

北京欧亚普信国际认证中心有限公司

# 不动产服务认证实施规则



文件编号： OYPX-ZY-04

版 本： A/0

编制/日期： 技术部 2021. 6. 9

审批/日期： 刘庆钦 2021. 6. 9

## 目录

前 言.....	3
1、目的和范围.....	4
2、规范性文件.....	4
3、认证依据.....	4
4、认证模式.....	4
5、认证等级.....	4
6、认证委托.....	4
7、审查活动启动.....	5
8、认证实施.....	7
9、证书注册及证后管理程序.....	15
10、认证标志.....	17
11、保密.....	17
12、申诉/投诉、争议及处理.....	18
13、认证责任.....	18
14、公告.....	18
公正性监督委员会.....	19
组织办法及工作程序.....	19
附录 1 OYPX001-01——公正声明与保密承诺书.....	26
培训管理制度.....	27
1 主题内容与适用范围.....	28
2 主要引用文件.....	28
附件 5-2 《培训签到簿》.....	34
财务管理制度.....	35
一、 总则.....	36
二、 会计机构和会计人员.....	37
三、 会计核算要求.....	37
四、 填制会计凭证.....	38
五、 会计监督.....	38
六、 内部会计管理制度.....	39
七、 附则.....	40

## 前 言

本规则由北京欧亚普信国际认证中心有限公司 制定、发布，版权归 北京欧亚普信国际认证中心有限公司 所有，任何公司或个人在未经北京欧亚普信国际认证中心有限公司 许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载。

制定单位：北京欧亚普信国际认证中心有限公司

起草单位：北京欧亚普信国际认证中心有限公司

## 1、目的和范围

为规范不动产服务认证活动，保证认证质量，提高商品零售企业服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则适用于 OYPX 开展的不动产服务认证活动。

## 2、规范性文件

CNAS-CC02 《产品 过程和服务认证机构要求》

## 3、认证依据

GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南》

社区服务指南 第 9 部分:物业服务评分标准

## 4、认证模式

文件审查+初始审查+随机调查+获证后监督

## 5、认证等级

不动产服务认证的等级按由低到高的顺序分为三个等级：三星品牌、四星品牌和五星品牌。

## 6、认证委托

### 6.1 认证申请

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

- 1)客户及客户有效的法律地位证明文件，如：营业执照、事业单位法人证书等；
- 2)客户的服务流程管理文件和服务标准与技术规范；
- 3)服务流程图；
- 4)其他第三方认证证书复印件（如有时）。

### 6.2 认证受理及评审

6.2.1 OYPX 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审，确保：

- 1)认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；
- 2)认证机构和客户之间任何已知的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)认证机构有能力并能够实施认证活动；
- 5)确定不动产服务认证所需的人日。

确认依据

	初次认证审核（查）	监督审核（查）	再认证审核（查）
--	-----------	---------	----------

有效人数	审核（查）（人日）	审核（查）（人日）	审核（查）（人日）
1--80 人	1.5	监督人数取初次认证的三分之一（按0.5的倍数取整）	监督人数取初次认证的三分之一（按0.5的倍数取整）
81--300 人	3		
301--1000 人	4		
1001--5000	6		
5001--10000 人	6		
10001 人及以上	每增加 10000 人增加 1 人日		

### 6.2.2 受理结论

OYPX -受理认证申请：

申请获得受理后，OYPX 将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

OYPX-不受理认证申请：

当 OYPX 不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。应记录拒绝的原因并告知申请组织。

## 7、审查活动启动

### 7.1 审查方案

7.1.1 服务认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。

OYPX 针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。

7.1.2 审查方案包括：文件评审、初始审查、每年一次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的服务质量水平和以前审查的结果。

7.1.3 监督审查应至少每个年进行一次且两次审查的时间间隔不得超过 12 个月。

7.1.4 如果客户采用轮班作业，应在建立审查方案和编制审查计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

## 7.2 审查组的委派

7.2.1 认证方案管理人员负责委派审查组，决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 1) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- 2) 实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 3) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 4) 语言和文化；
- 5) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

7.2.2 认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格，由综合部评价具备相应资格与能力的人员。

7.2.3 如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责且具备相应认证领域的资格，能够了解该审查使用的其他标准。

7.2.4 审查组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审查员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员。

7.2.5 审查委任至少应包括以下内容：

1)审查目的：说明审查要完成的任务；

2) 审查依据：包括 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南》、《社区服务指南 第9部分:物业服务评分标准》的要求，如认证标准和相关的法律法规，以及由客户制定的商品零售企业服务的过程和文件(服务质量要求、规范和方针等)；

3)审查范围和边界；

4)现场审查活动时间；

5)审查组成员信息。

### 7.3 编制审查计划

审查组长接到审查委任后编制现场审查计划，审查计划应向每个审查组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审查的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审查组以及审查员和技术专家的不同作用和职责。在审查进程中，为确保实现审查目的，可以改变工作分配。审查计划至少应包含以下内容：

1) 拟实施现场审查的活动、日期和场所，

2)现场审查活动预期的时间和持续时间；

3)分配的审查人员及审查内容。

## 8、认证实施

### 8.1 文件评审

在实施现场审查前，应委派审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合不动产服务认证要求及有关法规要求。其中再认证时至少审查的文件：服务范围、方针目标、组织机构与职责以及认证要求规定的需



要形成文件的规定或制度。

## 8.2 随机调查

随机调查作为顾客满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可在暗访或现场审查时进行，时间安排与暗访相同。

## 8.3 审查前培训

审查组在实施现场审查前应由专业审查员/技术专家对其它非专业组员进行专业培训，并确认受审查组织选用法律、法规、标准的适宜性。审查组长对审查组成员进行 OYPX 企业文化和审查要求的培训，培训内容应填入《现场审查前培训记录》。

## 8.4 现场审查

现场审查从首次会议开始至末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议
- 2) (按审查计划分组) 收集并验证审查证据。
- 3) 就审查情况进行必要的沟通。
- 4) 确认审查发现。
- 5) 末次会议。

### 8.4.1 首次会议

审查组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将

如何进行审查活动。首次会议的详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- 1)介绍参会人员，包括简要介绍其角色。
- 2)确认申请认证等级/范围；
- 3)确认审查计划(包括审查的类型、范围、目的和准则)及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与客户管理层的会议的日期和时间；
- 4)确认审查组与客户之间的正式沟通渠道；
- 5)确认审查组可获得所需的资源和设施；
- 6)确认与保密有关的事宜；
- 7)确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；
- 8)确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
- 9)报告的方法，包括审查发现的任何分级；
- 10)说明可能提前终止审查的条件；
- 11)确认审查组长和审查组代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划(包括审查活动和审查路径)的执行；
- 12)适用时，确认以往审查的发现的状态；
- 13)基于抽样实施审查的方法和程序；
- 14)确认审查中使用的语言；
- 15)确认在审查中将告知客户审查进程及任何关注点；
- 16)让客户提问的机会。

#### 8.5.2 现场审查，收集和验证信息

在审查中应通过适当的抽样来收集与审查目的、范围和准则相关的信息(包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息)，并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

审查信息收集方法应包括：

- 1)面谈；
- 2)对过程和活动进行观察；
- 3)审查文件和记录。

### 8.5.3 审查中的沟通

#### 1) 审查组内部沟通：

在审查中，审查组应评估审查的进程，并沟通信息，审查组长应在需要在审查组成员之间重新分配工作。

#### 2) 与受审查组织沟通

a) 审查组应在每天审查结束后安排与受审查组织的沟通，将审查进程及任何关注告知受审查组织。

b)末次会议前审查组应与受审查组织的高层管理人员进行沟通，通报审查发现。

#### 3) 与认证机构的沟通

a) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审查组长应向受审查组织和 OYPX 审核部报告这一情况以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围。

b) 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审核组长应与受审核组织审查该需要，并报告 OYPX 审核部，审核部会同市场部应在及时给出是否同意改变审查范围的结论和必要的后续措施。

#### 8.4.4 确定和记录审查发现

1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审核组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4) 审核组长应尝试解决审核组与受审核组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

#### 8.4.5 准备审查结论

在末次会议前，由审核组长负责，召集审核组准备审查结论。审核组应：

1) 对照审查目的审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；

2) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

3) 确定任何必要的跟踪活动；

4) 确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下三种：

1)推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证等级要求；

2)推荐降级认证注册：审查结果发现有不符合，经整改仍不能达到申请认证等级要求，但满足下一级要求时，由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理；

3)不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到最低星级要求。

#### 8.4.6 终止审查

发生以下情况时，审查组应向 OYPX 报告，经同意后终止审查：

- 1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 8.4.7 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

8.4.7.1 末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

a)向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

b)进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；

- c)客户为审核中发现的任何扣分项；
- d)认证机构在审核后的活动；
- e)说明投诉和申诉处理过程。

8.4.7.2 客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交 OYPX.

## 8.5 审查报告

### 8.5.1 总则

审查组应为每次审查提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。OYPX 将审查报告提交客户，并保留签收或提交的证据。

### 8.5.2 编制审查报告

审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址。
- 2) 申请组织活动范围和场所。
- 3) 审查的类型、准则和目的。
- 4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- 5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。

8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

8.5.3 审核组长应将完整的审查报告提交 OYPX。审核组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于 OYPX。

8.6 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性

8.6.1 审核组应在末次会前进行内部汇总,对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告》应与受审核组织沟通并得到确认。

8.6.2 对于审核中发现的不符合，审核组应根据不符合的性质要求受审核组织在规定期限内进行原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

8.6.3 验证纠正和纠正措施的有效性

审核组应审查客户提交的纠正和纠正措施,验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审核组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

---书面验证

书面验证应附有证实性材料,要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

---现场验证

对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审查记录。

8.7 认证决定

8.7.1 技术委员会组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行复核，审查材料符合要求后，做出认证决定。

#### 8.7.2 评定结论

对经评定合格的认证申请组织，应确定认证服务等级，颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

#### 8.8 初次现场审查的内容

初次现场审查应至少包括以下内容：

初次现场审查的目的是评价客户服务的实施情况，包括有效性。审查应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a)与适用的服务认证要求或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b)依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c)客户管理能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- d)客户服务的运作控制；
- e)针对客户的管理职责；
- f)顾客投诉的处理；

#### 8.9 获证后监督

##### 8.9.1 监督审查原则

1)为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，进行 2 次例行的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在获证后 12 个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。正常



情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

a) 客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为客户责任的；

b) 客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

c) 认证依据发生变化时；

d) 发生其他特殊情况时。

2) 应按照策划的监督方案进行，至少每次审查包括一次暗访，至少两年做一次随机调查；

8.9.2 监督审查至少包括以下内容：

a) 客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程，

b) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c) 组织的任何变更；

d) 组织开展的持续改进活动；

e) 顾客投诉的处理；

f) 认证证书、标志的使用情况。

8.9.3 监督审查结论

1) 审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。

2)在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

a)整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

b)整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。

c)整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

#### 8.10 再认证

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

### 9、证书注册及证后管理程序

#### 9.1 认证证书有效期

认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据的获证后定期监督结果获得保持。

#### 9.2 认证证书内容

见证书附件。

#### 9.3 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，客户应向 OYPX 提出变更申请，经 OYPX 评定后通过后换发证书。换发证书应注明发证日期和换证日期。

#### 9.4 扩大和缩小认证范围

9.4.1 扩大服务场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书及附件；

9.4.2 当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，OYPX 确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

#### 9.5 证书的暂停、注销和撤销

当客户发生违反本规则以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

##### 9.5.1 暂停认证资格

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知 OYPX，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

OYPX 对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 OYPX 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，

准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

OYPX 应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

#### 9.5.2 撤销认证资格

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

#### 9.5.3 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- c) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

## 10、认证标志

### 10.1 认证标志的使用

客户通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证标志。并应当遵守以下规定：

- a) 建立认证标志的使用和管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证标志的服务符合认证要求；

c)在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证标志、不得利用认证标志误导消费者；

d)接受国家认证认可监督委员会、各地质检行政部门和 OYPX 对认证标志使用情况的监督审查；

e)当认证证书被暂停、注销或撤消认证时，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有文件和宣传资料；

f)除了认证证书，客户还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

## 10.2 准许使用的标志样式

根据认证结果允许客户使用的认证标志如下所示，标志的制作和使用应符合 OYPX

的相关规定。

## 10.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，OYPX 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书和认证标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见 OYPX《公开文件》中规定。

## 11、保密

OYPX 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证组织（法律限制除外）。

如有证据表明，OYPX 因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

## 12、申诉/投诉、争议及处理

对 OYPX 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 OYPX 提出申诉、投诉。

OYPX 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对 OYPX 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向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。

具体执行《申投诉处理程序》

## 13、认证责任

13.1 OYPX 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

13.2 OYPX 及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

13.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

## 14、公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在 OYPX 认证网站上公布。

## 15 评价结论判定：

达标分数： 70 分--79 分；

服务认证三星： 80 分--89 分；

服务认证四星： 90 分--99 分；

服务认证五星： 100 分以上。

附件：评分标准：见附件：《社区服务指南 第 9 部分:物业服务评分标准 》

附件：

社区服务指南 第 9 部分:物业服务评分标准

1、范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求。本部分适用于社区物业服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分引用而成为本部分的条款。凡是注明日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000--2000 质量管理体系 基础和术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分

### 3.1 物业服务

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

### 3.2 服务供应商 servicesupplier

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

### 3.3 最高管理者

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人

## 4 基本原则

### 4.1 职业化

物业服务应逐步实行市场化运作的职业管理，通过物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务的职业化。



实现物业管理和服务职业化的途径包括:

- 树立物业管理和服务的职业理念；
- 推行物业管理和服务从业人员的资质评定；
- 逐步实行物业管理和服务职业经理人制度；
- 形成职业教育培训体系。

满足要求及整改后满足要求，达标。

#### 4.2 专业化

物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展，管理和服务应充分体现专业化的素养实现物业管理和服务的专业化水平应通过以下途径获得:

- 具备物业管理和服务的资质，鉴于目前国家无资质要求，该项视同达标处理。
- 管理制度和各业务流程的规范化，满足要求达标，不满足要求扣 5 分，能够有效控制服务活动，加 5 分；
- 员工的专业化职业素质，满足要求及整改后满足要求达标，素质良好加 5 分，素质优秀加 10 分；
- 建立相关教育培训体系，满足要求及整改后满足要求达标，不满足要求扣 5 分，教育培训体系能够有效提升服务质量，加 5 分；
- 规范的行为礼仪，满足要求及整改后满足要求达标，行为礼仪获得顾客好评，加 5 分。

#### 4.3 合同

物业服务组织与业主和服务供应商签订合同，合同格式应符合合同法和相关国家标准的规定，满足要求及整改后满足要求达标。

### 5 物业服务组织

## 5.1 管理

物业服务组织应取得物业管理资质，在接管小区或楼宇的物业管理和服务时，应建立与之相适应的管理体系，满足要求及整改后满足要求达标，通过认证每个体系加 5 分；

物业服务组织应按照物业服务合同要求，对所接管的物业进行整体管理，给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗，并就物业管理的范围与业主委员会签订合同，并在业主大会上通过，满足要求及整改后满足要求达标。

物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等，满足要求及整改后满足要求达标。

管理的范围包括以下几方面：

- 社区秩序维护；
- 维护维修管理；
- 合同范围内的绿化；
- 卫生服务。

满足要求及整改后满足要求达标，管理范围每增加 1 项，加 5 分；

## 5.2 服务

物业服务组织为业主提供的服务可以包括生活需求的各个方面，满足要求及整改后满足要求达标。

专业的服务宜聘请服务供应商承担，满足要求及整改后满足要求达标。

## 5.3 组织形象

### 5.3.1 概述

物业服务组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求，努力创造独特的组织文化，建立明确的价值观、行为准则，确立清晰、具体的发展方针目标，并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境，使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感，满足要求及整改后满足要求达标。

组织形象应体现在：

- 员工职业素质，职业道德、行为、接待礼仪；
- 员工职业特征，如，本组织规范的着装；
- 组织内部、外部良好设备、设施的配置；
- 良好的诚信和自律原则；
- 不断增强的社会责任感；
- 社会公益活动的参与；
- 组织形象标志等

满足要求及整改后满足要求达标。

### 5.3.2 理念

物业服务组织应在员工中树立忠于职守，为业主诚信服务的理念，并贯穿在物业服务的所有活动当中，物业服务组织的最高管理者应率先垂范，满足要求及整改后满足要求达标。

### 5.3.3 组织文化

物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化，通过组织文化对员工的熏陶和引导，使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。

改进组织文化的途径包括以下几方面：

- 了解组织发展的独特历史和传统；

- 向业主、企业员工宣传组织的价值观;
- 不断健全和完善现有管理制度;
- 改进管理模式，如确立项目主管的管理模式;
- 全面提高员工的职业素质；

重视业主及员工的意见和建议;

设计和开展丰富多彩的各种活动;

- 为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道;
- 树立诚信原则等。

满足要求及整改后满足要求达标。

#### 5.3.4 社会责任

物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面，提出可持续发展的战略规划。

物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为，帮助社区建立有效的资源配制体系，做维系社会稳定的企业公民，并努力培养员工的社会责任感。

社会责任应体现在:

- 遵守国家法律、法规;
- 符合社会公共道德伦理的行为;
- 组织的各种制度的透明度，鼓励员工参与企业管理;
- 招聘员工的准则;
- 根据组织发展改善内部劳动工资标准;
- 关注社会焦点问题，积极参加社会公益事业;
- 提出组织对保护环境的具体措施;

关注社区建设与发展体现在：

维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为；

支持社区公益事业；

- 支持社区建设中的环境保护项目；
- 帮助社区的弱势群体；
- 支持社区文化教育事业的建设和

满足要求及整改后满足要求达标，获得相关方好评，加5分。

## 6 制度建设

### 6.1 概述

物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系，对服务提供的全部过程和活动进行控制，以实现组织的方针和目标。

物业服务组织的最高管理者应确立提供物业服务的方针和目标并形成文件。

组织建立管理体系应满足以下目的和要求：

- 组织方针、目标的确立；
- 增强业主和其他相关方的满意程度；
- 降低组织的成本和减少风险；
- 承担组织的社会责任；
- 改进组织整体绩效；
- 有利于企业的长远发展；
- 提高组织信誉，树立良好组织形象；
- 增强组织竞争力，提高经济效益；
- 管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进；

— 满足评价的需要。

为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理和服务的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。

满足要求及整改后满足要求达标，制度能够有效持续提升服务质量，加 5 分。

## 6.2 文件要求

### 6.2.1 物业管理规范

物业服务组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范，作为各部门协调统一工作的程序，以保障各部门工作之间的协调。

物业服务组织应确定管理的职责和权限。

制定物业管理规范应主要涉及到以下方面的内容：

- 各管理部门的职责；
- 设备账、卡、标牌的管理；
- 设备维修工作间的管理；
- 中央监控室的管理；
- 房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理；
- 低压配电管理规程；
- 变配电站的管理；
- 给排水系统运行和维护保养的管理；
- 空调系统运行和维护保养的管理；
- 弱电系统运行和维护保养的管理等；
- 服务提供的登记制度。

注:确定管理部门职责时应保证一切必要的资源、设施、设备和技术支持的落实。

满足要求及整改后满足要求达标,文件能够有效融合到具体业务,有效指导服务,加5分。

## 6.2.2 日常营运服务规范

### 6.2.2.1 确立物业服务规范

物业服务组织应制定物业服务日常营运服务标准,标准的制定应包括物业委托管理合同中的内容,在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位,规定服务规范和服务提供规范要求。

物业服务组织应首先根据物业服务的普遍特性,确立本组织的服务规范,并努力控制那些构成物业服务的各种特性,形成定量和定性的质量指标要求,这些服务规范应是可以评价的。

确立服务规范应考虑

- 组织的服务资质;
- 满足物业服务特性;
- 业主的需求或期望;
- 设施、设备的配置及人员的数目;
- 物业服务的经济成本;
- 业主对服务费用的承受能力等。

注:物业服务特性包括 服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等。

满足要求及整改后满足要求达标,物业服务规范能够有效融合到具体业务,有效指导服务,加5分。

### 6.2.2.2 物业服务提供的规范

制定服务提供规范应考虑的因素:

- 业主对服务的不同需求;
- 确立可以衡量的服务项目;

- 确定员工需要具备的能力;
- 确定服务提供的综合成本;
- 确立员工岗位行为、礼仪规范。

物业服务组织应从物业服务规范的要素中，按照服务提供的方法和程序，提出本组织对提供各项服务的具体要求，并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形式。

标准的制定应包括以下内容:

- 本组织中每项服务的验收要求，维修服务、绿地养护服务的质量验收要求;
- 保障本组织物业服务提供的设备、设施的配置数量要求;
- 每项物业服务提供过程中的人员的数目和能力要求;
- 对与本组织合作的服务供应商的各项要求。

满足要求及整改后满足要求达标，物业服务提供规范能够有效融合到具体业务，有效指导服务，加 5 分。

### 6.2.3 制定员工行为规范

物业服务组织应在提高员工职业素质方面，通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则，并制定成行为规范，使员工能够形成积极的服务态度和行为模式，业主则通过服务提供者的行为体验到组织绩效的改进为保证制定的行为规范能够有助于提高服务质量，组织应注意以下事项:

- 员工行为规范应与组织的服务理念 and 价值观相吻合;
- 确定能使业主感到满意的服务水准;
- 了解业主对提供服务的方式、方法的建议和意见;
- 参考本行业中其他组织的规定;



- 设置评估方法以确保员工遵守这些规范;
- 将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的服务手册中.

服务行为的规范可以包括以下内容:

- 如何履行组织的诚信承诺、道德规范;
- 职业形象的规范;
- 符合员工岗位要求的接待礼仪;
- 内部和外部良好沟通技巧和方法的要求;
- 参与社会公益的责任等。

满足要求及整改后满足要求达标，员工行为规范能够有效融合到具体业务，有效指导服务，加 5 分。

#### 6.2.4 服务手册

物业服务组织应推行服务规范化，宜将管理和服务岗位的规范要求编制成服务手册发给员工。服务手册中应将物业管理和服务的岗位要求，按照组织相关标准中的规定，详细给出工作程序、步骤和方法。

服务手册的内容宜包括:

- 服务理念；
- 组织所要达到的质量目标;
- 相应岗位的职责;
- 服务提供的程序、步骤和方法;
- 岗位服务提供的要求;
- 岗位服务礼仪要求;

— 组织的检查 与考核 ；

— 服务质量的评价等。

满足要求及整改后满足要求达标，服务手册能够有效融合到具体业务，有效指导服务，加 5 分。

#### 6.2.5 监督

物业服务组织应针对组织制定的管理、服务规范，对员工的执行情况和行为进行监督、评价。

评价的结果用于组织服务质量的改进。

监督可以来自如下方面：

— 组织内部有关部门；

— 业主委员会；

— 居民委员会

— 业主等。

满足要求及整改后满足要求达标，有效的利用监督实施改进，加 5 分。

### 7 服务资源

#### 7.1 概述

为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标，物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源，这些资源包括：

— 一 人力资源；

— 财务资源；

— 基础设施，工作环境；

— 供方和合作者。

物业服务组织应对服务提供资源建立管理制度，并且定期评价各种资源提供的有效性。

满足要求及整改后满足要求达标，业主对资源提供满足，加 5 分。

## 7.2 人力资源

### 7.2.1 员工选聘

物业服务组织中最重要资源是该组织中的人力资源，每个员工的行为和能力都直接影响组织的形象和服务质量。

物业服务组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织战略规划的重要内容之一。同时，还应考虑

下述事项：

- 保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的目标；
- 通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力；
- 让组织内每个员工有更多的参与学习和培训的机会，制定有计划的提高人员技能的措

施等物业服务组织应制定人力资源开发计划，按组织提供服务的实际需要选聘员工。

选聘员工时对物业服务的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资格要求。

项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘。

员工选聘时应考虑：

- 各管理和服务岗位，宜按照所需要的受教育程度、实际工作经验、技能选聘；
- 选择那些在价值观、理念、办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工；
- 选择具有良好行为素质的人

满足要求及整改后满足要求达标。

## 7.2.2 管理

物业服务组织应使全体员工意识到他们的工作影响着组织的形象。让每个员工了解他们的工作是如何影响服务质量的。

管理者应做到:

- 建立和实施员工职业规划和开发计划;
- 制定有计划的提高员工技能的措施;
- 在组织内开展员工满意度调查;
- 通过给予奖励鼓励员工在提高服务质量方面做出成绩;
- 定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定。

满足要求及整改后满足要求达标，业主对管理满意，加 5 分。

## 7.2.3 培训

### 7.2.3.1 概述

物业服务组织应建立良好的职业素质培训体系，并将对员工的培训形成制度，其目的是加速物业服务的职业化、专业化进程，以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识、技能和职业道德。

在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。

为实施培训计划应做到:

- 根据不同的物业类型和服务内容，使员工掌握工作技能;
- 使用适宜的培训教材和对教材的及时更新；
- 一及时对新员工开展入门教育和相关培训课程，以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育;

- 明确培训目的和目标;
- 对培训效果定期进行总结评价，并根据组织的发展计划，调整培训内容;
- 保持各种培训方案的持续性和制度化

#### 7.2.3.2 培训内容

物业组织应将清晰的组织文化和价值观作为培训的重要内容之一。通过培训，使员工的行为规范符合组织理念，以促进实现组织的目标。

培训内容应包括以下方面:

- 组织的服务理念、职业观念；
- 组织文化;
- 本组织的质量目标和顾客满意的概念;
- 物业管理和服务的理论知识;
- 一物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准;
- 对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训;
- 物业管理和服务岗位的职业技能;
- 职业行为素质的培训等

#### 7.2.3.3 培训方式

物业服务组织应合理运用理论和实践相互结合的培训方式，采取定期和不定期的多种学习方法，如课堂教育、模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等

培训宜采用以下方式:

- 建立教育培训基地；
- 利用组织制定的服务手册，聘请有职业资格的教师授课;
- 聘请专业培训机构；

社区组织的培训;

- 组织内部指导计划;
- 经验传授等。

培训满足要求及整改后满足要求达标，培训能够融合到日常的服务工作，持续提升服务质量，加5分。

## 7.2.4 选择服务供应商

### 7.2.4.1 概述

物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样，建立同样的策划、控制和验证程序。物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力，组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。

物业服务组织在选择各种服务供应商时，应考虑到在工作中，由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。

物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。

物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明，宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。

### 7.2.4.2 对服务供应商的要求

对服务供应商的要求，至少应包括:

- 适合业主及本组织需求;
- 具备相应的资质;
- 对采购单或说明书的要求 ;
- 质量保证和验证方法的协议 ;

购进产品和服务提供的质量记录;

对解决矛盾或质量争端的规定。

在选择服务供应商时，组织还应考虑：

- 供应商的背景、历史和诚信的了解;
- 供应商能力和质量管理体系的评价;
- 供应商所提供的产品样品的评价;
- 与同类服务供应商的比较等。

选择服务供应商满足要求及整改后满足要求达标，业主对供应商服务满意，加 5 分。

### 7.3 财务资源

物业服务组织应根据发展的规模确定资金的需求，高效率的筹集与运用资金，并不断提高组织的偿债能力、运营能力和合理适度盈利能力。

物业服务组织应对由业主大会管理的维修资金进行专项管理，如开立联名、联签账户，并在业主大同意的情况下，按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费账单等信用交易方式，减少现金交易。

财务制度应符合有关法律、法规的规定。

满足要求及整改后满足要求达标，业主对财务资源管理满意，加 5 分。

### 7.4 工作环境

物业服务组织应提供完备的各类管理和服务所要求的基础设施和良好的工作环境适宜的工作环境包括：

- 良好办公条件，如，提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间;

— 物业服务所需要的设备、设施的配置和备用储存品，工具的完好程度符合国家标准的规定；

— 管理和服务信息系统的良好运行和维护；

— 良好人际关系等。

满足要求及整改后满足要求达标，员工对工作环境满意，加 5 分。

## 8 沟通

### 8.1 概述

信息沟通是提高服务质量的保障，在物业服务提供的各个阶段，良好的沟通活动会对企业的形象产生重要影响，物业服务组织的管理者应确保组织内部之间，内部与外部之间进行经常性的信息沟通，并将这种沟通形成一种制度。

在提供物业服务的整个过程中，组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动，并考虑沟通的时间以及频率物业服务组织与服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、服务提供过程中和服务交付之后，各个阶段的沟通还应注意其持久性。

良好和谐的沟通应体现在：

— 组织内部；

— 组织与服务供应商之间；

— 组织与业主委员会、居民委员会之间；

— 组织与业主之间；

— 组织与其他有关组织。

满足要求及整改后满足要求达标。

### 8.2 内部沟通



物业服务组织应根据实际情况，将组织内部沟通的过程形成文件，可以建立一个正式或非正式的交流制度，使员工有更多机会与管理层沟通。

内部沟通应考虑：

- 本组织的价值观、发展方向和绩效目标;
- 管理层与员工之间相互的信任;
- 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范;
- 向员工传授沟通与互动的技巧;
- 及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工;
- 让每个员工享有对获得利益的知情权;
- 提供一个能促进内部良好沟通的场所;
- 组织开展的各种与业主的沟通活动，应首先在组织内部让员工了解。

满足要求及整改后满足要求达标，员工对内部沟通满意，加 5 分。

### 8.3 与服务供应商的沟通

物业服务组织应按照规定的要求约束服务提供商的行为，以便更好的合作，应注意与服务供应商的合同文本所约定项目的全部内容。

满足要求及整改后满足要求达标，供应商对沟通满意，加 5 分。

### 8.4 与业主沟通

物业服务组织应理解业主的需求和期望，耐心倾听业主的意见，对业主的各种抱怨予以体谅，重要的是提供解决问题的办法，对所提供的服务项目进行说明，提高物业服务信息的透明度，避免不切实际的服务承诺。与业主有效的沟通联络包括：

- 关于服务内容、服务范围的描述：

- 清楚地了解业主对服务的需求和更高的期望;
- 保证业主意识到组织对提高服务质量所做的努力;
- 发生问题时，向业主解释每个问题的后果和解决方法;
- 及时并诚恳地表达在提供服务的过程中所产生的误会;
- 让业主亲身体验物业管理和服务提供的各个过程;
- 让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益;
- 提供适当的容易接受的、有效的沟通联络渠道和方法

物业服务组织应保障业主所享有的知情权，如：

- 组织的资质;
- 公开组织文件，例如，确立的服务规范、服务质量标准;
- 公开组织和员工的行为规范;
- 合同的内容;
- 管理账目支出和收益;
- 物业收费标准，详细计算并说明所收取费用的各种用途，合理的利润空间;
- 定期向业主公布和说明服务费用的使用情况;
- 说明服务和费用两者之间的相互关系;
- 工作记录;
- 业主投诉记录等

满足要求及整改后满足要求达标，业主对沟通满意，加 5 分。

## 8.5 沟通联络的方式

物业服务组织可以采取多种方式进行沟通。

沟通联络的方法可以包括：

- 召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议
- 在指定的布告栏中发布信息；
- 电子邮件、电话、传真、信件；
- 问卷调查；
- 定期召开业主联谊会等。
- 沟通应避免命令式的沟通方式。

满足要求及整改后满足要求达标，沟通联络的方式与企业的服务有效融合，加 5 分。

## 9 服务质量的评价和改进

### 9.1 概述

物业组织建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。

物业组织应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价，组织可以利用一些方法来评价物业管理和服务的效果，不断改进服务质量。

为做好评价，组织也可以建立信息系统，收集和分析来自各方面的信息。

满足要求及整改后满足要求达标。

### 9.2 信息的收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。

应考虑以下数据收集途径：

- 对服务供应商的评定；

- 业主满意度调查问卷;
- 业主意见，包括业主要求、建议、投诉;
- 社区居民委员会的意见；
- 管理体系审核等

满足要求及整改后满足要求达标。

### 9.3 统计方法

为评价和改进服务质量，物业服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进行数据分析，对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。

满足要求及整改后满足要求达标。

### 9.4 改进服务质量

有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告，最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献，并对他们的努力和参与给予表彰

服务质量改进应重点考虑：

- 评价沟通的有效性；
- 业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题；
- 数据分析，优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素；
- 考察物业管理和服务各项职责的落实情况

满足要求及整改后满足要求达标。



# 物业服务认证证书

证书编号: XXXXXXXX

兹证明

## XXXXXXXX公司

组织机构代码证/统一社会信用代码证: XXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXX

运营地址: XXXXXXXX

经评价,服务能力达到:  
GB/T20647.9-2006《社区服务指南》和OYPX-ZY-04  
《不动产服务认证实施规则》规定的要求  
**五星级要求**



认证范围

XXXXXXXX

颁证日期: XX年XX月XX日

有效期至: XX年XX月XX日

本证书在国家规定的有效行政许可、资质范围内一并使用方可有效  
本证书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](http://www.cnca.gov.cn)) 上查询  
监督审核日期到期后,未粘贴相应激光防伪监督审核合格标志,此证书无效

第一次监督审核 合格标志	第二次监督审核 合格标志	第三次监督审核 合格标志	第四次监督审核 合格标志
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------



张玲  
公司代表(签名)



北京欧亚普信国际认证中心有限公司

地址:北京市丰台区航丰路1号院5号楼3至17层301内8层908A室

联系电话:010-53605817

公司网站:[www.oysiso.com](http://www.oysiso.com)



# PROPERTY SERVICE CERTIFICATION CERTIFICATE

No.: XXXXXXXX

This is to certify that the quality system of

XXXXXXXX CO., LTD

OrganizatinCode: XXXXXXXX  
Register Address: XXXXXXXX  
Business Address: XXXXXXXX

After evaluation, the service capacity reaches:  
GB/T20647.9-2006Community Service Guide and OYPX-ZY-04 Requirements of  
the rules for the implementation of real estate service certification

**Five star requirements**



Certification scope

XXXXXXXX

Date of issue: XXXXXXXX

Valid until: XXXXXXXX

This Certificate may be valid if it is used in conjunction with the valid administrative license and qualifications provided by the State.  
The information of this certificate can be found on the official website of the State Authentication and Accreditation Regulatory Commission ([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)).  
The certificate is invalid if the qualified mark of laser anti-counterfeiting supervision and audit is not pasted after the expiration of the date of supervision and audit.

First Inspection	Paste Supervision Audit Qualified mark	Second Inspection	Paste Supervision Audit Qualified mark
------------------	--	-------------------	--



Approved by: 



**Beijing Eurasian Puxin International Certification Center Co., Ltd.**  
Address: 9131, Block A, 8th floor, No. 2 South Street, Zhongguancun, Haidian District, Beijing  
Tel: 010-53605817 Company website: [www.oysiso.com](http://www.oysiso.com)

