

SSCA

深圳标准认证实施规则

SSC B09-001:2019

物业服务 商务写字楼

2019-04-26 发布

2019-05-01 实施

深圳标准认证联盟 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 认证评价内容和准则	2
5 认证机构和人员的基本要求	3
6 认证模式	4
7 初次认证	4
8 认证结果评价与批准	8
9 获证后监督	8
10 再认证	9
11 认证证书	10
12 认证标志的使用	12
附录 A（规范性附录） 审查时间要求	13

前 言

为确保同类服务深圳标准认证的统一实施，深圳标准认证联盟组织认证机构制定、发布认证实施规则，本规则版权归深圳标准认证联盟所有，联盟外的任何组织及个人未经深圳标准认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本规则由深圳标准认证联盟提出并归口。

本规则主要起草单位：深圳市卓越绩效管理促进会（深圳标准认证联盟秘书处）、通标标准技术服务有限公司、深圳市标准技术研究院

本规则主要起草人：王莹、周汉明、欧阳晓东、梁庆华、陈文浩、刘三毛、肖永舒、温利峰、秦晓红、王丽娟

本规则为首次发布。

引 言

深圳以国际先进标准为目标，构建覆盖深圳发展各领域的多层次、高水平的深圳标准体系，全面推进标准、品牌、信誉、质量“四位一体”建设，通过认证技术评价手段提升深圳质量，推动深圳标准达到国内领先、国际先进水平，或填补国际、国内空白。为确保同类产品和服务深圳标准认证的统一实施，深圳标准认证联盟组织认证机构制定、发布认证实施规则。

相比传统的认证制度，为减轻深圳标准认证委托人的负担，避免重复评价，提高认证效率，在认证风险可控、保证认证质量的前提下，深圳标准认证实施在制度设计上较大的突破和创新：

——**认证依据的独特性**。认证依据的标准既可以是地方标准，也可以是企业标准或者团体标准和先进性评价细则。企业或者团体将其制定的服务标准在深圳市标准信息平台上自我声明公开，通过先进性评价机构的评价后，即成为认证的依据。认证依据更突出企业服务的先进性，体现企业的核心竞争力；

——**检验结果采信多样性**。为缩短深圳标准服务认证周期，降低认证检验费用，采用基本的服务特性的顾客体验评价（即神秘客户（暗访）的体验评价+公开的体验评价）+初始企业现场审查（服务设计审核+服务管理审核）+获证后监督检查的认证模式。对顾客感知服务特性测评的要求，既可采信企业自行委托的有资质的第三方神秘客户（暗访）的服务特性报告，也可采信主管部门服务特性抽查的检验报告。

——**现场检查要求的灵活性**。现场检查重点关注深圳标准先进性指标的满足情况，现场检查可采信委托人其他相关认证的结论，对获得有效服务管理体系认证证书的，以及服务认证证书的，由认证机构视实际情况进行评估，对符合要求的现场检查项目进行减免；

——**认证证书和认证标志的统一性**。各认证机构颁发的认证证书采用统一模板，认证标志采用深圳标准统一标识，有利于监管和提升深圳标准认证的整体形象，形成深圳标准的品牌优势。

本规则基于保障“深圳标准”的先进性、创新性、引领性和适用性制定，规定了写字楼物业服务“深圳标准”认证的基本原则、要求和程序。

本规则与DB4403/T 12物业服务要求 商务写字楼标准配套使用。

商务写字楼物业服务企业应确保所提供的服务能够持续符合认证要求及适用标准的要求。

物业服务 商务写字楼

1 范围

本规则规定了商务写字楼物业服务的认证评价内容和准则，认证机构和人员的基本要求，深圳标准认证的认证模式、初次认证、认证结果评价与批准、获证后监督、再认证、认证证书和认证标志的使用。

本规则适用于商务写字楼物业服务的“深圳标准”认证。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

SZDB/Z 287—2018 物业管理基础术语

DB4403/T 12 物业服务要求 商务写字楼

3 术语和定义

下列术语和定义适合本文件。

3.1

服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314-2017, 定义3.9]

3.2

服务特性

由顾客服务体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注1：服务特性可以从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注2：服务特性可以是定性的或定量的。

[RB/T 301-2016, 定义 3.5]

3.3

神秘顾客

以顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

[RB/T 314-2017, 定义3.10]

3.4

物业管理区域

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图（建设区域）范围，结合物业的共有部位、共有设备设施、场地及社区建设等因素划定的管理和服务区。

[SZDB/Z 287—2018，定义2.24]

3.5

持证人

持有认证机构颁发的认证证书的组织。

4 认证评价内容和准则**4.1 认证评价的内容**

服务认证评价的内容基于DB4403/T 12的服务要求评价和管理要求评价两部分组成。

4.2 服务要求评价**4.2.1 服务要求评价准则**

按照DB4403/T 12第6章要求，基于DB4403/T 12表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) DB4403/T 12表A.1是赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分，如委托人未提供某项服务（会务服务、停车场迎宾服务），则该项服务不计入总分，各模块按比例折算；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出体验系数 x ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq x < 0.2$
 - 2) 低于预期： $0.2 \leq x < 0.4$
 - 3) 符合预期： $0.4 \leq x < 0.6$
 - 4) 高于预期： $0.6 \leq x < 0.8$
 - 5) 远高于预期： $0.8 \leq x \leq 1.0$
- d) 针对服务特性测评活动，如审查组为多人组成，其总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

4.2.2 服务要求测评工具

依据DB4403/T 12表A.1给出的商务写字楼物业服务测评工具实施。

4.2.3 服务要求先进性评价标准

依据DB4403/T 12表A.1对商务写字楼物业服务评分，分值不低于80分（含）。

4.3 管理要求评价**4.3.1 管理要求评价准则**

按照DB4403/T 12第7章管理要求实施商务写字楼物业服务成熟度评价。

物业管理特定要求的审核采用五级定性成熟度水平的评价方法。DB4403/T 12表B.1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。在实施商务写字楼物业管理要求的成熟度评价时：

- a) 依据 DB4403/T 12 表 B.2 对 DB4403/T 12 第 7.2.1-7.2.10 条的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 按下表 1 确定成熟度级别。

表1 商务写字楼 物业服务管理要求成熟度对应分值

特定管理 要求条款	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
7.2.1	10	2	4	6	8	10
7.2.2	10	2	4	6	8	10
7.2.3	15	3	6	9	12	15
7.2.4	10	2	4	6	8	10
7.2.5	10	2	4	6	8	10
7.2.6	10	2	4	6	8	10
7.2.7	5	1	2	3	4	5
7.2.8	10	2	4	6	8	10
7.2.9	10	2	4	6	8	10
7.2.10	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

4.3.2 管理要求先进性评价标准

依据DB4403/T 12附录B对商务写字楼物业管理成熟度水平进行评价，分值不低于80分（含），即四级成熟度或以上。

4.3.3 管理要求先进性评价工具

依据DB4403/T 12附录B的表B.2给出的商务写字楼物业管理要求的审核工具实施。

5 认证机构和人员的基本要求

5.1 认证机构的基本要求

5.1.1 获得国家认监委批准，取得服务认证在领域为 09 “不动产服务”的资质。

5.1.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065 的要求。

5.1.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和做出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

5.1.4 不得将委托人是否通过认证与认证机构参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

5.2 认证人员的基本要求

5.2.1 认证审查员应当取得 CCAA 服务认证审查员资格。

5.2.2 认证人员的能力应满足 GB/T 27065 的规定要求与相应的资格条件。

5.2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

6 认证模式

6.1 总则

本规则给出的服务认证模式基于RB/T 314—2017的内容，根据物业服务的特性选择适用的认证模式及组合。

6.2 适用的认证模式

- a) 服务特性的公开体验评价（检验或检测），以下简称 A；
- b) 服务特性的神秘顾客体验评价（检验或检测），以下简称 B；
- c) 服务管理能力审核，以下简称 C。

6.3 认证模式选用及组合

- a) 初次认证：A+B+C；
- b) 监督评价（保持认证）：A+C 和 B+C，或 B+C 和 A+C；
- c) 再认证：A+B+C。

7 初次认证

7.1 认证单元划分

不同物业管理区域的商务写字楼应为不同的申请单元。

7.2 认证申请

7.2.1 申请认证要求

按4.2.3和4.3.2要求，依据DB4403/T 12附录A和附录B进行自评，服务要求分值不低于80分（含），以及管理要求成熟度达到四级成熟度或以上的物业服务企业，可以申请认证。

7.2.2 申请认证提交资料

- a) 申请书，包括：
 - 申请日期；
 - 委托人的信息；
 - 认证要求的服务特性名称和描述；
 - 申请认证单元的地点和人员相关信息；
- b) 营业执照；
- c) 组织结构图；
- d) 场所清单(含委托人员工人数的分析)；
- e) 申请认证单元的面积以及主要设施和设备清单；
- f) 申请认证单元的服务内容、流程及服务标准；
- g) 在业务范围内需符合的法律法规及行业守则清单；

- h) 通过其他认证的相关资料；
- i) 其他需要的文件。

7.3 认证受理

7.3.1 认证机构应向委托人至少公开以下信息：

- a) 获得 CNCA 认可的服务认证领域为 09 “不动产服务” 领域的认证机构批准书或批准号；
- b) 认证证书样式；
- c) 认证过程的申投诉规定。

7.3.2 认证机构应对委托人提交的申请资料进行评审，根据认证申请的服务范围及场所、员工人数、完成审查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。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的委托人，认证机构不应受理其认证申请。

7.3.3 认证机构应在收到委托人提交全部申请资料后 2 个工作日内确认是否受理认证申请。对符合要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合要求的，认证机构应通知委托人补充和完善，或者不受理认证申请。

7.3.4 签订认证合同

实施认证审核前，认证机构应与委托人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：

- a) 委托人获得认证后按 DB4403/T 12 要求持续维持服务质量的承诺。
- b) 委托人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。
- c) 委托人承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
 - 客户及相关方有重大投诉；
 - 提供的服务被市场监管部门认定不合格；
 - 发生所提供服务的重大安全事故；
 - 相关情况发生变更，包括：法律地位、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、最高管理者变更；经营或服务的工作场所变更；认证范围变更；重要过程的重大变更等；
 - 出现影响 DB4403/T 12 运行的其他重要情况。
- d) 委托人承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e) 认证申请的服务的活动范围。
- f) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和委托人各自应当承担的责任、权利和义务。
- g) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。
- h) 认证过程中涉及委托人机密信息，认证委托人可根据需要与认证机构签订保密条款。

根据实际情况按本规则的要求，认证机构应制定认证实施方案（包括认证时间安排、服务和管理审查计划、获证后监督方案、相关减免项目说明等），并告知认证委托人。

7.4 审查策划

7.4.1 审查时间

7.4.1.1 审查时间是对委托人进行审核所需的时间。审查时间包括审查组现场审查所需的时间，以及用于审查策划、文件评审、与客户沟通和审查报告编写工作的非现场的时间，在此基础上加上神秘顾客体验的人天数。

7.4.1.2 审查时间参照附录 A 核算，附录 A 是初次审核时以有效员工人数为基础来确定所要求的审查时间的指南。一个审查人天指的是 8 个小时的正常工作日，不包括用餐和路途时间。现场审查时间不包括第一阶段在现场实施的文件审查的时间，以及用于交通或午饭时间或非审查人员（例如：技术专家和翻译）的时间。

7.4.1.3 在特殊情况下，可以减少审查时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审查时间的 30%。

7.4.1.4 审查时间覆盖第一阶段和第二阶段，计划、准备和报告时间包括在内。现场总审核时间不宜少于附录 A 中所列时间的 80%。

对于任何审查，包括初次审查、监督审查和换证重评。不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审查时间。当需要为这些活动增加额外时间时，应在为该委托人计算的人日数之外增加。

在策划时，不能安排审查员每天延长审查工作时间来减少审查天数。但是，为使计算的审查时间充分覆盖所有的业务范围，需要包括正常工作时间之外的审查或适合倒班的工作模式，应满足现场总审查时间，且进行记录。

7.4.2 审查组

7.4.2.1 认证机构应选择服务认证审查员组成审查组，审查组成员必须具备一定的专业性，必要时可以选择技术专家加入审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

7.4.2.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.4.2.3 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，不单独出具报告等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.4.3 审查计划

7.4.3.1 认证机构应为每次审查制定书面的审查计划（第一阶段审查不要求正式的审查计划）。审查计划至少包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期和场所、现场审查持续时间、审查组成员（其中：审查员应标明认证审查资格证书编号，技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

7.4.3.2 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

7.4.3.3 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交委托人确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知委托人，并协商一致。

7.5 实施审查

7.5.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

7.5.2 审查组应当会同委托人按照程序召开首、末次会议，委托人的最高管理者及相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。委托人要求时，审查组成员应向委托人出示身份证明文件。

7.5.3 审查过程及环节

7.5.3.1 第一阶段审查

第一阶段审查可以非现场进行。应至少覆盖以下内容：

- a) 认证机构依据 DB4403/T 12 制定审查计划，根据服务要求和管理要求评价准则和工具，对现场评价内容及对应的审查方法进行策划。
- b) 审查委托人依据 DB4403/T 12 要求，针对商务写字楼客户建立的服务特性。
- c) 审查委托人依据 DB4403/T 12 标准建立的服务要求、管理要求和评价要求。
- d) 确认委托人是否按 DB4403/T 12 第 8 章实施了评价要求，并提供相关书面证据。
- e) 确认委托人覆盖的活动内容和范围、覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。
- f) 与委托人确定第二阶段审查安排。对不符合 DB4403/T 12 要求的，以及其它不具备二阶段审查条件的，不应实施二阶段审查。

7.5.3.2 第二阶段审查

第二阶段审查应当在委托人现场进行。应至少覆盖以下内容：

- a) 服务要求审查，按照审查计划中的认证模式和 DB4403/T 12 中有关“服务要求”规定的内容，以及 DB4403/T 12 附录 A 采用直接判断审查方法和体验系数 x 法，进行量化审查。
- b) 管理要求审核，按照审查计划中的认证模式和 DB4403/T 12 中有关“管理要求”规定的内容，以及 DB4403/T 12 附录 B，审核方法采用 DB4403/T 12 中给定的五级定性成熟度水平的评价方法。

7.5.3.3 发生以下情况时，审查组应向认证机构报告，经认证机构同意后终止审查。

- a) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

7.6 审查报告

7.6.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。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：

- a) 委托人的名称和地址。
- b) 委托人服务范围 and 场所。
- c) 审查的类型、准则和目的。
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- e) 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。
- f) 叙述从 6.4 条列明的程序及各项要求的审查工作情况，其中：对 6.4.3.2 条的各项审查要求应逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。
- g) 识别出的不符合项。

h) 是否通过认证的结论。

7.6.2 认证机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.6.3 认证机构应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交委托人，并保留签收或提交的证据。

7.6.4 对终止审查的项目，审查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查的原因提交给委托人，并保留签收或提交的证据。

7.7 认证的其他要求

如果申请认证服务已通过其他认证，且在有效期内，委托人能提供认证资料证明其认证内容与本次认证内容存在相同的部分，认证机构可根据认证风险决定是否采信其认证结果或部分结果，或与认证机构的其他认证合并进行。当认证机构对认证进行减免或者与其他认证合并进行时，应对相关情况在报告中做出详细说明。

注1：其他认证包括但不限于强制性认证、自愿性认证等。

注2：需提供的其他认证资料证明包括但不限于：认证实施规则、认证证书、报告。

8 认证结果评价与批准

8.1 认证结果评价

认证机构按照DB4403/T 12 附录A和B对认证委托人进行评价，评价结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指根据 DB4403/T 12 附录 A 对商务写字楼物业服务评分，分值不低于 80 分（含），且根据附录 B 对管理要求测评，分值不低于 80 分（含）。
- b) 不通过是指委托人的管理要求审核、服务特性测评其中任一项目分数未达 a) 的要求，和（或）在第二阶段现场审核时，仍未提供已按 DB4403/T 12 第 8 章实施“评价要求”的相关书面证据。

8.2 认证批准和时限

完成服务要求和管理要求评价后，对符合认证要求的，认证机构应在 7 个工作日内向委托人颁发认证证书。如果评价结果为不通过，则终止本次认证。

9 获证后监督

9.1 监督频次

9.1.1 认证机构应对持证人进行有效跟踪，监督审查持证人是否持续符合认证要求。

9.1.2 为确保达到 9.1.1 条要求，认证机构应根据持证人服务的质量风险程度或其他特性，确定对持证人监督审查的频次。

9.1.3 初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 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。在达到监督审查期限而有证据表明持证人暂不具备实施监督审查的条件时，可以适当延长监督审查期限，且最长间隔不能超过 15 个月。

9.1.4 超过期限而未能实施监督审查的，应按 11.2 或 11.3 处理。

9.1.5 每年实施监督审查的总时间应不少于初次认证公开审查时间的二分之一，再加上神秘顾客体验人日。

9.1.6 每年实施监督审查内容应不少于初次认证的50%，且两次监督审查内容必须覆盖DB4403/T 12的全部条款要求。

9.2 监督审查的项目

9.2.1 监督审查应在持证人现场进行，且应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

每次监督审查应包括下列项目：

- 认证范围内的任何变化；
- 为完成所建立目标和持续改进活动的过程；
- 持续运作控制；
- 内部评价（至少一年一次）；
- 客户投诉；
- 证书声明和认证标志的使用。

9.2.2 由于市场、季节性等原因，每次监督审查难以覆盖所有服务的，在认证证书有效期内的监督审查应覆盖认证范围内的所有项目。

9.2.3 认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存，包括：

- 对涉及 DB4403/T 12 中服务特性可能发生的投诉进行检讨；
- 核实内部评价的绩效和有效性（特别是：验证特性的履行、客户满意度的跟进），必要时查证纠正措施是否有效实施，例如：内部评价期间或满意度调查中识别出的问题点；
- 对 DB4403/T 12 中所描述的和在服务认证标志使用条件中设定的沟通规则的符合性；
- 委托人全体员工对服务认证程序的全面了解。

9.3 监督审查结论

9.3.1 监督审查结论评价要求参照 8.1。

9.3.2 审查组负责报告跟踪审查结论。审查结论为不通过的，审查组直接向认证机构报告。

9.3.3 监督审查的审核报告，应按 9.2.1 条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

9.3.4 认证机构根据监督审查报告及其他相关信息，对监督结果进行评价，评价通过的，认证证书持续有效。当监督结果评价不通过时，按照 11.3 处理。

9.3.5 认证机构根据监督审查评价结果做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

10 再认证

10.1 至少每三年进行一次再认证。认证证书期满前，若持证人申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

10.2 认证机构应参照 7.4.2 组成再认证审核组。按照 7.4.3 条要求结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。再认证时，持证人内部和外部环境无重大变更的，再认证公开审查时间应不少于初次认证公开审查时间的 2/3，再加上神秘顾客体验人天。

10.3 认证机构应参照 8.1 条要求做出再认证决定。持证人继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

10.4 认证证书的终止日期前完成再认证并决定换发证书的，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审查，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

认证证书到期后，如果认证机构能够在6个月内完成再认证，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

11 认证证书

11.1 认证证书的保持

11.1.1 证书的有效性

本规则覆盖服务的认证证书有效期为3年，每12个月内应通过至少一次监督审查，以获得认证资格的保持。一个认证的有效周期为3年，当一个认证周期届满时，通常应提前3个月启动再认证活动。

11.1.2 认证证书的内容

- a) 委托人的名称和地址；
- b) 申请认证单元的名称和地址；
- c) 认证依据的标准编号和名称；
- d) 认证模式；
- e) 认证覆盖的服务内容；
- f) 依据的深圳标准认证实施规则编号和名称；
- g) 认证的生效日期（生效日期不得早于认证评价与批准的日期）/有效期，首次发证日期/换发日期；
- h) 证书编号（唯一的识别代码）；
- i) 供扫描识别证书相关信息的二维码；
- j) 认证机构的名称/地址/网址/签发人和机构标志；
- k) 深圳标准标志。

11.1.3 认证内容的变更

11.1.3.1 认证证书内容变化时，持证人应向认证机构提出申请。认证机构根据变更的内容进行评价，对符合要求的批准变更。换发新证书的，新证书的编号、批准有效日期保持不变，并注明换证日期。

11.1.3.2 收到持证人变更的通知后，认证机构根据变更的性质，采取以下措施之一：

- a) 如果变更的程度不影响证书的有效性, 认证机构应通知持证人: 已经留意到改变, 不影响控制计划, 变更信息将被转发给需要进行监督评价的审核员。
- b) 如果变更的程度影响证书的有效性, 认证机构应通知持证人如下决定, 然后实行:
 - 继续如常实施控制计划;
 - 提出监督评价;
 - 实施新的认证评价(例如在管理层变更、迁移……等的情况下)。

11.1.3.3 认证依据的 DB4403/T 12 关键评价条款发生变更时, 经认证机构重新审查通过评价后, 应变更认证证书。

11.2 认证证书的暂停

11.2.1 持证人有以下情形之一的, 认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- a) 持续或严重不满足认证要求。
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d) 持有的与 DB4403/T 12 认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- e) 主动请求暂停的。
- f) 其他应当暂停认证证书的。

11.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 11.2.1 第 d) 项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

11.2.3 认证机构应对暂停认证证书的情况在深圳市标准信息平台进行公告, 明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间持证人不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.3 认证证书的撤销

11.3.1 持证人有以下情形之一的, 认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b) 被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单的。
- c) 拒绝配合认证监管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。
- d) 拒绝接受国家相关部门监督抽查的。
- e) 出现重大安全事故, 经执法监管部门确认是持证人违规造成的。
- f) 有其他严重违反法律法规行为的。
- g) 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的(包括持有的与 DB4403/T 12 范围有关的行政许可证明、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)。
- h) 没有按 DB4403/T 12 运行或者已不具备运行条件的。
- i) 不按规定使用证书和标识的, 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。
- j) 监督审查不通过的。
- k) 其他应当撤销认证证书的。

11.3.2 撤销认证证书后，认证机构应收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在深圳标准信息平台公示撤销决定。持证人不得以任何方式再使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.3.4 认证机构应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11.4 认证证书的续期

11.4.1 如果持证人没有在证书到期前一个月申请续期，认证机构应发送提醒函给该持证人，指出证书必须在到期前安排申请，否则无法进行再认证审查。

11.4.2 如果证书到期，续期申请仍未提出，证书自动失效。如果持证人通知认证机构不再续期，则证书在到期日到期，持证人应立即停止任何涉及认证证书和认证标志的宣传。

12 认证标志的使用

持证人可在通过认证的服务提供处展示认证标志，或销售资料和宣传材料上施加认证标志。标志的使用按照《深圳标准标识管理办法》和《深圳标准服务认证标识应用规范》的规定执行。

附 录 A
(规范性附录)
审查时间要求

员工有效人数	公开审查时间 第一阶段+第二阶段 (天数)	神秘顾客体验时间 (天数,按同一认证单 元计算)	审查时间 (总天数)
≤25	3	1	4
26~65	5	1	6
66~125	7	1	8
126~275	9	1	10
276~625	11	1	12
626~1175	13	1	14

注1: 本表反映委托人员有效人数与审查时间的关系(只适用于初次审查)。

注2: 员工有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(含每个班次的人员),覆盖于认证范围内的非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员也应包括在有效人数内。

注3: 对非固定人员和兼职人员的有效人数核定,可根据其实际工小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

注4: 委托人正常工作期间(如轮班制)安排的审查可以计入有效的审查时间。