 相关要求执行本文第 9 章节;

9.2.8 遵守认证认可相关法律法规, 应接受 JSLZ 非定期监督审核和/或配合认证行业管理部门的监督检查等;

9.2.9 申请组织的最高管理者及与服务体系相关的职能部门负责人员应该参加现场评审的首、末次会议。

9.3 JSLZ 的权利

9.3.1 在拟开展的服务体系认证领域范围内, 制定《认证规则》, 实施认证和作出认证决定;

9.3.2 要求申请方、受审核方和获证组织提供有关认证审核、监督和再认证所必需的资

料:

9.3.3 要求获证组织提供服务体系变更信息和报告重大事故;并要求获证组织在规定期限内提供其与体系相关事故报告及所采取措施的资料;对逾期不能提供的, JSLZ 将根据认证认可有关文件规定, 实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理;

9.3.4 对获证组织服务体系的运行情况进行定期监督审核或非定期监督审核;对不接受或不配合监督检查(或确认审核、稽查)的, JSLZ 将根据认证认可有关文件规定, 有权对认证证书作出暂停、撤销处理

9.3.5 对获证组织错误使用认证证书与标志或未经 JSLZ 授权擅自使用认可标志的行为, JSLZ 将根据认证认可有关文件规定, 有权对认证证书作出暂停、撤销处理;

9.3.6 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时, JSLZ 将根据认证认可有关文件规定, 有权对认证证书作出暂停、撤销处理;

9.3.7 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面对 JSLZ 的投诉和/或申诉;

9.3.8 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录;

9.3.9 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

9.4 JSLZ 的义务

9.4.1 对认证过程中的利益冲突加以管理, 确保认证活动的公正性;

9.4.2 认证要求更改时, 及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织;

9.4.3 对足够的客观证据进行评价, 并在此基础上做出认证决定;

9.4.4 对申请方、受审核方和获证组织提供的信息与资料进行保密;

9.4.5 除政策、法规要求保密的组织以外, 通过公司官方网站(<http://www.JSLZrz.com>)公布获证组织名录, 包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息;公布获证组织证书状态;

9.4.6 根据政策、法规和认可规范要求, 向国家认监委、地方认证监管部门和中国认证认可协会上报获证组织信息;当上述单位需要调阅获证组织资料时, 将拟提供的资料提前通知获证组织;

9.4.7 解答申请方、受审核方和获证组织就服务体系认证提出的疑义, 提供的信息应准确且不使人产生误解;当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时, 采取必要的措施并通报申(投)诉组织(人员);

9.4.8 向客户组织提供审核时间确定及其理由;

9.4.9 制定公正性政策并实施管理。

10.0 申诉和投诉处理

10.1 为确保物业服务认证的公正性和工作质量, 维护受审核方、获证组织与认证机构的权益, 受审核方、获证组织有提出申诉、投诉的权力。

10.2 投诉的处理

10.2.1 组织可向 JSLZ 提出书面或口头投诉, 书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

10.2.2 针对获证组织的投诉, JSLZ 将投诉事宜告知该获证组织, 请其配合调查。

10.2.3 在 30 个工作日内, JSLZ 完成对投诉的调查和处理, 并将调查和处理结果通知投诉方, 如果组织对投诉处理结果不满意, 可以向认证机构上级主管部门进行投诉。

10.2.4 JSLZ 应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开, 并在决定公开时, 共同确定公开的程度。

10.3 申诉的处理

10.3.1 申诉人对 JSLZ 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等决定有异议时, 在 JSLZ 做出上述决定的三个月内, 可以提出申诉。所有申诉必须以“申

诉函”的形式书面正式提出,应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

10.3.2 在接到申诉函后 10 个工作日内, JSLZ 总经理负责授权组成申诉工作组, 确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核, 也没有做出申诉涉及的认证决定。

10.3.3 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

10.3.4 申诉工作组在 60 日内做出处理结果, 将申诉的处理结果通知申诉方, 并明确: 如果对申诉处理结果不满意, 可以向认证机构上级主管部门投诉。若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

10.3.5 败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

11.0 认证收费标准

11.1 服务收费标准

11.1.1 申请费: 1000 元。

11.1.2 审查费: 审查费按人·日收取, 每个人·日的收费标准为 3000 元, 申请基础人日参考附件(人日见附件)根据具体企业情况适当增加/减少人日。

11.1.3 审定、注册、证书(中英文一套)、公告费: 2000 元。

11.1.4 监督审查费: 在证书三年有效期内的二次监督审查费, 每次收取初次审查费的 40%。

11.1.5 年金(含标志使用费): 2000 元, 每年交纳一次。

11.1.6 预审费: 申请方要求预审时, 预审费标准不超过初次审查费标准的 70%, 不低于两个人日费。

11.1.7 再认证费: 再认证费为初次审查费的 75%-100%, 审定与注册费(含证书费)、年金不变, 免收申请费。

11.1.8 验证与复审费

对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用, 对审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时, 免收申请费, 审查费按原费用 60%收取, 其他费用不变。

11.2 需要增加人日的情况(在基本收费标准上加人日)

11.2.1 审查现场分散在不同地点, 每多一处增加 0.5 个人日。

11.2.2 服务类型、提供过程复杂, 加收 0.5-2 个人日。

11.2.3 扩大认证范围时, 对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取, 申请费免收;

对要求在年度监督审查时进行的, 可按 2 条审查费收取标准同档次加收 1-4 个人日, 申请费免收, 审定与注册费和年金不再重复收取, 其后的监督审查费合并收取;

11.2.4 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的, 每体系收取换发证书费: 200 元/套

11.3 收费方式

11.3.1 申请费、预付款(审查费的 50%)在合同签署之日起 3 天内支付机构。

11.3.2 审查费、审定、注册、证书、公告费、预审费、监督审查费在现场审查前两周内支付给机构。

11.3.3 年金与每年的监督审查费一并交纳, 应于每次监督审查前 30 天支付。

11.3.4 审查员现场审查发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

11.3.5 由于申请方的原因而需要增加审查时间时由申请方承担。

11.3.6 经现场审查, 如不能一次通过, 需现场验证的, 每增加一个人日 3000 元。

11.3.7 增加监督审查的费用, 按照正常监督收, 监督前 15 天缴纳。

11.4 初审、监审、复评基础审核人日对照表

有效雇员数	初次审查	监督审查	再认证审查
	第 1 阶段+第 2 阶段 (人天)	现场评审时间	现场评审时间
1-200	1.5	1.0	1.0
201-400	2	1.0	1.0
401-600	2.5	1.0	1.0
601-800	3	1.0	1.5
801-1000	3.5	1.0	2
1001-1200	4	1.0	2.5
1201-1400	4.5	1.5	3
1401-1600	5	1.5	3
1601-1800	5.5	1.5	3.5
1801-2000	6	2	4
2001-2200	6.5	2	4
>2200	7	2	4.5
遵循上述递进规律			

11.4.1 表中提到的“有效雇员”指在组织服务体系中描述的认证范围所覆盖的人员，包括其工作对受审核组织的安全有潜在影响的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。认证机构宜与受审核组织就审核时机达成一致，以便最好地反映出组织接受审核的全部范围。可酌情考虑季节、月份、日期和轮班。

11.4.2 一个“评审人日”通常指 8 小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的评审员天数。

11.4.2.1 允许增加评审员时间的因素，可以是：

- (1) 复杂的后勤条件，涉及到不止一座建筑物或一处工作地点；
- (2) 雇员使用多种语言（需要翻译人员或妨碍评审员个人独立工作）；
- (3) 相对有效雇员数量、工作现场很大；
- (4) 法规要求高（食品和药品、航空、核动力等等）；
- (5) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动；
- (6) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

11.4.2.2 允许减少评审员时间的因素，可能是：

- (1) 无/低风险产品/过程；
- (2) 对组织体系的前期了解（例如：组织已经按照其它标准被同一机构认证）；
- (3) 相对有效雇员数量、工作现场很小（例如，只有综合办公楼）；
- (4) 客户的认证准备状态（例如，组织已经被另一个第三方机构认证或承认）；
- (5) 过程涉及到单一的基本活动；
- (6) 成熟的服务体系；

(7) 大量雇员从事相同的简单工作。

11.4.3 考虑到所有因素,对减少某个组织初次评审人日的调整总量不能大于《初审、监审、复评基础审核人日对照表》中要求的评审员人日时间的 50%。

11.4.4 认证以相同产品类别的单一物业服务系统为对象。

11.4.5 达标后申请升级认证,按复评执行。

11.4.6 加印证书费:200 元/张;

11.4.7 扩大认证范围加收 0.5-3 个评审人日的费用,特殊情况按实际增加的评审人日计算;

11.4.8 因评审发生的食宿和交通费用由受评审方承担;

11.4.9 在国家有关收费政策调整时,本中心将保留调整费用的权利,并及时向申请认证方通报费用变动情况。