

“上海品牌”评价认证实施细则—办公楼物业服务

1 适用范围

本细则适用于北京中大华远认证中心（以下简称：ZDHY）按照《上海市上海品牌认证管理办法》的要求，实施“上海品牌”评价的办公楼物业服务认证，其规定了该服务认证的通用要求、程序与特定规则。

本细则应与《上海品牌服务认证实施规则》配合使用。

2 认证模式

按照 T/SCA120021-2019 《“上海品牌”评价认证依据：办公楼物业服务认证要求》的 6.2 条规定执行。

3 认证基本流程：



4 服务认证领域、认证项目及认证依据

服务认证领域	认证项目	认证依据
不动产服务	“上海品牌”认证： 办公楼物业服务	DB31/T1048-2017《上海品牌评价通用要求》 T/SCA120021-2019《“上海品牌”评价认证依据：办公楼物业服务认证要求》

5 认证申请

5.1 申报上海品牌（办公楼物业服务）的企业应符合下列要求：

（1）符合国家有关法律法规和相关政策的规定，在本市工商登记注册，具有独立法人资格，且申报服务项目的 60%以上必须在本市的；

（2）信用等级达到上海市物业管理行业协会诚信承诺 AAA 级企业；

（3）经营状况良好，主营业务盈利。申报上一年度主营业务收入 \geq 8 亿元；

（4）主要经济指标（营业收入、利润总额、管理面积、劳动生产率）与申报上年度同比上升；

（5）申报上一年度物业管理服务业务收入应大于企业总业务收入的 50%；

（6）申报近三年（含）未发生严重违法违规行为、重大质量安全事故，或经查证属实的重大投诉、曝光事件；

（7）应提交 50%以上物业服务项目（同类型）的业主委员会或顾客方的评价意见；

（8）申报近三年（含）获得上海市物业管理行业协会综合能力五星级评定；

（9）申报服务项目（同类型）符合物业管理行业参评基本要求的应达到上海市物业管理优秀示范项目比例 \geq 20%（有效期内）；

（10）申报近三年（含）企业未被纳入本市行政主管部门公共信用信息平台失信名单；

（11）申报近三年（含）上海市服务企业和项目经理失信行为记分标准，企业扣分未累计超过十八分；

（12）申报近三年（含）利润率增长 \geq 8%；年物业管理费收缴率 \geq 98%。

5.2 申请组织根据《“上海品牌”认证申请须知》向上海品牌国际认证联盟秘书处提交以下申请资料：

(1) 《“上海品牌”服务认证申请表》；

(2) 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、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。

(3) 申请组织依据 DB31/T1048-2017《上海品牌评价通用要求》填写《“上海品牌”评价通用要求自评表》和《“上海品牌”认证自评报告（服务认证）》及自评报告中要求提供的证明材料。

5.3 在提交的申请资料通过上海品牌国际认证联盟秘书处的初评后，申请组织还应向 ZDHY 提供拟认证的相关资料，包括以下必要的信息：

(1) 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）；

(2) 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）；

(3) 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、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。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(4) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；

(5) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括服务类型、主要的服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；

(6) 服务网点/场所清单；

(7) 影响服务绩效的任何外包过程的信息，包括外包方信息；

(8) 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如制定的服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，以及有关记录等）清单；申请组织应在初次审查前一个月提交现行有效的服务管理体系文件。

(9) 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单（可在初次审查现场提供）；

(10) 已获质量管理体系认证证书复印件，以及其他与拟认证范围

相关的认证证书复印件（适用时）；

（11）组织依据认证标准要求进行的自我评价报告；

（12）申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况。

（13）申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；

（14）申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家信用信息严重失信主体名录，以及拟申请认证前未发生相关服务事故或顾客重大投诉等情况）；

（15）适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）。

（16）认证受理提出的补充信息。

6 申请受理

6.1 申请评审

6.1.1 ZDHY 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

6.1.2 在申请评审后，ZDHY 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

6.2 签订认证合同

6.2.1 ZDHY 决定受理认证申请后，在实施认证审查前，ZDHY 与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份，ZDHY 和认证申请方各执一份。

6.2.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。ZDHY 将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

6.3 审查方式及审查方案

6.3.1 ZDHY 按照确定的认证依据，对申请组织拟认证的办公楼物业服务进行现场审查，现场审查通常采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合认证标准或技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

6.3.2 ZDHY 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服

务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

6.3.3 为确保认证审查的完整有效，ZDHY 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。具体审查时间核算按照《“上海品牌”认证收费标准管理办法》的规定执行。

7 审查过程

7.1 审查准备

7.1.1 确定审查目的、范围和准则

ZDHY 按照《服务认证管理程序》的要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的认证依据、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

7.1.2 选择和指派审查组

7.1.2.1 ZDHY 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。ZDHY 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类型、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

7.1.2.2 审查组的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，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

7.1.2.3 ZDHY 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，ZDHY 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

7.1.3 文件审查及通用要求评价

7.1.3.1 ZDHY 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据认证标准及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件的适宜性和充分性进行评审。

7.1.3.2 通用要求评价原则上覆盖 DB31/T 1048 《上海品牌评价通用要求》第 4 章基本要求的全部内容。ZDHY 委派的审查组长依据 DB31/T 1048 标准要求，从品牌引领、自主创新、品质卓越、管理精细、社会责任五个方面对申请组织提交的资料与实际状况进行审查确认。

7.1.3.2 ZDHY 将文件审查及通用要求评价的结果告知申请组织。当发现存在不符合而影响服务体系的运行时，申请组织应及时采取补充资料、纠正或纠正措施，并由 ZDHY 审查组组长对其措施的有效性进行确认。在文件审查及通用要求评价通过后方可实施现场审查。

7.1.4 审查计划

7.1.4.1 ZDHY 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

7.1.4.2 ZDHY 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

7.2 现场审查

ZDHY 委派审查组按照《上海品牌服务认证实施规则》及本细则的要求确定的认证依据，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

7.2.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（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，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

7.2.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务管理审核与服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审

查方式，收集客观证据并记录。

7.2.2.1 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

(1) 对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

(2) 人员及资源配置与管理；

(3) 服务特性控制及其运行管理；

(4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；

(5) 服务承诺和顾客服务；

(6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

(7) 争议的处置管理；

(8) 服务投诉的处理。

7.2.2.2 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) ZDHY 与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

(3) 审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和支撑能力等相关的信息。

7.2.2.3 暗访（必要时）

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

① 在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

② 在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

(3) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准的规定执行。

(4) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

7.2.3 在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.2.4 确定和记录审查发现

7.2.4.1 审查组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.2.4.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.2.4.3 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

7.2.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告 ZDHY。

7.2.6 准备审查结论

7.2.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

(2) 依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论，并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，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.2.6.2 审查结论（初次审查和再认证适用）

(1) 上海品牌办公楼物业服务特性测评达到 95 分（含）以上，且管理要求的审查达到五级成熟度水平，没有发现不符合，现场审查通过，推荐认证注册。

(2) 上海品牌办公楼物业服务特性测评达到 95 分（含）以上，且管理要求的审查达到五级成熟度水平，但发现不符合，现场审查基本通过，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐认证注册。

(3) 上海品牌办公楼物业服务特性测评低于 95 分，或管理要求低于五级成熟度水平，现场审查不通过，不推荐认证注册。

7.2.7 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

7.2.8 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。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。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.3 不符合项、纠正措施及有效性验证

7.3.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.3.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.3.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 ZDHY 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

7.4 审查报告

7.4.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；

- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

7.4.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 ZDHY，用以支持 ZDHY 做出认证决定。

7.4.3 ZDHY 享有对审查报告的所有权。经 ZDHY 批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审查组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

7.4.4 受审查组织应妥善保管审查计划、审查报告、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

8 复核及认证决定

8.1 ZDHY 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

8.2 ZDHY 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查计划、审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；
- (2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

8.3 ZDHY 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

8.4 授予认证注册的决定经 ZDHY 主任批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 ZDHY 要求正确使用认证证书、标志和正确引用认证结果，并向 ZDHY 通报相关信息。

8.5 对于不符合认证要求的申请组织，ZDHY 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

9 认证证书和认证标志

9.1 认证证书

9.1.1 ZDHY 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。在做出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定后，向获证组织颁发 ZDHY 主任签署的认证证书。

9.1.2 ZDHY 颁发的服务认证证书有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- (1) 本中心的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围（服务范围和服务内容）；
- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- (5) 服务认证实施规则；
- (6) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (7) 认证证书名称和证书编号；
- (8) “上品”标志；
- (9) ZDHY 的印章和证书签发人的签字；
- (10) 认证信息查询方式说明；
- (11) 适用时，其他需要标注的内容。

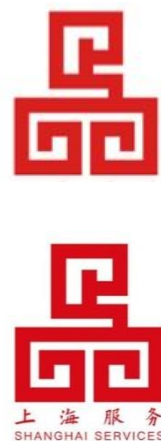
9.1.3 如果认证所覆盖服务类别及其场所较多，需在证书附件上加以注明。

9.2 认证标志

9.2.1 “上品”标志

9.2.1.1 “上品”标志属于上海市质量品牌标志。“上品”标志由“品”字型青铜器回纹构成。“上品”标志可以与“上海服务”、“SHANGHAI SERVICES”组合使用。中英文同时使用的，中英文应当对应。标志色调为红色。标志的式样、尺寸及颜色要求如右图：

9.2.1.2 标志使用者可以按照比例放大或者缩小标志图形，不得更改图形的比例关系、图案、文字和颜色。



9.2.2 北京中大华远认证中心（ZDHY）的认证标识如下：



服务认证

9.3 认证证书和认证标志的使用

9.3.1 获得“上品”认证的组织可以在其获得认证的范围和有效期内，在经营活动相关的说明书、经营场所、广告宣传以及有关材料中使用认证证书和认证标志。

9.3.2 禁止伪造、冒用、转让认证标志，禁止利用认证标志从事虚假宣传、欺骗或者误导公众等行为。

9.3.3 ZDHY 将依据《上海品牌认证证书管理办法》、《上海市“上品”标志管理办法》和 ZDHY 公开文件《认证/认可标识（牌）使用及认证证书管理规定》的规定要求，对获证组织持续使用的认证证书及认证标志进行监督审查。

10 证后监督

10.1 监督审查的频次

10.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，ZDHY 安排在初次认证决定（认证证书的发证日期）后的 10 月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

10.1.2 如果发生以下情形时，ZDHY 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

（1）获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

（2）获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

（3）认证依据发生变化时；

（4）获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

（5）对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

10.2 ZDHY 的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

(1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

(2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

(3) 获证组织代表性区域和服务活动；

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

(5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果的引用。

10.3 ZDHY 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

10.4 ZDHY 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 12.2 条、13 条、14.1 条或 15 条的规定执行。

11 再认证（复评）

11.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5.3 条款规定向 ZDHY 提出再认证（复评）申请。

11.2 ZDHY 按照第 6 条规定实施再认证申请评审。

11.3 ZDHY 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查，再认证审查按照第 7 条规定的初次认证审查程序要求实施。

11.4 对于再认证审查组提出的不符合，受审查组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审查组和 ZDHY 对实施有效的验证。

11.5 ZDHY 按第 8 条规定的审定要求做出再认证决定。

11.6 当 ZDHY 做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 ZDHY 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 ZDHY 初次认证证书的发证日期。

12 扩大或缩小认证范围

12.1 扩大认证范围

12.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 ZDHY 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

12.1.2 ZDHY 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一同进行。

12.1.3 经 ZDHY 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.2 缩小认证范围

12.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 ZDHY 正式提交缩小认证范围的申请，或由 ZDHY 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 ZDHY 签订补充认证合同/协议。

12.2.2 ZDHY 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ZDHY 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

12.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 ZDHY 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 ZDHY 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

13 变更认证证书

13.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换代）等内容发生变化，获证组织应按照 ZDHY 的相关要求，提出认证证书变更申请。

13.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经

申请评审确认，必要时，由审查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

13.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换代）符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

13.4 通过监督审查和再认证审查，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 ZDHY 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别能够符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

13.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

13.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 ZDHY 的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

13.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 12 条要求执行。

14 暂停、恢复认证证书

14.1 暂停认证证书

14.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，ZDHY 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经 ZDHY 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

14.1.2 暂停认证证书经批准后，ZDHY 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在 ZDHY 网站上公布。

14.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

14.2 恢复认证证书

14.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 ZDHY 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在 ZDHY 的网站上公告。

14.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

15 撤销（含注销）认证证书

15.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 ZDHY 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

15.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，ZDHY 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经 ZDHY 认证决定撤销获证组织的认证资格。

15.3 撤销认证注册经批准后，ZDHY 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

16 认证公告

16.1 ZDHY 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在 ZDHY 官方网站（www.zdhy.net）上公布。

16.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，ZDHY 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

16.3 按照《上海市上海品牌认证管理办法》规定的要求，ZDHY 将颁发“上海品牌”认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向上海品牌国际认证联盟报送，社会公众也可登录上海认证协会官方网站（www.sca.sh.cn）查询相关认证信息。

17 其他要求

17.1 实施本细则的费用按照《“上海品牌”认证收费标准管理办法》的要求执行。

17.2 在本细则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照 ZDHY 公开文件《中心对申诉、投诉和争议处理办法》执行。

17.3 获证组织按照《上海品牌认证证书管理办法》、《上海市“上品”标志管理办法》和 ZDHY 公开文件《认证/认可标识（牌）使用及认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

18 相关文件及表格

- (1) 《上海市上海品牌认证管理办法》
- (2) 《“上海品牌”认证收费标准管理办法》
- (3) 《上海品牌认证证书管理办法》、
- (4) 《上海市“上品”标志管理办法》
- (5) 《上海品牌服务认证实施规则》
- (6) 《“上海品牌”认证申请须知》
- (7) 《“上海品牌”服务认证申请表》
- (8) 《“上海品牌”评价通用要求自评表》
- (9) 《“上海品牌”认证自评报告（服务认证）》
- (10) T/SCA120021-2019 《“上海品牌”评价认证依据：办公楼物业服务认证要求》

19 附则

本细则由北京中大华远认证中心（ZDHY）负责解释。