深圳标准认证实施规则培训

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

目录

- 1. 范围
- 2. 认证依据
- 3. 认证评价内容与准则
- 4. 认证机构基本要求
- 5. 认证人员基本要求

目录

- 6. 认证模式
- 7. 初次认证/再认证
- 8. 认证结果评价与批准
- 9. 获证后监督
- 10. 认证证书的使用
- 11. 认证标志的使用

认证范围

- 本规则规定了商务写字楼物业服务的深圳标准认证的认证申请、认证实施、认证评价、认证结果评价与批准、获证后监督、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。

认证依据

- GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
- GB/T 27021/ISO/IEC17021-1合格评定 管理体系审核认证机构要求
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- DB4403/T 12 物业服务要求 商务写字楼
- 经“深圳标准”先进性评价通过后的商务写字楼物业服务企业标准

认证评价内容

- 由DB4403/T 12的服务要求评价和管理要求评价两部分组成本规则

认证评价准则

- 服务要求评价准则
- 管理要求评价准则

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

- 表 A.1 是赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值100分
- 可用直接判断法，判定得分和不得分
- 测评内容除了直接判断法情形外，给出体验系数α
- 服务要求先进性评价标准服务评分分值不低于80分

管理要求评价准则

- 按照DB4403/T 12第7章管理要求，评价商务写字楼物业服务成熟度
- 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
- 根据DB4403/T 12表B.2对DB4403/T 12 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
- 管理要求成熟度水平评价标准服务评分分值不低于80分

管理要求先进性评价标准

特定管理要求条目	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

管理要求先进性评价工具

- DB4403/T 12附录B的表B.2给出了商务写字楼物业管理要求的审核工具。

认证机构基本要求

- 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
- 认证能力、内部管理和工作体系符合GB/T 27065的要求。
- 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）、审核和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。
- 鼓励认证机构通过国家认监委确定的认可机构的认可，证明其认证能力、内部管理和工作体系符合GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1的要求。
- 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

认证人员基本要求

- 认证审核员应当取得国家认监委确定的服务认证审核员。
- 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

认证模式

适用的认证模式：

- 服务特性的公开体验评价（检验或检测），以下简称A；
- 服务特性的神秘顾客体验评价（检验或检测），以下简称B；
- 服务设计审核，以下简称C；
- 服务管理审核，以下简称D。

认证模式

认证模式选用及其组合

a）初次认证：A+B+C+D；

b）监督评价（保持认证）：A+C+D和B+D，或A+D和B+C+D；

c）再认证：A+B+C+D，A+B+D（如企业没有新的服务设计）。

6. 初次认证：6.1认证申请

6.1.1申请认证要求

申请机构按3.2.3和3.3.2要求，依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，以及管理要求成熟度达到四级成熟度或以上，可以申请认证。

6.1.2申请单元

不同的商务写字楼物业应为不同的申请单元。

6.1.3申请认证提交资料

申请书、营业执照、组织架构图（员工人数分析）、场所清单、商务写字楼物业申请单元的服务流程及服务标准、在业务范围内需符合的法律法规及行业守则清单、通过其他认证的相关资料

6. 初次认证：6.2认证受理

6.2.1信息公开 （认证机构应向申请组织公开以下信息）

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） 本规则的完整内容

c） 认证证书样式

d） 对认证过程的申投诉规定

6.2.2申请资料受理、评审与确认

a） 认证机构应对申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、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

b） 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”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请

c） 认证机构应在收到申请者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

初次认证：2）认证受理

6.2.3签订认证合同 （4承诺+服务范围+责、权、义+费用）

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：

a) 申请组织获得认证后按DB4403/T 12要求持续维持服务质量的承诺

b) 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

c) 申请组织承诺获得认证后发生异常情况时，应及时向认证机构通报

d) 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，不利用证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证

e) 拟认证的服务的活动范围

f) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织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

初次认证：6.3审核策划

6.3.1审核时间

a) 包括现场审核和非现场（如用于审核策划、文件评审、与客户沟通和审核报告编写）。

b) 一个审核人天指的是8个小时的正常工作日，不包括用餐和路途时间。

6.3.2审核组

审核组由服务认证审核员、实习审核员、技术专家组成。

6.3.3 审核计划

a) 认证机构应为每次审核制定书面的审核计划

b) 审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，

c) 现场审核持续时间，审核组成员

d) 现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行

e) 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

审核时间

- 现场审核时间应包括第一阶段在现场实施的文件审核的时间，但不包括用于交通或午饭时间或非审核人员（例如：技术专家和翻译）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 30％
- 审核时间包括这些计划和报告书写的集合，但通常不宜使现场总审核时间少于审核时间表中所列时间的80%。
- 对于任何审核，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核时间，当需要为这些活动增加额外时间时，应在为该客户计算的人日数之外增加。
- 在策划时，不能通过安排审核员每天延长审核工作时间来减少审核天数。
- 为使计算的审核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核或适合倒班的工作模式，应满足现场总审核时间，且进行记录。

初次认证：6.4实施审核

实施审核基本要求

a） 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作，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。

b） 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与相关的职能部门负责人员应该参加会议。

审核过程及环节

a） 第一阶段评价

b）第二阶段评价

终止审核

a） 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

b） 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。

c） 其他导致审核程序无法完成的情况。

实施审核：第一阶段评价

a) 认证机构根据DB4403/T 12制定评价计划，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评价方法进行策划。

b) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与DB4403/T 12要求建立申请组织针对商务写字楼客户的服务特性。

c) 结合现场情况，审核申请组织理解和实施DB4403/T 12标准服务要求、管理要求和评价要求。

d) 确认申请组织是否按DB4403/T 12第8章实施了评价要求，并提供相关书面证据。

e) 确认申请组织建立的DB4403/T 12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) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对DB4403/T 12不符合现场实际，以及其它不具备二阶段审核条件的，不应实施二阶段审核。

实施审核：第二阶段评价

- 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。
- 第二阶段审核应至少覆盖以下内容：

a) 服务要求评价，按照评价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采用直接判断评价方法和体验系数 α 法，进行量化评价。

b) 管理要求审核，按照评价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。

初次认证：6.5审核报告

- **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。审核报告应至少包括：**

a) 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与相关的职申请组织的名称和地址。

b) 申请组织活动范围和场所。

c) 审核的类型、准则和目的。

d) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。

e) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核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核工作情况，其中：对6.4.3.2条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

g) 识别出的不符合项。

h) 审核组对是否通过认证的意见建议。

7. 认证结果评价与批准

7.1 认证结果评价

a) 认证机构组织按照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。

b) 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）。

c) 不通过是指管理要求审核、服务特性测评其中任一项目分数未达a）要求，或在第二阶段现场审核时仍然未提供组织已按DB4403/T 12第8章实施了“评价要求”的相关书面证据

7.2 认证批准

评价合格后，认证机构向委托人颁发认证证书。如果评定为不通过，则终止本次认证。申请者如果新申请认证，必须先符合DB4403/T 12的要求，才能填写新的申请文件。

8. 获证后监督

8.1 监督频次

a) 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行。。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且每次监督审核的时间间隔不超过12个月。

b) 在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，且最长间隔不能超过15个月。

c) 超过期限而未能实施监督审核的，按10.2和10.3条款处理

d) 每年实施监督审核的总时间不少于初次认证公开审核时间的三分之一，再加上神秘客审核人日。

8. 获证后监督

8.2 监督评价的项目

监督审核应在获证组织现场进行，且安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

每次监督评价应包括下列项目：

a) 认证范围内的任何变化

b) 为完成所建立目标和持续改进活动的过程

c) 持续运作控制

d) 内部评价及管理评审（至少一年一次）

e) 预防和纠正措施，包括对上次评价提出的不符合项所采取的措施

f) 客户投诉

g) 证书声明和认证标志的使用

8. 获证后监督

8.3 监督评价结论

- 评价组负责报告跟踪评价结论。
- 评价结论为不通过的，评价组直接向认证机构报告。
- 评价存在不符合项时，认证机构应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织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。
- 获证机构应在规定期限内完成整改，认证机构应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。未能按期完成整改或整改不通过，按监督评价不通过处理。
- 认证机构组织根据监督审核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。
- 当监督评价不通过，则判定获证后年度监督不通过。认证机构根据评价结果作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

9. 再认证

- 至少每三年进行一次再认证。
- 获证组织内部和外部环境无重大变更时，则再认证公开审核时间应不于初次认证公开审核时间的2/3，再加上神秘客审核人日。
- 获证组织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。。
- 如属正常换发证书的，新证书的终止日期可基于当前证书的终止日期，颁证日期应不早于再认证决定日期。
- 在当前认证证书到期后，如果认证机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。
- 如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

10. 认证证书—认证证书的保持

- **10.1.1证书的有效性：**证书有效期为3年，证书有效性通过定期的监督获得保持。
- **10.1.2 证书的内容：**
  - 委托人/生产者的名称；
  - 委托人/工厂的地址；
  - 认证产品的名称/规格/型号（系列）；
  - 通过的深圳标准先进性评价细则编号和名称；
  - 经过深圳标准先进性评价的产品标准；
  - 依据的深圳标准认证实施规则编号和名称；
  - 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；
  - 证书编号（唯一的识别代码）；
  - 供扫描识别证书相关信息的二维码；
  - 认证机构的名称/地址/网址/签发人和机构标志；
  - 深圳标准标志

10. 认证证书—认证证书的保持

10.1.3认证内容变更

- 认证证书内容变化时，委托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。

10. 认证证书—认证证书的暂停、注销和撤销

- 证书的使用应符合认证机构有关证书管理规定的要求。当持证人违反认证有关规定或认证产品达不到认证要求时，认证机构按有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤消和注销的处理，并将处理结果进行公告。持证人可以向认证机构申请暂停、注销其持有的认证证书。
- 证书暂停期间，委托人如果需要恢复认证证书，应在规定的暂停期限内向认证机构提出恢复申请，认证机构按照相关规定进行恢复处理。否则，认证机构将撤销被暂停的认证证书。
- 已获认证产品在国家级、省级、地方各级产品质量监督抽查结果不合格时，认证机构应进行调查，必要时暂停或撤销证书。

10. 认证证书—认证证书的续期

- 如果持证人并没有在证书到期前一个月申请续期，认证机构发送提醒函给该机构，指出该证书必须在到期前安排申请，否则再认证评价将不会进行，由此证书将不再有效。
- 如果直到该证书的到期日，续期申请仍未提出，认证机构发函给持证人，通知该证书已被撤销，要求归还原证，并必须立即停止任何认证证书和认证标志的引用和其相关的任何传播和广告。
- 当持证人交回续期文件时，以与首次申请相同的方式进行审查。续期文件的内容与首次申请文件相同。
- 再认证评价按首次评价一样执行。评价结果处理的方式与首次认证的一样。
- 如果持证人通知认证机构不再续期，则证书将在到期日取消，证书原件必须归还，机构必须立即停止任何涉及认证证书和认证标志的广告。

11. 认证标志的使用

- 委托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》的规定执行。

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE