SSCA

深 圳 标 准 认 证 实 施 规 则

SSC B09-001:2019

版本号：2.0

商务写字楼物业服务认证

2025-08-26发布　　2025 -08 -26 实施

深圳标准认证联盟　　发　布

目　次

前　言 II
1　范围 1
2　认证依据 1
3　认证模式 1
3.1　总则 1
3.2　适用的认证模式 1
3.3　认证模式选用及组合 1
4　认证领域 1
5　认证机构和人员的基本要求 1
5.1　认证机构的基本要求 2
5.2　认证人员的基本要求 2
6　认证评价内容和准则 2
6.1　认证评价的内容 2
6.2　服务要求评价 2
6.3　管理要求评价 3
7　认证申请与评审 3
7.1　认证单元划分 3
7.2　认证申请 4
7.3　申请评审 4
8　初次审查 5
8.1　审查时间 5
8.2　审查组 6
8.3　审查计划 6
8.4　实施审查 7
8.5　审查报告 7
9　复核与认证决定 8
9.1复核 8
9.2　认证决定 8
10　获证后监督 9
10.1　监督频次 9
10.2　监督审查的项目 9
10.3　监督审查结论 9
11　再认证 10
12　认证证书 10
12.1　认证证书的保持 10
12.2　认证证书的暂停、撤销和变更 11
13　认证记录的管理 12
14　认证标志使用 12
附录A：审查时间要求 14
附录B：深圳标准标识使用要求 15

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并发布认证实施规则，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。

本规则代替2019年4月26日发布的SSC B09-001:2019《商务写字楼物业服务》，与上版规则相比较，除结构调整和编辑性改动外，主要变化如下：

a）增加版本号；

b）实施规则名称变更；

c）取消了术语和定义章节；

d）基于GB/T 27065-2015第7章的结构重新构架；

e）增加了附录B深圳标准标识使用要求。

本规则由深圳市环通认证中心有限公司提出，由深圳标准认证联盟归口。

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）、深圳市环通认证中心有限公司。

本规则主要起草人：白宇、蔡晓红、王菲、王梦桢、张增英、浦逍。

本规则及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2019年4月26日首次发布；

——本次为第一次修订，修订发布日期为2025年8月26日。

联系电话：0755-82526395；

邮箱：sz_ssca@163.com。

商务写字楼物业服务认证

1 范围

本认证实施规则规定了商务写字楼物业服务认证的认证依据、认证模式、认证领域、认证机构和人员的基本要求、认证评价内容和准则、认证申请与评审、初次审查、复核与认证决定、获证后监督、再认证、认证证书状态管理规定及要求、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 认证依据

DB4403/T 12-2023 物业服务要求 商务写字楼

3 认证模式

3.1 总则

服务认证模式应兼顾服务特性测评与服务管理审核，且侧重于评价服务的实际效果与顾客体验，因此本规则基于GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》，根据商务写字楼物业服务的特性选择了以下适用的认证模式及组合。

3.2 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。

3.3 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。

4 认证领域

SC09 不动产服务

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“SC09 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 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，确保持续具有开展服务认证的能力，一致性运作和公正性。

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 不得将申请组织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 服务认证审查员注册资格。

5.2.2 认证人员的能力应满足GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》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 认证评价内容和准则

6.1 认证评价的内容

服务认证评价的内容基于DB4403/T 12-2023《物业服务要求 商务写字楼》的服务要求评价和管理要求评价两部分组成。

6.2 服务要求评价

6.2.1 服务要求评价准则

按照DB4403/T 12-2023第5章要求，基于DB4403/T 12-2023表A.1实施服务要求（即服务特性）评价：

a) DB4403/T 12-2023表 A.1是赋权量化构建的服务要求评价表，设定满分值为 100 分，如申请组织未提供某项服务（如会务服务、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) 针对服务特性评价活动，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。

6.2.2 服务要求评价工具

依据DB4403/T 12-2023表A.1给出的商务写字楼物业服务评价工具实施。

6.2.3 服务要求评价标准

依据DB4403/T 12-2023表A.1对商务写字楼物业服务评分，分值不低于80分（含）。

6.3 管理要求评价

6.3.1 管理要求评价准则

按照DB4403/T 12-2023第6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 12-2023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 12-2023表B.2对DB4403/T 12-2023第6.2.1-6.2.10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) 确定成熟度级别（见表1）。

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
6.2.1	10	2	4	6	8	10
6.2.2	10	2	4	6	8	10
6.2.3	10	2	4	6	8	10
6.2.4	10	2	4	6	8	10
6.2.5	10	2	4	6	8	10
6.2.6	10	2	4	6	8	10
6.2.7	10	2	4	6	8	10
6.2.8	10	2	4	6	8	10
6.2.9	10	2	4	6	8	10
6.2.10	10	2	4	6	8	10

6.3.2 管理要求评价工具

依据DB4403/T 12-2023附录B的表B.2给出的商务写字楼物业管理要求的评价工具实施。

6.3.3 管理要求评价标准

依据DB4403/T 12-2023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。

7 认证申请与评审

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，不允许多个单元进行抽样。

7.2 认证申请

7.2.1 申请认证要求

按本规则6.2.3和6.3.3要求，依据DB4403/T 12-2023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商务写字楼物业服务企业，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；

——申请组织的信息；

——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，适用时，在一个较大集团中的职能和关系；

d) 场所清单(含申请组织员工人数的分析）；

e) 申请认证单元的面积以及主要设施和设备清单；

f) 已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如申请认证单元的服务内容、流程及服务规范、服务标准等；

g) 在业务范围内需符合的法律法规清单；

h) 通过其他认证的相关资料；

i) 其他需要的文件。

7.3 申请评审

7.3.1 认证机构应向申请组织至少公开以下信息：

a) 获得国家认监委批准的服务认证领域为“SC09 不动产服务”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 认证机构应对申请组织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并能够实施认证活动。

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。

7.3.3 认证机构应在收到申请组织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，认证机构应通知申请组织补充和完善。

7.3.4 采信原则

如果申请的服务认证已通过其他认证，且在有效期内，受审查方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。

7.3.5 签订认证合同

实施认证审核前，认证机构应与申请组织签订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 12-2023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；

——发生所提供服务的质量安全事故；

——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 12-2023 运行的其他重要情况。

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；

e) 认证申请的服务活动范围；

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；

h) 认证过程中涉及申请组织机密信息，申请组织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，认证机构应制定覆盖其认证活动的认证方案（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），并告知认证申请组织。

8 初次审查

8.1 审查时间

8.1.1 审查时间是对申请组织进行认证审查所需的时间。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时间，在此基础上加上神秘顾客体验的人日数。

8.1.2 审查时间参照附录 A 核算，附录 A 是初次审查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。一个审查人日指的是 8 个小时的正常工作时间，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，以及用于交通或用餐时间或非审查人员（例如：技术专家和翻译）的时间。

8.1.3 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%。

8.1.4 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。现场总审查时间不宜少于附录 A 中所列时间的 80%，且初次认证的现场审查不低于2人日；服务特性测评的人日数一般不低于服务管理审核的人日数，且应与其工作量相匹配。

对于任何审查，包括初次审查、监督审查和再认证，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，应在为该申请组织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。

8.2 审查组

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.2.3 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。

8.2.4 评价任务的人员（含神秘顾客）应具备以下的通用知识和技能：

a）熟悉服务领域的相关理论知识和实践；

b）熟悉适用的服务标准体系知识；

c）了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策；

d）掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法；

e）熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其评价方法；

f）熟悉认证工作程序和要求；

g）此外，评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

——熟悉商务写字楼物业服务的专业术语和服务特性、服务蓝图/流程及从业条件；

——熟悉适用于商务写字楼物业服务的法律法规及其运用；

——熟悉商务写字楼物业服务的服务流程，能识别该组织在服务、经营和管理过程 中存在的问题。

8.3 审查计划

8.3.1 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）。

8.3.2 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，利用神秘顾客方式进行评价的，审查计划中还应明确需要其测评的服务过程和服务特性。

8.3.3 在审查活动开始前，审查组应将审查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。

8.4 实施审查

8.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。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。

8.4.2 审查组应当会同受审查方按照程序召开首、末次会议，受审查方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。申请组织有要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

8.4.3 审查过程及环节

8.4.3.1 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 12-2023 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) 审查申请组织依据 DB4403/T 12-2023 要求，针对商务写字楼客户建立的服务特性；

c) 审查申请组织依据 DB4403/T 12-2023 标准建立的服务要求、管理要求和评价要求；

d) 确认申请组织是否按 DB4403/T 12-2023 第 7 章实施了评价要求，并提供相关书面证据；

e) 确认申请组织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) 与申请组织确定第二阶段审查安排。对不符合 DB4403/T 12-2023 要求的，以及其它不具备第二阶段审查条件的，不应实施第二阶段审查。

8.4.3.2 第二阶段审查

第二阶段审查应当在受审查方现场进行。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 12-2023 中有关“服务要求”规定的内容，以及 DB4403/T 12-2023 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 12-2023 中有关“管理要求”规定的内容，以及 DB4403/T 12-2023 附录B 采用五级定性成熟度水平评价方法。

8.4.3.3 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。

8.5 审查报告

8.5.1 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) 受审查方的名称和地址；

b) 受审查方服务范围和场所；

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8.4.3 条列明的程序及各项要求的审查工作情况，必要时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。

8.5.2 认证机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

8.5.3 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申请组织，并保留签收或提交的证据。

8.5.4 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申请组织，并保留签收或提交的证据。

9 复核与认证决定

9.1复核

9.1.1 认证机构应指派至少一人复核与评价审查活动的所有信息和结果。复核应由未参与审查过程的人员进行。

9.1.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

9.2 认证决定

9.2.1 认证决定人员

认证机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定，认证决定应由未参与审查过程的一个人或一组人完成。认证决定人员应受雇或受聘于认证机构/认证机构组织控制下的一个实体。

9.2.2 认证结果评价

认证机构按照 DB4403/T 12-2023 附录A和B对认证申请组织进行评价，评价结果分为通过、不通过。其中：

a） 通过是指根据DB4403/T 12-2023 附录 A 对商务写字楼物业服务评分，按6.2.1a)计分方法，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） 不通过是指申请组织的管理要求审核、服务特性测评其中任一项目分数未达a）的要求，和（或）在第二阶段现场审查时，仍未提供已按DB4403/T 12-2023 第 7 章实施“评价要求”的相关书面证据。

9.2.3 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，认证机构应在生成证书前将审查报告、认证决定等上传深圳标准信息平台，保证审查过程和结果具有可追溯性，并在 7 个工作日内向申请组织颁发认证证书。如果评价结果为不通过，则终止本次认证，认证机构将不批准认证的决定通知申请组织，并说明该决定的理由。

10 获证后监督

10.1 监督频次

10.1.1 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。

10.1.2 为确保达到10.1.1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。

10.1.3 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，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

10.1.4 超过期限而未能实施监督审查的，应按12.2.2处理。

10.1.5 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（适用时）。

10.1.6 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 12-2023的全部条款要求。

10.2 监督审查的项目

10.2.1 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。

10.2.2 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。

10.2.3 认证机构应当对监督审查全过程予以记录并归档留存，包括：

——对涉及DB4403/T 12-2023 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 12-2023 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；

——申请组织全体员工对服务认证程序的全面了解。

10.3 监督审查结论

10.3.1 监督审查结论评价要求参照9.2.2。

10.3.2 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。

10.3.3 监督审查的审查报告，应按10.2.1 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。

10.3.4 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 12.2.3 处理。

10.3.5 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。

11 再认证

11.1 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。

11.2 认证机构应参照 8.2 组成再认证审查组。按照 8.3 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，受审查方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日。

11.3 认证机构应参照9.2.2条要求做出再认证决定。受审查方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。

11.4 认证证书的终止日期前完成再认证并决定换发认证证书的，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。

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。

12 认证证书

12.1 认证证书的保持

12.1.1 认证证书的有效性

本规则覆盖的服务认证证书有效期为 3 年，通过监督审查来获得认证资格的保持，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。

12.1.2 认证证书的内容

a) 申请委托人的名称和注册地址；
b) 申请认证单元的名称和地址；
c) 认证依据标准；
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) 发证日期/有效期，如涉及换证应写明首次发证日期/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。

12.2 认证证书的暂停、撤销和变更

12.2.1 当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，应考虑并确定适宜的措施，包括：

——在认证机构规定的条件下（如：增加监督）保持认证；

——在客户采取补救措施前暂停认证；

——撤销认证。

12.2.2 认证证书的暂停和恢复

12.2.2.1 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 12-2023 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。

12.2.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 12.2.2.1 第 d）项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

12.2.2.3 认证机构应对暂停认证证书的情况在国家认监委平台和深圳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。

12.2.2.4 在暂停期内导致暂停的原因被消除后，认证机构应适时恢复证书并公开声明，并对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明服务仍保持认证的状态，如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，认证机构应对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保缩小的认证范围被清楚地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰描述。

12.2.3 认证证书的撤销

12.2.3.1 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 12-2023 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 12-2023 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。

12.2.3.2 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。

12.2.3.3 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识被继续使用。

12.2.4 **认证证书的变更**

12.2.4.1 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。

12.2.4.2 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查员；

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）。

12.2.4.3 认证依据的 DB4403/T 12-2023 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。

13 认证记录的管理

13.1 认证机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年。

13.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年。

14 认证标志使用

14.1 准许使用的认证标志式样

14.2　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。标志的使用按照附录B的规定执行。

附 录 A
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 （人日数）	神秘顾客体验时间 （人日数，按同一认证单 元计算）	审查时间 （总人日数）
≤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
＞1175	遵循上述递进规律		

注1：本表反映申请组织员工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，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数；

注4：申请组织正常工作期间（如轮班制）安排的审查可以计入有效的审查时间。

附 录 B

深圳标准标识使用要求

B.1 标识的颜色和字体要求

B.1.1 颜色

标识标准色为蓝色，标准色的色标数值为C100 M100 Y0 K0。

标识使用中除了标准色外，基于使用材料和设计工艺可选择辅助颜色。基材辅助色可为“浅蓝”、“淡蓝”、“金色”和“金属金色”、“银色”和“金属银色”、“白色”和“墨色”（定稿标准墨版）。辅助色的CMYK分别为：

a) 基材辅助色“浅蓝”色标数值为 C30 M10 Y0 K0；
b) 基材辅助色“淡蓝”色标数值为 C15 M5 Y0 K0；
c) 基材辅助色“金色”和“金属金色”色标数值为 C25 M25 Y75 K0；
d) 基材辅助色“银色”和“金属银色”色标数值为 C5 M0 Y0 K15；
e) 基材辅助色“白色”色标数值为 C0 M0 Y0 K0；
f) 基材辅助色“墨色”色标数值为 C0 M0 Y0 K100。

B.1.2 字体

中文“深圳标准”字样为中文楷体，英文“SHENZHEN STANDARD”字样为Times New Roman字体。

B.2 标识的使用管理

B.2.1 《深圳市市场监督管理局深圳标准认证管理办法》（以下简称“管理办法”）规定，企业通过深圳标准认证后，可在其认证范围内的产品或服务项目上使用标识。

B.2.2 管理办法规定，深圳标准认证联盟(以下简称“联盟”)指导标识的制作和使用。

B.2.3 联盟应指导标识使用机构正确使用标识和深圳标准认证证书，以及正确宣传深圳标准认证相关资讯和获证情况等。

B.2.4 为了深圳标准认证工作的统一宣传管理，标识使用机构需到联盟存案使用内容，提交标识使用承诺书，如有新增需求可随时填写标识使用清单提交联盟存案。标识使用承诺书和标识使用清单见表B.1和表B.2。

表B.1 深圳标准标识使用承诺书

<table>
<tr><td colspan="2">单位名称</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">发证机构</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">获证证书编号</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">使用期限（与认证证书保持一致）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="4">标识信息区的信息</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品/项目名称</td><td colspan="2">产品型号/项目地址</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="4">联系信息</td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>手机</td><td></td><td>电子邮箱</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">本公司郑重声明：
以上产品/项目名称及其产品型号/项目地址通过深圳标准认证，承诺按照《深圳市市场监督管理局深圳标准认证管理办法》和《深圳标准标识使用指南》的规定使用标识。如有违反，愿承担相应法律责任。
法人或单位负责人签字：（公章）

日期： 年 月 日</td></tr>
</table>

表B.2 深圳标准标识使用清单（示例）

序号 1	使用内容	使用位置和场景	使用图示	使用说明
2	标识	获证产品		标识设计在产品表带的内侧，基材辅助色为银色
3	标识	项目宣传资料		在获证项目的物业管理双月报上印刷标识
4	标识、标识标签	获证产品包装和说明书		
5	标识	项目现场		
6	标识	胸牌		
7	纪念牌	前台、专卖店、展厅等		
8	广告	户外、电视、网络等		

B.2.5 联盟可采取不定期抽查方式，抽查存案企业的标识使用和维护情况。如发现标识使用出现不规范、错误或维护不当等问题，应要求标识使用机构及时调整。联盟应将抽查结果及处理结果定期向主管部门汇报，并协助主管部门开展处理工作。

B.3 存案内容

B.3.1 存案内容包括标识使用承诺书、使用清单和使用设计稿。承诺书包括：使用产品和服务的基本信息、证书编号、标识使用期限、联系人、承诺声明等。标识使用机构可凭联盟提供的用户名和密码在联盟指定下载区内下载标识及适用设计稿，或其他方式索取。

B.3.2 由于企业产品或服务发生变更等引起的存案内容改变，标识使用企业应及时到联盟变更存案内容。

B.4 取消存案

标识使用企业符合B.7，以及企业产品或服务已经不在市场流通，应及时告知联盟，取消存案内容。

B.5 标识的使用要求

根据管理办法的规定，不得擅自扩大标识使用范围。标识使用单位应在宣传中明示获证产品和服务项目，并保存标识使用记录。

B.5.1 获证产品的使用范围要求

a）包括但不限于公司官网、运营公众号、自媒体，产品和产品的执行标准、包装、说明书、吊牌，门店、卖场、网上旗舰店、网上平台，培训和广告推广等；

b）如产品物理尺寸允许，应直接在有形产品表面使用；

c）如产品物理尺寸不允许，则可在产品的包装上或其他附带的资料上使用；

d）如仅产品的某一个部位或部分通过深圳标准认证，则应在宣传说明中明示，以降低客户的误解。

B.5.2 获证服务的使用范围要求

a）包括但不限于公司官网、运营公众号、自媒体，服务的执行标准，培训和广告推广等；

b）可在服务方的宣传资料、促销材料、工服、工作台、工作人员名片等载体上使用；

c）如服务对象为实体项目（如物业服务的服务对象：学校、写字楼、产业园区等），则可直接使用在实体项目对外的公共展示区域、展示平台或宣传资料上；

d）获证服务项目使用标识的同时，应在大堂等显著位置公示深圳标准认证证书或服务说明；

e）获证服务项目如仅某一个部分服务内容通过深圳标准认证，则应在宣传说明中明示，以降低客户的误解；

f）服务方撤出后，服务对象不得再继续使用标识。

B.6 使用有效期

标识的使用有效期与深圳标准认证证书有效期一致。

B.7 不得继续使用条件

有下列情形之一的，不得继续使用标识：

a）企业执行的标准有修订的，企业未再次申请深圳标准认证活动，或申请深圳标准认证活动未获通过的；

b）认证证书失效，包括证书过期、暂停、注销和撤销的；

c）认证依据主要指标发生变动的，评价机构对企业执行的原申请标准进行复审，复审结论为未达到深圳标准认证要求的；

d）企业的认证证书被暂停或撤销的；

e）依据相关规定不得使用的其他情形。