

编号：CQC-S0034-2022

# “上海品牌”服务认证实施规则

## 智慧供水系统运维服务

2022-12-07 发布

2022-12-07 实施

中国质量认证中心 发布

## 目录

1. 适用范围 .....	3
2. 认证依据 .....	3
3. 认证模式 .....	3
4. 认证单元划分 .....	3
5. 认证委托 .....	3
5.1. 认证申请及受理 .....	3
5.2. 申请资料 .....	3
5.3. 认证合同 .....	4
6. 认证实施 .....	4
6.1. 管理要求审核 .....	4
6.1.1. 审核准备 .....	4
6.1.2. 审核首、末次会议 .....	4
6.1.3. 审核内容 .....	5
6.1.4. 对其他体系认证结果的采信 .....	5
6.1.5. 开具不符合报告 .....	6
6.1.6. 提出持续改进建议 .....	6
6.2. 服务特性测评 .....	6
6.2.1. 测评方式 .....	6
6.2.2. 测评内容 .....	6
6.2.3. 开具不符合报告 .....	6
6.2.4. 提出持续改进建议 .....	6
7. 人日数 .....	7
8. 测评报告 .....	7
9. 认证决定 .....	7
9.1. 认证决定的依据 .....	7
9.2. 认证结果 .....	8
10. 获证后监督 .....	8
10.1. 监督内容 .....	8
10.2. 获证后监督的频次和时间 .....	8
10.3. 获证后监督的记录 .....	9
10.4. 监督人日数 .....	9
10.5. 监督结果 .....	9
11. 复审 .....	9
12. 认证证书 .....	10
12.1. 认证证书的保持 .....	10
12.2. 认证证书的变更 .....	10
12.3. 认证证书的暂停、恢复和撤销 .....	10
13. 认证标志 .....	11
14. 申诉和投诉 .....	11
15. 收费标准 .....	11

## 1. 适用范围

本规则适用于认证机构对智慧供水系统运维服务进行的“上海品牌”服务认证活动。

## 2. 认证依据

依据 DB31/T 1048-2020 《上海品牌评价通用要求》和 T/CSCA 120064-2022 《智慧供水系统运维服务要求》。

## 3. 认证模式

基本的认证模式是：

管理要求审核+服务特性测评+获证后监督

## 4. 认证单元划分

同一服务提供者应用同一运维服务信息平台提供智慧供水系统运维服务为一个认证单元。

## 5. 认证委托

### 5.1. 认证申请及受理

认证委托人需以适当的方式向上海品牌国际认证联盟提出认证委托，上海品牌国际认证联盟应对认证委托进行处理，并委派给有资质的认证机构实施后续认证流程。上海品牌国际认证联盟负责审核、管理、保密有关资料，并在收到委托人申请的 5 个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

### 5.2. 申请资料

认证委托组织应提交以下申请资料：

- 1) 认证申请书；
- 2) 符合 DB31/T 1048-2020 《上海品牌评价通用要求》的自我声明及相关证明材料；
- 3) 法律地位的证明文件；
- 4) 由具有资质的第三方机构出具的满足 T/STIC 110036-2021 要求的符合性证明材料，如测试报告等。

注：满足 T/STIC 110036-2021 要求的符合性证明材料应在认证决定前提供。

### 5.3. 认证合同

除特殊情况外, 认证机构应与认证委托人签订认证合同。

## 6. 认证实施

### 6.1. 管理要求审核

#### 6.1.1. 审核准备

- 1) 审查组长接到审查任务后, 应进行文件评审。审查组长原则上应于现场审核开始前 2 个工作日将审核计划发送给受审查方确认。如受审查方有不同意见及合理理由, 审查组长应对计划予以调整, 必要时认证机构对审查组组成进行调整；
- 2) 审查组成员应按审核计划分配的审核任务做好审核准备工作, 必要时编制审核记录表。

#### 6.1.2. 审核首、末次会议

审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表, 参会人员签到。

### 6.1.3. 审核内容

对受审查方现场审核内容应包括：

- 1) 审核受审查方理解和实施《智慧供水系统运维服务要求》中的6 管理要求的情况；
- 2) 审核受审查方是否系统而充分地识别与所提供的儿童保障服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；
- 3) 通过可行、有效的审查方式，评价受审查方是否满足要求，完成管理要求审核记录，并参照 T/CSCA 120064-2022 中 7.1.2 条款给出的评分要求，给出基于评价内容符合程度的评价系数  $\beta$ ，用给定的每一项评价内容的分值乘以该项的评价系数  $\beta$  后求和，得出每个条款的评价得分，如下：

- a) 符合： $0.8 < \beta \leq 1.0$ ；
- b) 基本符合： $0.6 < \beta \leq 0.8$ ；
- c) 部分符合： $0.4 \leq \beta \leq 0.6$ ；
- d) 不符合： $0 \leq \beta \leq 0.2$ 。

注：1) 符合：受审查方规定了该条款要求，提供的证实性材料符合要求；

2) 基本符合：受审查方规定了该条款要求，提供的证实性材料大致符合要求；

3) 部分符合：受审查方提供的规定和（或）证实性材料部分符合条款要求；

4) 不符合：受审查方未规定该条款要求或未能提供的有效的证实性材料。

### 6.1.4. 对其他体系认证结果的采信

如受审查方已获得 GB/T 19001 体系认证证书或其他体系认证证书，认证机构视实际情况决定是否对《智慧供水系统运维服务要求》中相应条款进行审核或验证或进行条款删减。

### 6.1.5. 开具不符合报告

审查组对现场审核中评价系数  $0 \leq \beta \leq 0.2$  的条款开具不符合报告，并要求限期整改。

### 6.1.6. 提出持续改进建议

审查组应对评价系数  $0.2 < \beta \leq 0.6$  的条款提出持续改进建议，建议企业持续改进，已开具不符合报告的条款不需另外提出建议。

## 6.2. 服务特性测评

### 6.2.1. 测评方式

服务特性测评一般采用审核员现场审查的方式进行，有条件的可采用神秘顾客体验、顾客访谈、顾客问卷调查等方式进行。

### 6.2.2. 测评内容

服务特性测评内容包括：

- 1) 评价受审查方理解和实施《智慧供水系统运维服务要求》中 5 服务要求的情况；
- 2) 通过可行、有效的审查方式，测评受审查方是否满足要求，完成服务特性测评记录，并对每个条款结合李克特 5 点式量表进行打分。

### 6.2.3. 开具不符合报告

审查组对现场审核评价体验系数  $0 \leq \alpha \leq 0.2$  的条款开具不符合报告，并要求限期整改。

### 6.2.4. 提出持续改进建议

审查组应对评价系数  $0.2 < \alpha \leq 0.6$  的条款提出持续改进建议，

建议企业持续改进。

## 7. 人日数

人日数涉及管理要求审核（含文件审核和现场审核）、服务特性测评内容。一般管理要求文件审核 2-4 人日、管理要求现场审核为 1-4 人日，服务特性测评为 1-4 人日。现场审核人日数可根据现场审核情况适当调整。

## 8. 测评报告

测评报告提交时除报告本身外，还应包括与报告有关的其他资料，包括测评记录、审查计划等。

审查组应对评价活动形成书面测评报告，描述评价得分和测评结果，由审查组组长签字。

测评报告还应包括以下内容：

- 1) 申请组织名称、地址等信息；
- 2) 服务提供组织名称、地址、联系人等信息；
- 3) 认证范围、服务提供者概况及评价条款得分；
- 4) 审查组长、审查组成员及审查安排信息；
- 5) 不符合项描述、改进建议、测评结论及推荐意见。

## 9. 认证决定

### 9.1. 认证决定的依据

认证决定由认证机构组织认证决定人员及相关专家做出。认证决定人员依据 DB31/T 1048-2020 《上海品牌评价通用要求》、《智慧

供水系统运维服务要求》、认证风险，结合审查前、审查过程中采集的所有信息进行综合评价后做出决定。

## 9.2. 认证结果

认证结果分为通过、不通过。通过是指 DB31/T 1048-2020《上海品牌评价通用要求》评价、管理要求审核、服务特性测评得分符合 T/CSCA 120064-2022《智慧供水系统运维服务要求》7.2 评价结果要求，且不符合项（如有）限期整改通过；以上任何一项不满足要求，即为不通过。

对于符合认证要求的受审查方，认证机构应颁发认证证书。对于不符合认证要求的受审查方，认证机构应以书面的形式，明示其不能获得认证的原因。

## 10. 获证后监督

### 10.1. 监督内容

监督审查的内容需包含但不限于以下内容：

- 1) 管理要求进行文件审核。与初次审核时的体系文件进行比对，对有修订的文件进行审核，必要时在服务特性测评时现场验证；
- 2) 全部服务特性测评的内容；
- 3) 跟踪审查组织对于客户投诉的处理情况；
- 4) 验证上次审查提出的不符合项（如有）所采取的纠正/预防措施的实施情况。

### 10.2. 获证后监督的频次和时间

每年监督不少于 1 次，时间间隔一般不超过 12 个月，可根据实

际情况适当调整。

若发生下述情况之一可视情况增加监督频次并增加管理要求审核：

- 1) 获证组织出现质量问题、诚信问题或顾客提出严重投诉并经查实为受审查方责任的；
- 2) 获证组织在人员、场地、设施等方面发生重大变更时；
- 3) 获证组织体系方面发生重大变更，采信 GB/T 19001 等认证证书发生证书被暂停（不包含主动申请暂停）或撤销。

### 10.3. 获证后监督的记录

认证机构应对获证后监督全过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

### 10.4. 监督人日数

监督人日数应包含管理要求的文件审核人日数和服务特性测评人日数。一般管理要求文件审核为 1-4 人日，服务特性测评 1-4 人日，可根据现场审核情况适当调整。

### 10.5. 监督结果

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

认证机构应及时向上海品牌国际认证联盟提交监督审查结果。

## 11. 复审

证书持有人应在证书有效期届满前 90 天内向发证机构提交复审申请，复审的程序和要求同获证前的要求。

## 12. 认证证书

### 12.1. 认证证书的保持

认证证书有效期为 3 年，证书有效性依赖认证机构的获证后监督结果获得保持。

### 12.2. 认证证书的变更

发生以下情况时，获证组织需向认证机构提交变更申请：

- 1) 获证组织管理体系发生变更的；
- 2) 获证组织服务场所发生变更的；
- 3) 获证组织服务功能、业务范围发生变更的；
- 4) 获证组织组织结构发生变更的；
- 5) 获证组织认证证书信息发生变更的；
- 6) 认证适用的认证依据或者认证实施细则换版或变更要求组织提交变更申请的。

认证机构应根据变更具体情况判定变更申请审查方式。

### 12.3. 认证证书的暂停、恢复和撤销

证书的使用应符合认证机构有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或认证服务达不到认证要求时，认证机构按有关规定对认证证书做出相应的暂停和撤消的处理，并公告。

证书持有者可以向认证机构申请暂停其持有的认证证书。

证书暂停期间，证书持有者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，认证机构按有关规定进行恢复处理。否则，认证机构将撤消被暂停的认证证书。

### 13. 认证标志

证书持有者应按《上海品牌认证标志管理办法》及上海品牌国际认证联盟有关规定使用标志。获证服务允许使用以下认证标志：



### 14. 申诉和投诉

认证委托组织对认证决定有异议时，可在 5 个工作日内向认证机构投诉。认证机构自收到投诉之日起，应在 30 个工作日内进行处理，并将处理结果形成书面通知送交申诉人。

申诉人认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向上海品牌国际认证联盟或国家认监委投诉。

### 15. 收费标准

“上海品牌”服务认证按照认证机构与委托人之间的合同约定及联盟相关规定收取。