

公开性文件



2024 年 1 月 1 日批准

2024 年 1 月 1 日实施

中标信认证(江苏)有限公司

公正性声明

中标信认证严格遵守国家认监委的公正性要求开展认证工作，特作如下声明：

- 1) 本公司在质量、环境、职业健康安全管理体系认证工作中将严格遵守国家的有关法律、法规和公司的质量方针，在批准和认可的业务范围内开展管理体系认证活动。
- 2) 本公司对自愿申请认证的任何组织持公正及开放态度，以 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》及产品执行的标准、相关法规等为审核依据，认真履行认证程序。
- 3) 本公司独立签署认证合同，不签署咨询认证“一条龙”合同。
- 4) 本公司及其工作人员不从事任何与本公司质量、环境、职业健康安全管理体系认证业务有关的认证咨询活动。
- 5) 开展质量、环境、职业健康安全管理体系认证工作不以营利为目的，对内不搞认证数量或经济承包。对外不以不正当手段进行市场竞争，认证收费按照国家有关规定执行，不得以任何名义给予认证申请人或其代表回扣、给予中间人介绍费，并以此招揽认证客户。
- 6) 本公司的认证服务向所有的委托方开放，不附加不正当的财务或其他条件。不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件。
- 7) 公司确保全体人员、相关机构兼职审核员秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集体或其他方利益优先或拖延对委托方的受理工作，杜绝不正之风。保守组织秘密，维护组织利益。如有违反，将受到严肃处理。
- 8) 公司在职人员应严格遵守公司有关公正性管理规定和签署的《公正性及保密声明》的要求，不得参与近两年内与其存在经济、商务、咨询工作关系的认证客户的认证活动。
- 9) 中标信认证（江苏）有限公司郑重声明，严格杜绝以上内容中列举的严重影响本公司公正性、严重违反中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可要求的行为发生。

中标信认证（江苏）有限公司

总经理： 

公 司 简 介

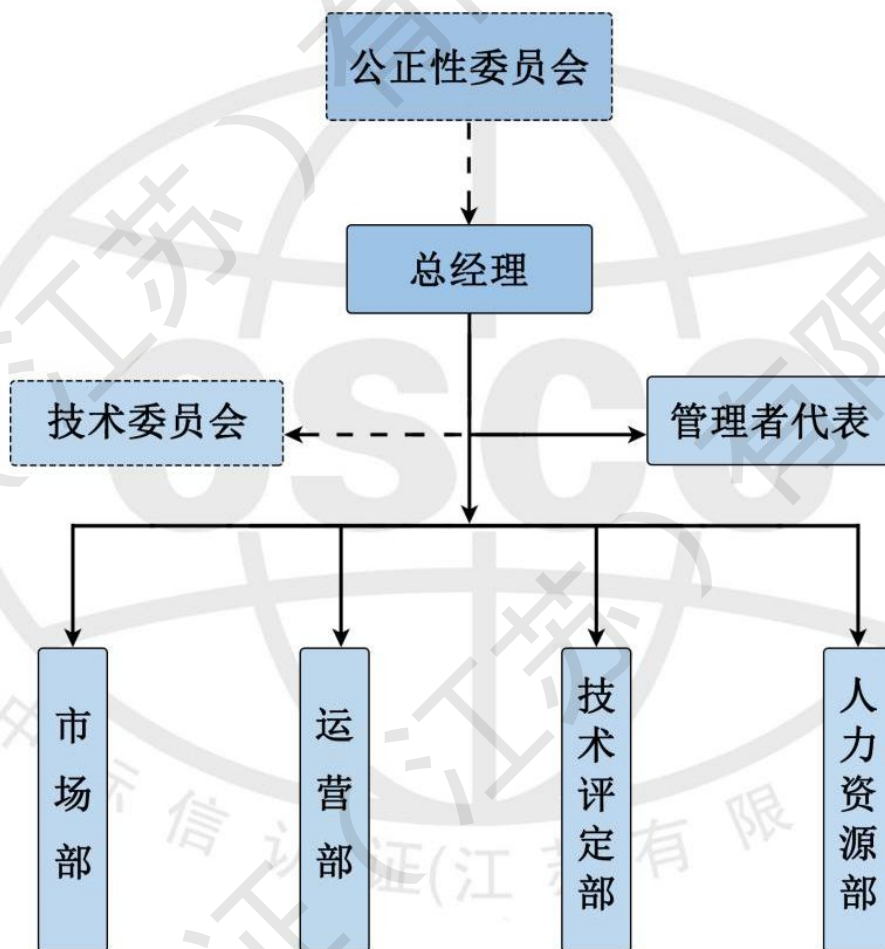
中标信认证（江苏）有限公司，简称（中标信认证）于 2024 年经江苏省淮安市市场监管局正式审批组建，现认证领域主要包括 GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001 等管理体系认证服务。

中标信认证专注于为国内发展或是积极寻求国际接轨的组织提供专业化认证服务，始终以出众的管理能力、成功信仰、专业服务和质量承诺在客户中享有盛誉。核心业务以质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证为主。公司以“诚信，独立，公正，专业”为服务宗旨，经过管理团队的认证实践，形成了注重实效的认证管理和质量保证体系。

中标信认证（江苏）有限公司总部设在江苏淮安，在江苏、安徽、山东、河北等全国各地发展和培养了公司的审核员及专家，为企业提供本土化审核，为客户提供方便、快捷、优质和高效的认证服务。

“历尽天华成此景，人间万事出艰辛”，中标信认证始终不会止步于已经取得的成绩，他们将与时俱进，开拓创新，迎接挑战，为中标信认证的可持续、健康稳定、和谐发展做出更加积极的努力！

组织结构图



管理体系认证程序

一、目的与范围

为规范中标信认证各项认证活动，保证认证的质量，特制定本管理控制程序；
适用于规定中标信认证各项认证审核工作流程及具体步骤的实施与管理。

二、引用文件

CNAS-RC01 《认证机构认可规则》
CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
CNAS-CC131 《质量管理体系审核及认证的能力要求》
CNAS-CC121 《环境管理体系审核及认证的能力要求》
CNAS-CC125 《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》
GB/T 19011 《管理体系审核指南》
CNAS-CC11 《基于抽样的多场所认证》

三、职责

- 3.1 运营部负责委派审核组，下达审核通知和审核任务书。
- 3.2 审核组长负责按照审核任务书和审核方案编制审核计划，并通知审核组员，管理审核组，确保按照本程序以及公司相关的审核办法、制度的要求高效、合规、有序的审核，并担总责。
- 3.3 审核组（员）按照审核计划承担、实施审核，并担责。

四、认证前的活动

- 4.1 认证申请的受理及合同评审
 - a. 当申请方提出认证意向时，由市场人员向其提供与认证前期工作有关的公开文件（中标信认证简介、认证程序、申请表）等资料，必要时与申请人面谈。
 - b. 运营部依据《认证申请、评审及受理程序》进行认证申请评审，申请评审的结果拒绝认证申请时，运营部应记录和保留拒绝申请的原因，并使客户清楚拒绝的原因；申请评审的结果接受认证申请时，运营部策划编制审核方案，组建审核组开展认证审核活动。
 - c. 认证周期内，如果获证客户涉及审核组能力的信息发生变化，如认证范围、过程等，市场部应及时与客户签署《补充协议》，并对于变化部分进行评审。
- 4.2 认证合同
 - a. 初次认证审核，市场部代表中标信认证与申请方独立签署认证合同，拒绝任何涉嫌咨询的服务项目，抵制商洽或签署认证咨询总合同。合同需明确界定认证所覆盖的范围，认证类型、认证标准，认证费

用及双方的责任和义务等。

- b. 再认证审核前，市场部代表中标信认证与申请方重新独立签署认证合同。
- c. 中标信认证鼓励客户签署长期合同。
- d. 《认证合同》的乙方应是中标信认证，使用中标信认证公章或合同章。
- e. 市场部依据认监委的部门规章、行政规范性文件以及认监委公告（如管理体系认证实施规则等），认可机构的认可规范等要求定期修订认证合同。
- f. 每次修订后的认证合同需要经公司总经理的确认。

4.3 审核方案策划

运营部方案策划管理人员根据 ERP 系统中认证申请评审通过后的信息,对整个认证周期制定审核方案,以清晰地识别所需的审核活动,这些审核活动用以证实客户的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求,见《通用管理体系审核方案及控制程序》。

4.4 确定审核时间

4.4.1 在《通用管理体系审核方案及控制程序》和《管理体系审核时间确定工作细则》中确定审核时间。对每个客户确定策划和完成对其管理体系的完整有效审核所需的时间。具体见《通用管理体系审核方案及控制程序》和《管理体系审核时间确定工作细则》的要求,并记录。

4.4.2 整个审核时间中,现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

4.5 多场所的抽样

当客户管理体系包含在多个地点进行的相同活动时,如果在审核中确定使用多场所抽样时,则应在审核方案策划中确定抽样方案以确保对该管理体系的正确审核。并对每个客户将抽样计划的合理性形成文件。见《通用管理体系审核方案及控制程序》和《多场所抽样实施工作细则》。

4.6 多管理体系标准

在提供依据多个管理体系标准进行认证时,在审核方案中安排审核策划,确保充分的现场审核,以提供对认证的信任。见《多体系结合审核工作细则》。

五、实施策划

5.1 确定审核目的、范围和准则

5.1.1 运营部（审核组长）根据依据审核任务书和审核方案,编制审核计划,明确审核目的、审核范围和准则,包括任何更改,应与客户商讨后确定。

5.1.2 审核目的应说明审核要完成什么,应包括下列内容:

- a) 确定客户管理体系或其部分与审核准则的符合性;
- b) 确定管理体系确保客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力;

- c) 确定管理体系在确保客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性;
- d) 适用时, 识别管理体系的潜在改进区域。

5.1.3 审核范围应说明审核的内容和界限, 例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核(例如覆盖不同场所的审核)时, 单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围, 但整个审核所覆盖的范围应与认证文件中的范围一致。

5.1.4 审核准则应被用作确定符合性的依据, 应包括:

- 所确定的管理体系规范性文件的要求;
- 所确定的由客户制定的管理体系的过程和文件。

5.2 选择和指派审核组

5.2.1 运营部在审核选择和指派审核组时, 根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组(包括审核组长以及必要的技术专家)的过程。审核组成员均需在审核现场对审核任务书中的“公正性声明/保密承诺”和“真实性承诺”进行签字确认。

5.2.2 如果仅有一名审核员, 该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。

5.2.3 审核组应整体上具备认证人员能力要求确定的审核能力。

5.2.4 决定审核组的规模和组成时, 考虑下列因素:

- a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间;
- b) 是否是结合、联合或一体化审核;
- c) 实现审核目的所需的审核组整体能力;
- d) 认证要求(包括任何适用的法律、法规或合同要求);
- e) 语言和文化;

注: 结合审核或一体化审核的审核组长宜至少对一个标准有深入的知识, 并了解该审核所使用的其他标准。

5.2.5 审核组长和审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在审核员的指导下工作。使用翻译人员时, 翻译人员的选择要避免他们对审核产生不正当影响。

注: 技术专家的选择准则根据每次审核的审核组和审核范围的需要为基础确定。

5.2.6 当安排实习审核员参与审核时, 审核组要指派一名审核员作为评价人员。评价人员应有能力接管实习审核员的任务, 并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。

5.2.7 审核组长在与审核组商议后, 向每个审核组成员依据审核计划, 分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审核组以及审核员、实习审核员和技术专家的不同作用和职责。在审核进程中, 为确保实现审核目的, 可以改变工作分配。

5.2.8 观察员、技术专家和向导

5.2.8.1 观察员：审核组与客户应在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组应确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。

注：观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认可机构人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

5.2.8.2 技术专家：审核组应在实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不应担任审核组中的审核员。技术专家应由审核员陪同。

注：技术专家可以就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

5.2.8.3 向导：每个审核员应由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。

注 1：向导的职责可以包括：

- a) 为面谈建立联系或安排时间；
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- d) 代表客户观察审核；
- e) 应审核员请求提供澄清或信息。

注 2：适宜时，审核组可以允许受审核方担任向导。

5.2.9 上述要求，具体执行《审核实施工作细则》。

5.2.10 为确保审核组整体上具备审核能力，由审核组专业审核员或技术专家对审核组非专业审核员进行相应专业领域的专业知识和专业审核作业指导书（如有）的培训，并将培训内容记录在《审核组专业培训》表。

5.3 审核计划

5.3.1 审核组根据审核方案要求确定的每次审核，编制审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。

注：一阶段审核时，不要求一定要编制审核计划。

5.3.2 编制审核计划

审核计划应与审核目的和范围相适应（见 5.1）。审核计划至少应包括或引用：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；

- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；
- e) 预计的现场审核活动持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

5.3.3 审核组任务的沟通

审核计划中明确说明审核组的任务。以便审核组成员：

- a) 检查和验证客户与管理体系标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；
- b) 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；
- c) 确定客户组织有效地建立、实施并保持了管理体系过程和程序，以便为建立对客户管理体系的信任提供基础；
- d) 告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

5.3.4 审核计划的沟通

5.3.4.1 审核组长应提前与客户就审核计划进行沟通，并商定审核日期。

5.3.4.2 审核组应将审核计划交客户确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知客户，并协商一致。

5.3.5 审核组成员信息的通报

5.3.5.1 审核组长将审核计划及通知提供客户，提供审核组每位成员的信息（其中：审核员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称），并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。

5.3.5.2 当客户能够对某一审核组成员的任命表示反对（比如公正性方面），审核组长应汇报运营部及时进行调整，重组审核组。

六、初次认证

6.1 初次认证审核

6.1.1 管理体系的初次认证审核应分两个阶段实施：第一阶段（分现场和非现场）和第二阶段。

6.1.2 第一阶段

6.1.2.1 策划应确保第一阶段的目的能够实现，审核组长编制《审核计划及通知》，提供客户告知第一阶段需实施的任何现场活动。

6.1.2.2 第一阶段的目的为（第一阶段活动应在客户的生产经营或服务现场进行，非现场进行的，见 7.1.2.3 的规定）：

- a) 审核客户的文件化的管理体系信息；
- b) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段的准备情况；

c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

d) 收集关于客户的管理体系范围的必要信息，包括：

- 客户的场所
- 使用的过程和设备
- 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）
- 适用的法律法规要求；

e) 审查第二阶段所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段的细节；

f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段提供关注点；

g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段做好准备。

6.1.2.3 在下列情况，第一阶段审核可不在客户现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

(1) 客户已获得本公司颁发的其他有效认证证书，公司已对申请组织质量管理体系有充分了解。

(2) 在申请评审阶段，有充足的理由证明客户的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

(3) 客户获得了其他经 CNAS 认可的认证机构颁发的有效的质量、环境和职业健康安全管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

6.1.2.4 无论是否现场审核，审核组长均需编制《管理体系文件评审报告》《受审核方信息确认表》《一阶段审核报告》，将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户。包括识别任何引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题，提供《第一阶段审核问题清单》提供客户，并告知客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。

6.1.2.5 运营部在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间（见 7.1.2.4）。并可能需要调整第二阶段的安排。在第二阶段审核之前，如果客户发生任何将影响管理体系的重要变更，运营部考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。

6.1.3 第二阶段审核

6.1.3.1 第二阶段的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段必须在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行

的监视、测量、报告和评审；

- c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责。

6.1.3.2 二阶段应查条款：QMS\EMS\OHSMS(GB/T1900-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020)：

各部门必审：6.2、5.3，Q 现场必审 Q6.1、7.1.2、7.2、7.1.3、7.1.4、8.1、8.5、7.1.5、8.6、8.7、10.2，E/S 现场必审 6.1.1、7.2、6.1.2、8.1、8.2、9.1.1、10.2。Q 归口部门里的 Q:6.1、8.1、8.3、8.5.1、8.6、8.7 条款作为专业条款，需要专业人员审核，E/S 技术归口部门里的 E:6.1.1、6.1.2、6.1.3、8.1、8.2、9.1.1 条款作为专业条款，需要专业人员审核；领导层必审 Q4、5、6、7.1.1、9.1.1、9.3、10.1、10.3，E/S4、5、6、7.1、9.3、10.1、10.3。

6.1.4 初次认证的审核结论：审核组对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据分别在《一阶段审核报告》《审核报告》中进行记录、分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

6.2 实施审核

6.2.1 运营部根据本程序以及《审核实施工作细则》的要求，实施现场审核。审核过程应包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。

6.2.2 当审核的任何部分以电子手段实施时，或拟审核的场所为虚拟场所时，运营部应确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核活动中获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出有根据的决定。详见《远程审核（ICT）认证实施规则》

6.2.3 召开首次会议：审核组应与客户管理层（最高管理者及与质量管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议）召开正式的首次会议。首次会议由审核组长主持，并在《首次会议签到表及记录》上做好签到记录。会议目的是简要解释将如何进行审核活动。详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
- b) 确认认证范围；
- c) 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间；
- d) 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道；
- e) 确认审核组可获得所需的资源和设施；
- f) 确认与保密有关的事宜；

- g) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序;
- h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份;
- i) 报告的方法, 包括审核发现的任何分级;
- j) 说明可能提前终止审核的条件;
- k) 确认审核组长和审核组代表认证机构对审核负责, 并应控制审核计划(包括审核活动和审核路径)

的执行;

- l) 适用时, 确认以往评审或审核的发现的状态;
- m) 基于抽样实施审核的方法和程序;
- n) 确认审核中使用的语言;
- o) 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点;
- p) 让客户提问的机会。

6.2.4 审核中的沟通

6.2.4.1 在《审核计划及通知》中明确审核组内部沟通或会议安排, 以使审核组能定期评估审核的进程, 并沟通信息。审核组长在需要时在审核组成员之间重新分配工作, 并定期将审核进程及任何关注告知客户。

6.2.4.2 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现, 或显示存在紧急和重大的风险(例如安全风险)时, 审核组长应向客户和公司运营部报告这一情况, 以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划, 改变审核目的或审核范围, 或者终止审核。审核组长向运营部报告所采取行动的结果。

6.2.4.3 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围等企业信息变化的, 审核组长填写《现场审核认证信息变更传递单》, 与客户审查该变更需要, 并报告运营部。

6.2.4.4 发生以下情况时, 审核组长填写《审核终止报告》, 向运营部报告, 经运营部同意后终止审核。将《审核终止报告》回传至 ERP 系统, 并保留签收或提交的证据。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合, 审核活动无法进行。
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

6.2.5 获取和验证信息

6.2.5.1 审核组在审核中应依据《审核实施工作细则》, 通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息(包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息), 并对这些信息进行验证, 使之成为审核证据。

6.2.5.2 信息获取方法应包括(但不限于):

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审查文件和记录。

6.2.5.3 审核现场获取和验证信息，记录在《管理体系审核记录表》，描述审核发现，概述符合性并详细描述不符合。

6.2.6 确定和记录审核发现

6.2.6.1 审核组长收集各组员的《管理体系审核记录表》，确定并编制《不符合项报告》，并予以分级和报告，以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

6.2.6.2 对识别的改进机会，审核组长编制《观察项报告》。但属于不符合的审核发现不得作为观察项和改进机会。

6.2.6.3 《不符合项报告》包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合分级以及所基于的客观证据）。并由审核组长与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

6.2.6.4 不符合事实的分级（分类）：不符合事实分严重不符合、一般不符合和改进建议。

1) 严重不符合：凡所查管理体系缺少或未执行必要的程序（过程）或造成严重损失和后果（包括产品监督抽查和重大投诉、环境事故造成重大污染、职业健康安全重大伤亡事故）确认的不符合或多处发现并形成系统性或区域性失效的一般不符合。

2) 一般不符合：凡所查管理体系存在某些个别的、偶然的、孤立的不符合及损失或影响轻微的不符合。

3) 改进建议：没有客观不符合事实证据，但如果客户不关注，可能会构成管理体系一般不符合项发生，审核组可以提出《观察项报告》。

6.2.6.5 审核组长应尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在《审核报告》记录。

6.2.7 准备审核结论

6.2.7.1 在末次会议前，由审核组长负责，审核组应：

- a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；
- b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
- c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；

6.2.7.2 提出审核结论性意见，可以分别是：

- a) 组织的管理体系符合标准要求（无不符合项），可以通过现场审核；

b) 组织的管理体系基本符合标准要求（无严重不符合项），可以通过现场审核；

c) 组织的管理体系不符合或不满足标准要求（有严重不符合项），暂缓通过现场审核，需要对严重不符合项纠正验证后另议结论；或不通过现场审核。

6.2.7.3 根据 a)、b) 的审核结论，审核组长制作《组织认证证书信息确认书》。

6.2.7.4 审核组长对审核组全体成员的审核表现和质量进行现场评价，制作《审核组成员现场审核质量考评表》以作为对审核员现场工作能力现场持续监视的一部分，提交人力资源部备案。

6.2.7.5 审核组长提供《审核组工作情况反馈表》给客户，请客户对审核组全体成员的审核表现和质量进行现场评价，以作为对审核员现场工作能力现场持续监视的一部分，提交人力资源部备案。

6.2.8 召开末次会议

6.2.8.1 审核组应与客户管理层（最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议）召开正式的末次会议，并在《末次会议签到表及记录》中记录参加人员。末次会议由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

6.2.8.2 末次会议应包括下列内容，其详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- a) 向客户说明所获取的审核证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- b) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；
- c) 公司处理不符合（包括与客户认证状态有关的任何结果）的过程；
- d) 客户为审核中发现的任何不符合的纠正和纠正措施提出计划的时间表；
- e) 公司在审核后的活动；
- f) 说明投诉和申诉处理过程。

6.2.8.3 审核组应给客户提出问题的机会。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应《审核报告》予以记录，并提交运营部。

6.2.9 审核报告

6.2.9.1 审核组长为每次审核向客户编制、提供《审核报告》。在审核报告中可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议，中标信认证享有对审核报告的所有权。审核组长确保审核报告的编制，并应对审核报告的内容负责。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括或引用下列内容：

- a) 注明中标信认证；
- b) 客户的名称和地址及客户的代表；
- c) 审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；

- d) 审核准则;
- e) 审核目的;
- f) 审核范围, 特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程, 以及审核时间;
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- h) 任何影响审核方案的重要事项;
- i) 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员;
- j) 审核活动(现场或非现场, 永久或临时场所)的实施日期和地点;
- k) 与审核类型的要求一致的审核发现、对审核证据的引用以及审核结论;
- l) 如有时, 在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更;
- m) 已识别出的任何未解决的问题;
- n) 适用时, 是否为结合、联合或一体化审核;
- o) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- p) 审核组的推荐意见;
- q) 适用时, 接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制;
- r) 适用时, 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

6.2.9.2 审核报告还应包含:

- a) 关于管理体系符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结:
 - 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力;
 - 内部审核和管理评审的过程;
- b) 对认证范围适宜性的结论;
- c) 确认是否达到审核目的。

6.2.10 审核报告中审核结论及处理意见:

6.2.10.1 现场无不符合, 审核通过, 审核结论为建议“推荐认证注册”。

6.2.10.2 现场为一般不符合, 审核通过, 审核结论建议“推荐认证注册”, 要求客户要在规定的时间内分析原因, 并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施, 审核组长审查客户提交的纠正和纠正措施, 以确定是否可被接受, 当确认纠正和纠正措施有效, 即可提交认证决定; 如果纠正和纠正措施实施未达到改进效果, 则退回客户重新整改。

6.2.10.3 现场为严重不符合, 审核组将根据不符合严重程度、能否在限定期限内完成整改, 审核结论为“延期推荐注册”或“不推荐注册”(不推荐注册时, 建议组织继续完善体系, 重新申请)。对“延期推荐注册”的, 由审核组长决定对严重不符合项进行现场验证, 验证符合要求的仍可提出推荐认证注册

的审核结论。

6.2.10.4 客户实施一般不符合的纠正和纠正措施的限定期限一般不超过 3 个月，验证不符合的纠正和纠正措施的限定期限一般不超过 6 个月。

七、监督审核（含常规/扩大认证范围监督审核和转换审核）

7.1 在认证证书三年有效期内，定期监督审核每年不少于 1 次。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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

7.2 监督活动应包括对获证客户管理体系满足认证标准规定要求情况的现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划。

7.3 每次监督活动依据初次认证审核策划的审核方案安排周期、管理体系范围区域（含多场所，如有）、职能（部门）进行覆盖。

7.4 监督审核实施之前，市场部通过对获证客户的宣传材料、网页查询、电话问询、其他监视获证客户绩效的方法等方式进行前提沟通、交流。并发出《监督/再认证审核通知书》对以下方面的信息，关注是否变更进行沟通、核实，包括：

a) 获证客户名称、注册和生产经营地址、主要负责人、联系方式、产品和服务的认证范围（含扩大或缩小）、多场所（含新增或减少）等询问获证客户；

b) 获证客户文件化信息的变化（纸质或电子介质），如转换认证发生重大变更的，需提供；

7.5 针对 7.4 的信息，市场部将信息反馈运营部方案管理人员对原审核方案在 ERP 系统中进行调整和修改，对客户发生扩大认证范围的，以及转换审核的，应按照《认证申请、评审及受理程序》的要求提交申请，由运营部进行申请评审，策划和变更审核方案，执行《通用管理体系审核方案及控制程序》。

7.6 运营部对审核方案调整后，在 ERP 系统中制作《审核计划及通知》与获证客户沟通协商确定具体的监督审核实施的日期。

7.7 与获证客户沟通协商确定具体的监督审核实施的日期后，运营部签发《审核任务书》，并与审核组长联络，提供。

7.8 确定审核时间，按照《管理体系审核时间确定工作细则》实施。

7.9 多场所的抽样，按照《多场所抽样实施工作细则》实施。

7.10 多管理体系标准，按照《多体系结合审核工作细则》实施。

7.11 确定审核目的、范围和准则，按照初次认证的有关制度实施。

7.12 选择和指派审核组，按照《审核调度工作管理细则》实施。

7.13 审核计划编制，按照初次认证的有关制度实施。

7.14 各领域管理体系标准的每次监督审核应包括对以下方面的审查：

- a) 内部审核和管理评审；
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- c) 投诉的处理；
- d) 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；
- e) 为持续改进而策划的活动的进展；
- f) 持续的运作控制（具体所审核的产品、过程、职能、条款等）；
- g) 任何变更；
- h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

7.15 实施监督审核

7.15.1 实施审核，依据初次认证的审核要求。

7.15.2 召开首次会议，依据初次认证的召开首次会议的要求

7.15.3 审核中的沟通，依据初次认证的沟通的要求

7.15.4 获取和验证信息，依据初次认证的 获取和验证信息的要求

7.15.5 确定和记录审核发现，依据初次认证的 确定和记录审核发现的要求

7.15.6 准备审核结论，依据初次认证的准备审核结论的要求

7.15.7 召开末次会议，依据初次认证的召开末次会议的要求

7.15.8 审核报告，依据初次认证的审核报告的要求（监督）

7.15.9 监督审核报告中审核结论及处理意见：

1) 现场无不符合，审核通过，审核结论为推荐“保持认证注册”。

2) 现场为一般不符合，审核通过，审核结论推荐“保持认证注册”，要求客户要在规定的时间内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施，审核组长审查客户提交的纠正和纠正措施，以确定是否可被接受，当确认纠正和纠正措施有效，即可提交认证决定；如果纠正和纠正措施实施未达到改进效果，则退回客户重新整改，客户第二次整改依然不符合要求的，按 3) 要求处理。

3) 现场为严重不符合，审核组将根据不符合严重程度、能否在限定期限内完成整改，审核结论为“延期推荐保持注册”或“不推荐保持注册”（不推荐保持注册时，建议组织继续完善体系，重新申请）。对“延期推荐保持注册”的，由审核组长决定对严重不符合项进行现场验证，验证符合要求的仍可提出推荐保持认证注册的审核结论。

4) 客户实施一般不符合的纠正和纠正措施的限定期限一般不超过 3 个月，严重不符合的纠正和纠正措施的限定期限一般不超过 6 个月。

八、认证标准变更的审核（即转换审核）

8.1 因认证标准发生换版、修改等变更时，公司对获证客户的管理体系是否符合新标准进行转换审核，审核安排可根据获证客户需求，安排在 4.1 条款监督审核，或 4.5 条款再认证审核时同步进行。

8.2 转换审核的安排，公司提供专门的公开文件通知获证客户，提出具体的要求、时间周期、接受审核的安排等政策。

8.3 转换审核表明获证客户达不到新标准要求，审核组不得做出依据新标准实施的现场审核通过，但如果客户能达到未超过有效期的原依据标准要求，仍可保持依据原标准转换有效期周期内的注册资格。

8.4 转换审核表明获证客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求的，审核组可作出缩小其认证范围的意见，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

九、特殊/补充审核

9.1 公司为调查投诉、对变更做出回应、专项审核、对被暂停客户进行追踪，根据具体情况在提前较短时间以《审核计划及通知》的形式通知获证客户，或不通知获证客户对其进行审核。

9.2 专项运营部分，获证客户发生重大质量、环境、安全事故的信息，依据其提供的《获证组织信息季报》为主，当不能获得客户季报信息的，则依据行政主管部门官方发布的处理意见或处罚意见书为主。

9.3 实施特殊/补充审核前，运营部：

a) 说明并使获证客户提前了解（如在公开文件中）将在何种条件下进行此类审核；

b) 这类审核由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，运营部应在指派审核组时给予更多的关注。按照《审核实施工作细则》的要求实施。

9.4 审核组组长负责编制特殊/补充审核计划，记录审核发现，作出审核结论。

9.5 特殊/补充审核是现场审核，需要根据 4.3.1 所列的不同事项情况进行对获证客户管理体系的全面或部分的审核，对审核发现的不符合（问题）事实，审核组应制作提供《不符合项报告》提交获证客户，并跟踪验证其纠正和纠正措施的有效性。

9.6 特殊/补充审核表明获证客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求的，审核组可作出缩小其认证范围的意见，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

十、高级监督和再认证

当产生时，执行《高级监督和再认证程序》的规定。

十一、再认证

11.1 再认证审核的策划

a) 再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。应策划并实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范

性文件的所有要求。上述策划和实施应及时进行，以便认证能在到期前及时更新。

b) 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

c) 在认证到期后，如果公司能够在 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才能恢复认证。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。

d) 获证组织在再认证同时实施转换审核的，转换审核的时间周期，证书生效日期等，按照转换审核的公开文件实施。

e) 运营部方案管理人员对再认证活动考虑获证客户管理体系在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。并根据周期绩效评价结果对《再认证审核方案》进行调整。

f) 再认证审核、转换审核的获证客户均应按照《认证申请、评审及受理程序》的要求提出新的认证申请，由运营部进行申请评审，并重新策划新周期的审核方案，执行《通用管理体系审核方案及控制程序》。

g) 当获证组织、管理体系运作环境（如法律的变更）有重大变更，以及转换审核，再认证审核活动可能需要有第一阶段。

h) 运营部经理根据既定、调整修改后的审核方案，签发《审核任务书》与获证客户沟通协商确定具体的再认证审核实施的日期。

i) 与获证客户沟通协商确定具体的再认证审核实施的日期后，运营部经理签发《审核任务书》，并与审核组长联络，提供。

j) 确定审核时间，按照初次认证的有关制度实施。

k) 多场所的抽样，按照初次认证的有关制度实施。

l) 多管理体系标准，指南针初次认证的有关制度实施。

m) 确定审核目的、范围和准则，按照初次认证的有关制度实施。

n) 选择和指派审核组，按照初次认证的有关制度实施。

o) 审核计划编制，按照初次认证的有关制度实施。

11.2 再认证审核实施

再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

——结合内部和外部变更来看待整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性（具体所审核的产品、过程、职能、条款等）；

——经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

——管理体系在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

- 实施审核，依据初次认证的审核要求。
- 召开首次会议，依据初次认证的召开首次会议的要求
- 审核中的沟通，依据初次认证的审核中的沟通的要求
- 获取和验证信息，依据初次认证的获取和验证信息的要求
- 确定和记录审核发现，依据初次认证的确定和记录审核发现的要求
- 准备审核结论，依据初次认证的准备审核结论的要求
- 召开末次会议，依据初次认证的召开末次会议的要求
- 审核报告，依据初次认证的审核报告的要求（再认证）再认证审核报告中审核结论及处理意见：

1) 现场无不符合，审核通过，审核结论为推荐“再认证注册”。

2) 现场为一般不符合，审核通过，审核结论推荐“再认证注册”，要求客户要在规定的时间内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施，审核组长审查客户提交的纠正和纠正措施，以确定是否可被接受，当确认纠正和纠正措施有效，即可提交认证决定；如果纠正和纠正措施实施未达到改进效果，则退回客户重新整改，客户第二次整改依然不符合要求的，按 3) 要求处理。

3) 现场为严重不符合，审核组将根据不符合严重程度、能否在限定期限内完成整改，审核结论为“延期推荐再认证注册”或“不推荐再认证注册”（不推荐保持注册时，建议组织继续完善体系，重新申请）。对“延期推荐再认证注册”的，由审核组长决定对严重不符合项进行现场验证（这些措施应在认证到期前得到实施和验证）。验证符合要求的仍可提出推荐再认证注册的审核结论。如果在认证终止日期前，审核组长未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施的，则不应推荐再认证注册，也不应延长认证的效力。并告知客户并解释后果。

4) 客户实施一般不符合的纠正和纠正措施的限定期限一般不超过 3 个月，严重不符合的纠正和纠正措施的限定期限要求 6 个月。

十二、资料提报

12.1 审核组长在监督审核和再认证审核实施所有工作完成后，应制作《审核移交记录清单》，按照清单要求对标检查核对所有各阶段的审核材料、记录、报告等，有遗漏应补正。

12.2 审核组长将完整的各阶段审核资料记录提交技术评定部做认证决定和审批。

12.3 特殊/补充审核实施完成后，审核组长将有关审核报告等进行自查，有遗漏应补正，再提交技术评定部做认证决定和审批。

认证证书、标志制作发放及管理程序

一、目的

为明确公司对认证证书与认证标志的管理，确保公司颁发的认证证书内容和认证标志符合相关规定和规则，指导和监督获证组织正确使用证书和标志、标识，防止对证书和标志、标识的滥用，并对滥用证书和标志、标识的获证组织作出相应的处理，维护公司和获得认证组织的信誉，特制定本程序。

二、适用范围

本程序适用于公司认证证书与认证标志的设计、签发的认证证书与认证标志管理和使用的通用要求。

三、相关文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《质量管理体系认证规则》

GB/T 19011《管理体系审核指南》

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

CNAS-R01《认可标识使用和认可状态声明规则》

《认证决定工作程序》

四、职责

- 4.1 人力资源部负责认证证书格式、内容及标志的设计，技术评定部负责确认证书样本的符合性。
- 4.2 总经理负责认证证书的签发。
- 4.3 技术评定部按照组织认证证书信息确认书印制认证证书，并向获证组织发放认证证书。
- 4.4 运营部负责对获证组织使用认证证书和认证标志情况进行监督检查，技术评定部处理违约事项。

五、控制要求

5.1 认证证书

5.1.1 中标信认证(以下简称公司)签发的管理体系/服务认证证书均为内容一致的中、英文两种文本，如对中、英文认证证书中的两种文字内容发生歧义时，以中文为准。

5.1.2 技术评定部收到认证决定意见后，证书编制人员根据《组织认证证书信息确认书》中的内容在2个工作日内完成证书的编制。

5.1.3 认证证书的内容除不同的管理体系的特定要求外，均应包含如下基本内容：

a) 证书名称，如“质量管理体系认证证书”；

b) 获证组织的名称、注册地址、审核地址、认证范围及统一社会信用代码，若获证组织的管理体系涉及多场所，应表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

c) XXX 管理体系符合 XXX 标准的表述, 明确出审核获证组织时所用的管理体系标准和(或)其他规范性文件。

d) 有效期的起止年月日。授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期, 生效日期不应早于相关认证决定的日期;

注: 当证书失效一段时间时, 认证机构在满足下列条件时, 可以在证书上保留原始的认证日期: 一清晰标示了当前认证周期的开始时间和截止时间;

e) 唯一的识别代码, 如证书编号、二维码;

f) 认证机构的名称、地址和认证标志; 可以使用其他标识(如认可标识、客户的徽标), 但不能产生误导或含混不清; 相关的认可标识及认可注册号(适用时)。

g) 证书查询方式: 证书上应注明: 本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站上(www.cnca.gov.cn)查询。还应注明“获证组织必须定期接受年度监督审核并经审核合格后此证书方继续有效”的提示信息。

h) 认证机构的证书专用印章和证书批准人(法定代表人)的签字;

5.1.4 对多场所组织的认证证书应符合下述规定:

a) 在证书上或证书的附件中明确注明应获得认证的场所名称、地址、产品(服务)所涉及的过程;

b) 若获得认证客户要求, 并满足发放证书副本要求时, 可向获证组织发放证书副本, 但每份证书副本必须清晰地注明该分现场所覆盖的范围;

c) 获证组织必须在其任何场所关闭时通知公司变换证书, 如未能提供这些信息, 公司将视为对认证证书的误用, 并按《认证决定工作程序》的有关规定处置;

d) 如果获证组织的总部或任何场所没有执行必要的认证的准则, 认证证书将被全部撤销。

e) 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所, 如建筑工地等, 不被视为多场所运作的一部分。任何对于这类场所进行的活动的抽样是为了确认其管理体系要认证/注册的常设部门的活动, 而不是为了给这些临时场所颁发证书。

5.1.5 证书编号

a) 对于同一个组织实施的同一个认证标准的体系认证, 赋予一个证书编号;

b) 管理体系认证证书标号由认证机构英文缩写、年份号、标准代号+1、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成, 格式如下:

CSCC-ZZ-Q (或 E、S、...) -YYYY-R0(1、2、...) -L (M、S)

ZZ 代表证书发出年份的后 2 位: 23; 24

Q 代表认证依据的标准代号: GB/T19001-2016 为 Q; GB/T24001-2016 为 E; GB/T45001-2020 为 S; ...

YYYY 代表公司当年发出证书的顺序累计号：0001；0002…

R0(1、2、…) 代表初次认证或再认证情况：初次认证为 R0；再认证为 R1

L 代表组织的规模，大型（大于 1000 人）：L，中型（51~1000 人）：M，小型（50 人及其以下）：S。

5.1.6 认证证书生效日期及有效期限：

a) 认证证书的生效日期为公司做出认证决定的批准发证或换证日期；

b) 对实施初评或再认证后获证组织颁发的证书有效期一般为 3 年；

c) 证书变更后换发的证书有效期限以原认证证书有效期截止日为准；

d) 若已获得其他已认可的认证机构颁发的管理体系证书的组织在原证书有效期内要求转换为公司证书，且公司通过转换前的评审决定采用原来的认证状态颁发公司证书，则证书的有效期限以原发证机构的认证证书有效期截止日为准。

5.1.7 认证证书模板的设计与变更

5.1.8 人力资源部设计认证证书模板。每次新模板的投入使用前，技术评定部对证书模板内容进行确认，并由总经理批准。

5.1.9 技术评定部负责认证证书的印刷工作。

5.1.10 涉及认证证书上认证标志、认可标志的变化，由人力资源部提出申请，经技术评定部批准后执行。

5.1.11 公司获准使用的CNAS认可标识式样、IAF-MLA/CNAS国际互认联合徽标由 IAF-MLA国际互认标识和CNAS徽标并列组成）时，按要求设计，备案后使用。

5.1.12 在认证证书的有效期内，为保持其有效性，自初次认证决定之日起 12 个月内，每个日历年应至少一次对获得认证证书的组织进行监督审核。认证证书有效期满时，经再认证符合要求后，公司将向该组织换发认证证书。

5.1.13 只有公司颁发的认证证书原件为有效文件，复印件无效。获证组织如需要，公司可加发具有同等效力的认证证书副本。

5.2 认证标志标识式样

5.2.1 认证标志和标识

5.2.1.1 针对管理体系认证，公司分别设计了专有认证标志，并设计制作了证书专用章。具体如下：



5.2.1.2 认证标志的制作：

公司认证标志采用上述示例，使用时可直接复制，可以按比例放大或缩小，但必须保持完整且不得变形。

5.2.2 标志、标识的使用方法

5.2.2.1 标志、标识可采用以下几种方式使用：

1) 单独使用认证标志；

2) 公司的认证标志和CNAS认可标志一起使用时，认可标识应与认证机构的认证标志（包括注册号）并列使用，按要求备案后使用。

3) 公司的认证标志与IAF-MLA/CNAS联合标识采用紧密使用方式时，采用和式样设计要符合要求且在备案后使用。

5.2.2.2 在使用认可标识时，应保证认可标识的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认可标识的颜色与认可机构的徽标颜色一致并清晰可辨，技术评定部负责由CNAS获得电子版的认可标识式样。

5.3 证书标志标识使用说明

5.3.1 公司在向获证组织颁发认证证书的同时，应向获证组织提供认证证书和标志授权使用要求，以对获证组织正确使用证书和标志进行规范和指导。

5.3.1.1 对取得管理体系认证的获证组织，认证标志不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，标志或所附文字不应使人对认证对象和授予认证的认证机构即中标信认证产生歧义。

5.3.1.2 获证组织在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合本公司的要求；

5.3.1.3 告知获证组织不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

5.3.1.4 告知获证组织不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；

5.3.1.5 告知获证组织在认证被暂停或撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

5.3.1.6 告知获证组织在认证范围被缩小时，须修改相关的广告材料；

5.3.1.7 告知获证组织在引用其管理体系认证资格时，不允许暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；管理体系认证证书和标志标识不能在产品上直接使用，也不能用来暗示产品实物质量得到机构的认可，也不允许认证标志被获证组织用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

5.3.1.8 告知获证组织不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

5.3.1.9 告知获证组织在使用认证资格，以及在宣传认证结果时，不得使机构认证和（或）认证制

度声誉受损，不应做出未经公司授权的声明。

5.3.2 公司认证徽标以及CNAS认可标识用印刷、图文和印章等方式用于报告、证书、文件、办公用品、宣传品、网页等，但不得用于报价单。

5.3.3 凡不符合上述规定的做法为滥用。

5.3.4 运营部一经得到表明获证企业有滥用证书和标志、标识的信息或由于认证状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用的情况，应立即着手收集必要的证据，并登记于《认证证书管理记录》中。

5.3.5 技术评定部将情况委托有关人员进行调查核实，由调查人员填写处理单的有关栏目，一般要求在两周内完成。

5.3.6 在滥用情况得到充分证实后，由技术评定部提出处理意见。对证书和标志滥用的处理分下列几种情况：

5.3.6.1 一般情况下，向滥用证书和（或）标志的获证组织发出通知，要求其立即停止滥用，要求获证组织采取纠正或纠正措施，并限期在规定的场合做出更正声明。

5.3.6.2 对在产品上大量直接使用机构管理体系认证证书和（或）标志造成严重后果的获证组织，公司可根据情节严重采取暂停或撤销其认证注册资格的处置。必要时将对其违反规定的行为采用适当的方式向社会公示，并有权要求其承担由此给公司造成的全部损失及相关法律责任。

5.4 认证证书及认证标志的发放

5.4.1 认证证书编制完成后，编制人员应对认证证书内容的正确性进行检查确认。

5.4.2 认证证书经检查准确无误后，由财务确认缴款情况。

5.4.4 确认完毕后，技术评定部及时将认证证书向获证组织颁发，做好发放记录。

5.4.5 获证组织可在公司网站下载公开文件，获取认证证书与认证标志的使用要求。

5.4.5 如证书变更或监督、再认证换证，技术评定部在发放新证书时应采取适当措施收回作废证书并销毁。

5.4.6 获证组织在每一次监督审核后由技术评定部发放审核通过的认证决定通知，并为其换发认证证书。

5.5 对获证组织使用认证证书及认证标志的监督。

5.5.1 在对获证组织进行监督审核、换证审核及再认证换证时，核查其是否正确并规范地使用了认证证书及认证标志。

5.5.2 通过市场信息反馈，收集获证组织是否对认证证书及认证标志进行了不正当的引用或使用。

5.6 当有证据表明获证组织违反“管理体系认证证书及认证标志使用规定”时，技术评定部将按《认证

决定工作程序》有关条款执行。

5.7 获证组织在被机构暂停认证资格期间，经机构确认其在规定的期限内采取了相应整改措施，并经验证有效后，该组织可以恢复认证资格。

5.8 被暂停的获证组织应在被暂停范围内立即停止任何关于获得认证证书的宣传，并应立即停止在报告或证书、文件、办公用品、宣传品和网页等上使用认证证书标识或声明认可状态。

5.9 被撤销认可资格或缩小认可范围的获证组织应在中标信认证作出撤销或缩小认可范围决定之日起，在被撤销认可资格或缩小认可范围内立即停止任何关于获认证证书的宣传，收回、销毁和删除一切带有认证标识或声明认可状态的证书、报告、文件，办公用品，宣传品和网页等。

5.10 对于被撤销认证资格的组织，组织应立即交还认证证书，技术评定部在收回认证证书时应对其进行销毁。

5.11 认证证书到期后，获证组织如未获得新的认证资格，不得继续使用认证标识，也不得以任何方式声明认证状态仍然有效。

5.12 认证机构应将认证资格的暂停、撤销以及认可范围的缩小等变化，及相关后果及时告知其受影响的客户，不得有不当延误。

5.13 公司在认可范围内未使用认证标识或未声明认可状态的，应按照认证的规定从事合格评定活动。

5.14 当获证组织因使用认证标识或声明认可状态引起法律诉讼时，应及时通告认证机构，认证机构有权根据诉讼需要亲自申请或要求其申请认证机构作为第三人参与诉讼；如果采取和解、撤诉等法律行动，应经认证机构书面准许。

批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销管理体系的规定

一、认证注册的批准条件

1.1 有下列情节之一，不予认证批准：

- a) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案；
- b) 管理/服务体系运行时间不满足规定要求；
- c) 国家质量监督抽查或上级主管部门质量抽查，产品/服务质量不合格或被媒体曝光，又无有效纠正措施证据；
- d) 发生重大环境、职业健康安全、食品安全事故，又无有效纠正措施证据；
- e) 未按产品/服务标准规定进行型式试验，或无实物质量客观证据（证据包括最终用户或顾客的评价意见）。

1.2 有下列情节之一，应采取补救措施后方可认证批准：

- a) 现场审核/审查中漏审过程要求（要素）或区域、场所、部门；
- b) 不合格项纠正措施未经书面验证有效或纠正措施实施证据不到位；
- c) 未提供应有的产品实物质量（安全）或环境和职业健康安全绩效的客观证据；
- d) 审核报告与审核发现记录不一致，或审核报告中的评价无追溯性；
- e) 认证范围最终确认表述不符合认可规范要求。

二、保持认证资格的条件

2.1 获证组织在证书有效期内为保持认证/注册必须具有自我完善机制，定期进行内部审核和管理评审。

2.2 按规定的频次及间隔期限（监督审核/审查应每年进行一次，初次认证、再认证后的第一，二次监督应在其认证决定日后起 12 个月、24 个月内）接受监督审核/审查，在证书有效期前 3 个月内接受再认证审核/审查，并对审核/审查中提出的不符合项采取了有效的纠正措施。如果未按期监督，证书应进行暂停。如果在应暂停日期当日或之前安排了审核/审查则不暂停，此类审核/审查认证决定不通过，则证书办理暂停，暂停期 6 个月，以认证决定日为暂停开始日；或此类审核/审查开始日 3 个月以内未完成评定，则证书办理暂停，以审核/审查开始日 3 个月的日期为暂停开始日，暂停期 6 个月。暂停期后安排的审核/审查其审核/审查通知书要备注暂停恢复审核/审查，认证 决定通过可办理暂停恢复。

2.3 通过监督审核或审查/再认证审核或审查，审核组评价获证组织的管理/服务体系能保持有效运行，产品质量或环境或职业健康安全和服务绩效良好，证书及标志的使用符合使用规定的要求，建议保持认证

/注册。

2.4 认证机构要求时，能提供针对国家质量监督抽查或上级主管部门质量抽查产品质量不合格或顾客投诉采取了有效纠正和纠正措施的实施证据。

2.5 按时缴纳监督/再认证费用。

三、扩大认证注册范围的条件

3.1 扩大体系覆盖产品/服务范围时（包括已覆盖产品/服务的产品/服务品种、产品/服务认证单元增加），拟扩入体系的产品/服务需满足下列条件：

- a) 已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求；
- b) 拟扩项产品/服务的管理已纳入体系的正常控制与管理；并已进行有效地监控；
- c) 已具备体系覆盖产品/服务的质量（安全）或环境和职安绩效保证能力。

3.2 扩大体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

- a) 已成为体系组织结构的正常组成部分；
- b) 已纳入管理/服务体系的正常控制与管理。

四、缩小认证注册范围的条件

4.1 针对下列情况实施体系覆盖产品/服务范围的缩小：

- a) 国家明令淘汰的工艺和产品/服务；
- b) 受到取缔或限产的产品/服务；
- c) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品/服务；
- d) 证书持有者决定不再保持认证范围内的某些产品/服务；
- e) 企业因改制等原因已将体系内的产品/服务分离出去；
- f) 其它。

上述前三种情况，也属于认证机构强制缩小管理/服务体系认证范围的条件。

4.2 针对下列情况实施体系覆盖场所范围的缩小：

- a) 已脱离注册的管理/服务体系组织结构的场所；
- b) 已租赁、承包给外部经营的场所；
- c) 已脱离注册管理体系所覆盖产品/服务的生产经营活动的场所；
- d) 获证组织决定不再覆盖的场所，且其环境影响和危险源相对独立；
- e) 其它。

五、认证资格的暂停

获证组织存在以下情形之一的，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。

5.1 监督审核/审查受理或实施过程中,发现受审核方/受审查方的管理/服务体系运行存在严重问题,不能持续满足认证要求的,如:

- a) 部分或全部认证/注册范围或认证业务领域未达到保持认证有效性条件的;
- b) 持有的国家法规强制要求的许可文件,如行政许可证明、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;
- c) 有关执法监管部门抽查不符合的,如产品质量/服务监督抽查不合格、环境检测结果不达标、劳动安全检测结果不达标,但未出现重大产品或服务质量安全事故,未造成严重后果的;
- d) 顾客对获证组织有重大投诉,经查存在严重问题的;
- e) 违反了认证证书和标志使用规定,但未产生严重后果且正在整改中的。

5.2 不承担、履行认证合同约定的责任和义务,如:

- a) 不能按要求的频次或间隔期限接受监督或再认证审核/审查的;
- b) 拖期未缴纳认证费用的。

5.3 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

5.4 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题,需要暂停证书的。

5.5 获证组织主动提出暂停的。

5.6 发生其他违反法律法规或违背认证合同,应当暂停认证证书的。

5.7 获证组织需要转换认证机构并完成转换备案的。

5.8 其他原因需要暂停。

六、认证资格的撤销

获证组织存在以下情形之一的,认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内撤销其认证证书,并将撤销消息报送国家认监委。

- a) 被撤销或注销法律地位证明文件或许可资格的;
- b) 出现重大的产品或服务等质量安全责任事故,造成严重影响,性质非常恶劣的;
- c) 管理/服务体系未运行或者已不具备运行条件的;
- d) 违反证书和标志使用规定,并造成严重后果的;
- e) 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,经查证属实的;
- f) 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(包括持有的国家法规强制要求的许可文件已经过期失效但申请未获批准)。
- g) 其他严重违法违反法律法规或违背认证合同的,应当撤销认证证书的。

h) 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；

i) 其他应当撤销认证证书的。

七、认证资格的注销

获证组织有下列情况时，可申请认证资格的注销：

a) 管理/服务体系及产品/服务认证要求发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新要求；

b) 认证证书有效期满，不再重新申请认证。

八、暂停和撤销的后续处理

a) 认证/注册资格暂停期应不超过六个月。

b) 凡被暂停的，认证机构向获证组织发放《暂停使用认证证书及认证标志的通知》，被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极采取纠正措施，以便尽快恢复证书的使用。

c) 凡被撤销的，认证机构向获证组织发放《撤销认证证书及认证标志的通知》，被撤销组织自撤销之日起，应停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并在接到通知之日后，交回认证证书（限证书有效期内的）。有关暂停/撤销的认证信息，认证机构将在公司公开网站予以公布，并上报国家认监委。

d) 证书二维码实时更新证书状态，并上报国家认监委。

九、认证组织的认证状态查询

认证组织可在认证证书上扫描二维码查询其认证证书状态，或登录国家认证认可监督管理委员会官网 <https://www.cnca.gov.cn/> 认证结果一输入获证组织名称即可查询证书状态。

认证收费标准

根据国家发展计划工作组和国家质量技术监督局计价格〔1999〕212 号《质量管理体系认证收费标准》文件，特制定本公司质量管理体系认证收费标准。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审核费	1500 元 X 人日数	按规定的审核人日数执行
3	注册/保持费	1000 元	如需加印证书，每证另收费
4	监督审核费	3500 元 X 人日数	按规定的监督审核人日数执行

注： 现场审核、监督审核和再认证审核人员的差旅费、住宿费由申请方承担；

2. 审核人日数

本公司按下表确定认证审核的人日数，包括按 GB /T19001、GB/T24001、GB/T45001 实施评定和监督有关的文件审查，对审核组进行简要指导、策划、审核和最终报告。但不包括旅途、预访和预审的时间。根据删减的实际情况，评定审核所需的审核人日数可减少 10%~20%。

注：

a) 对于建筑企业和多生产现场企业，每增加一个施工现场和生产现场，就要增加 1-2 个审核人日数。

b) 对于生产现场复杂和产品种类较多的企业，每增加一个产品大类，就要增加 1-2 个审核人日数。

c) 考虑删减的实际、产品的无/低风险、大量雇员从事相同的简单工作、管理体系的成熟程度等情况，进行初审/监督所需的时间可减少 10%~20%，减少时间最多不能超过 30%。

质量管理体系（QMS）员工有效人数与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间第1阶段+第2阶段(天)	有效人数	审核时间第1阶段+第2阶段(天)
1-5	1.5	626-87	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

环境管理体系（EMS）有效员工人数、复杂程度与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段（天）				有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段（天）			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1—5	3	2.5	2.5	2.5	626—875	17	13	10	6.5
6—10	3.5	3	3	3	876—1175	19	15	11	7
11—15	4.5	3.5	3	3	1176—1550	20	16	12	7.5
16—25	5.5	4.5	3.5	3	1551—2025	21	17	12	8
26—45	7	5.5	4	3	2026—2675	23	18	13	8.5
46—65	8	6	4.5	3.5	2676—3450	25	19	14	9
66—85	9	7	5	3.5	3451—4350	27	20	15	10
86—125	11	8	5.5	4	4351—5450	28	21	16	11
126—175	12	9	6	4.5	5451—6800	30	23	17	12
176—275	13	10	7	5	6801—8500	32	25	19	13
276—425	15	11	8	5.5	8501—10700	34	27	20	14
426—625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递进规律			

对 EMS，依据行业务活动，依据行业务活动中环境因素的性质、数量和严重程度，将表现环境因素的性质、数量和严重程度，将表现环境因素的性质、数量和严重程度，将表现环境因素的性质、数量和严重程度，将表现复杂性划分为 5 个等级：

高一环境因素的性质和严重程度重大（有多个环境因素有重大影响的典型的制造业组织）；

中一中等性质和程度的环境因素中等性质和程度的环境因素（某些环境因素有重大影响的典型的制造业组织）；

低—环境因素的性质和严重程度低（几乎没有重要环境因素的装配型组织）；
有限—环境因素的性质和严重程度有限（办公室环境中的组织）；
特殊—在审核策划阶段需给予特殊的考虑。

职业健康安全管理体系（OHSAS）有效员工人数、风险级别与审核时间的关系
（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（天）			有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（天）		
	一级	二级	三级		一级	二级	三级
1—5	3	2.5	2.5	626—875	17	13	10
6—10	3.5	3	3	876—1175	19	15	11
11—15	4.5	3.5	3	1176—1550	20	16	12
16—25	5.5	4.5	3.5	1551—2025	21	17	12
26—45	7	5.5	4	2026—2675	23	18	13
46—65	8	6	4.5	2676—3450	25	19	14
66—85	9	7	5	3451—4350	27	20	15
86—125	11	8	5.5	4351—5450	28	21	16
126—175	12	9	6	5451—6800	30	23	17
176—275	13	10	7	6801—8500	32	25	19
276—425	15	11	8	8501—10700	34	27	20
426—625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

对 OHSMS 而言，依据行业活动的危险源性质、数量和导致事故发生的可能性以及可能带来的事故后果的严重程度，将危险源风险划分为 3 个等级：

一级——行业风险程度高，通常状态下行业的危险源复杂、数量多、事故发生的频度高、事故后果严重（如：矿山、交通运输、建筑施工、危险化学品、烟花爆竹等行业）；

二级——行业风险程度较高，通常状态下行业的危险源较复杂、数量较多、事故发生的频度较高、事故后果较严重（如：机械制造业）；

三级——行业风险程度低，通常状态下行业的危险源简单、数量少、事故发生的频度低、事故后果不严重（如：农业生产、信息技术、科技服务、行政管理等）。

结合审核时间

多个管理体系的结合审核可能是所有初次认证，或已获多个管理体系的 结合审核可能是所有初次认证，或已获多个管理体系的 结合审核可能是所有初次认证，或已获多个管理体系的结合审核可能是所有初次认证，或已获管理体系 在监督或再认证审核时结合新增加领域的初次，所有监督或再认证审核时结合新增加领域的初次，所有管理体系的监督或再认证审核。

表 C-1， 管理体系整合成熟度系数			
管理体系整合水平	低	中等	高
成熟度系数 i	0. 95-1	0. 9-0. 95	0. 85-0. 9

监督和再认证时间

再认证的最低限价为相应初审最低限价的 2/3，监督审核的最低限价为相应初审最低限价 的 1/3。

服务认证收费标准

1 获取证书的基本费用。

1.1 申请费:1000 元

1.2 审查费审核费是按所需人/日(总数)收取, 每 1 人/日收费标准为 3000 元。

服务审核时间表

相关的员工人数	初次审核	监督审核	再认证审核
	现场审核(人日)	现场审核(人日)	现场审核(人日)
1-15	1	1	1
16-65	1.5	1	1
66-100	2.5	1	2
101-200	3.5	1.5	2.5
201-400	4	1.5	3
≥401	6	2	4

注:

1)以上人日数仅为一个服务场所服务认证的审核人日数表。

2)注 1:当出现多场所或服务过程较多或复杂时, CSCC 根据时间情况增加现场审查人日数。

一多现场;

一服务过程复杂和独立过程多;

一服务类别种类较多;

一星级水平增高。

3)暗访, 每个经营场所暗访的人日不低于 0.5 人日, 存在多个服务场所时, 每增加一个服务场所增加 0.25 人日。

4)随机调查, 作为顾客满意度的一种调查方式, 体现顾客感知服务质量, 可在暗访或现场审查时进行, 时间安排与暗访相同。

暗访和随机调查宜根据商品售后服务组织的具体特点决定是否进行。

2 收费标准

申请费:¥1000.00 元

审查费:¥3000.00 元/人日

审定与注册费:¥2000.00 元

标志使用费:¥2000.00 元

2 保持证书费用

2.1 标志使用费 2000 元, 每年交纳一次。

2.2 监督审核费:按 1.2 条款执行。

3 再注册审查费:在证书三年有效期满前, 可申请重新注册, 重新注册时免收申请费, 审查费用按复评审核费人日数收取, 审定与注册费(含证书费)、标志使用

费不变。

5 几种情况的说明:

5.1 审核现场分散在二个以上城市时, 每增加一个城市, 加收 1 个人/日

5.2 扩大认证范围时, 对要求单独进行审核的审查费按 1.2 标准收取, 申请费免收。对要求在年度监督审查时进行的可按 1.2 审查费收取标准的 20~50%收取, 申请费免收, 审定与注册费和标志使用费不再重复收取, 其后的监督审核费合并收取。

5.3 副本每套 100 元。

6 收费方式:

6.1 申请费应于认证合同签署之日起 30 天内支付。

6.2 审查费应于认证合同签署之日起 30 天内(不迟于审核前 10 天)支付。

6.3 审定注册费(含证书费)应于证书领取时支付。

6.4 标志使用费应于每次年度监督 30 天前一次性支付。

6.5 监督审查费应于每次监督审核的 30 天之前一次支付。

6.6 由于申请方原因而需增加审查时间时, 费用经双方协商后另外支付。

6.7 审查员在初次审核、监督审核和再认证审核人员的差旅费、住宿费按实际支出由申请认证方支付。

7 声明

7.1 在国家有关收费政策调整时本公司将保留调整费用的权力, 公司将及时向申请认证方通报费用变动情况。

获准认证组织的权利和义务

一、获准认证组织的权利

1. 获准认证组织对公司审核认证工作有权向公司管理工作组直至国家主管部门提出申诉。
2. 获准认证组织可使用认证证书和标志，使用规定详见认证证书和标志的管理规定。
3. 根据企业产品、管理上的变化，向公司提出扩大或缩小认证范围的申请。
4. 在认证证书到期时，可向公司申请再认证换证，也可申明不再保持认证。

二、获准认证组织的义务

1. 始终遵守认证的有关规定；
2. 为进行评定、监督、再认证和解决投诉做出必要的评定安排，包括文件审查、区域的确定、记录（包括内部审核报告查阅）和人员的访问；
3. 仅就获准认证的范围发表声明；
4. 在宣传认证结果时不得损害本公司的声誉，不得发表使本公司认为误导或未授权的声明；
5. 当本公司暂停、撤销认证证书时，应立即停止涉及认证内容的广告，并交回所有认证文件；
6. 只能用认证证书来证明其管理体系符合了特定标准或其他引用文件，不能用认证证书来暗示其产品或服务得到了本公司的批准；
7. 确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和报告或报告中的任何一部分；
8. 在各种媒体中（例如文件、小册子或广告）对认证的宣传，应符合本公司的要求；
9. 获准认证组织应按要求向本公司提供有关投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录；
10. 获准认证组织应制订相应的程序，以保证向本公司提供最新的信息，在认证证书有效期内如发生质量管理体系重大变更，须在 3 天内通报本公司；
11. 如发生认证范围内的重大产品质量问题/服务事故，须在 24 小时内通报本公司；
12. 在国家或地方质检部门检查或抽查中发现问题时，须在 24 小时内通报本公司。

投诉和申诉管理程序

一、目的与范围

本管理程序规定了中标信认证处理来自组织或其他方面有关认证或其事项的投诉和申诉所进行工作的导则。

二、引用文件

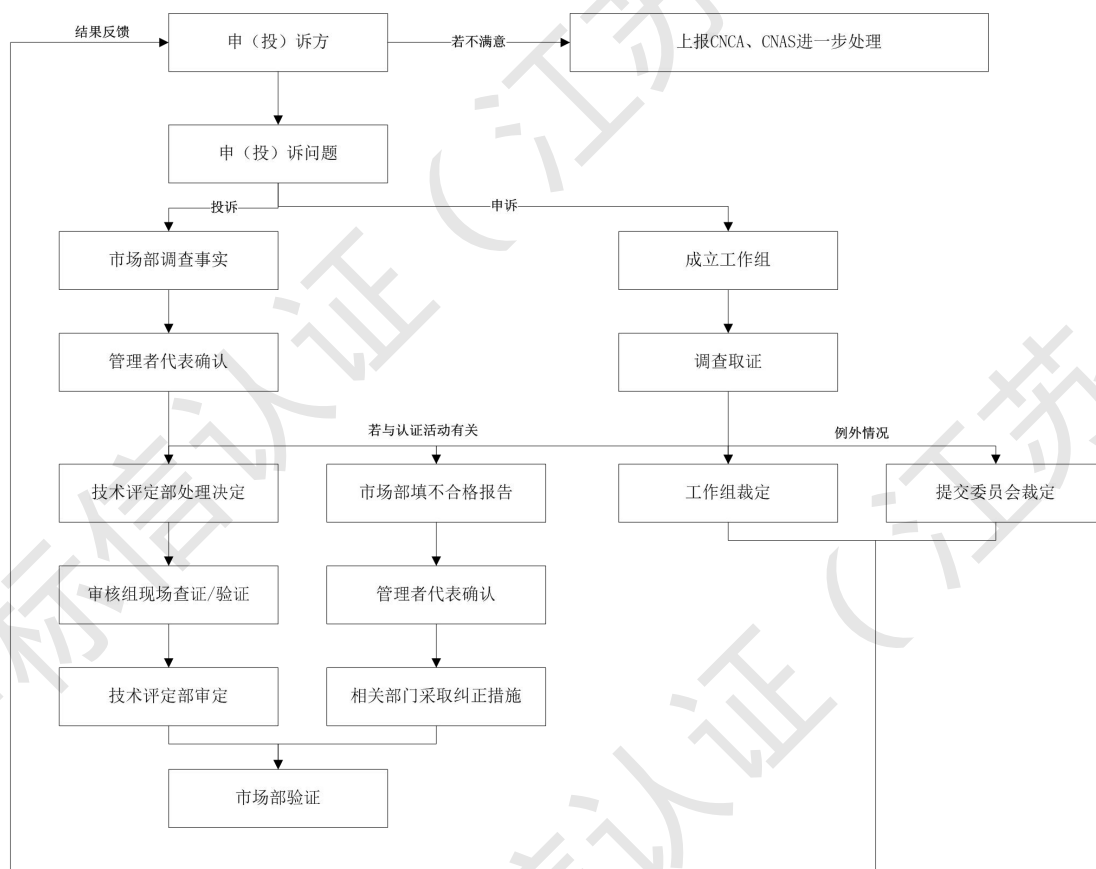
CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

三、职责

- 3.1 市场部负责投诉及申诉的受理以及处理的协调工作。
- 3.2 技术评定部负责对处理过程中的认证评定技术审定。
- 3.3 运营部和人力资源部配合市场部在需进行现场查证/验证工作时选派审核组。
- 3.4 其他职能部门配合市场部及技术评定部的申诉、投诉的处理工作。

四、工作程序

4.1 申诉、投诉和争议的处理程序图



4.2 投诉

4.2.1 “投诉”活动涉及对象为任何组织或个人对认证机构的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。投诉范围可能涉及认证申请方或获证客户或其他外部人员对认证机构的方针、运作过程和认证结果及认证人中的表现的不满意；外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满意等。

4.2.2 受理

4.2.2.1 当收到有关投诉文件时，立即转交到市场部并通知管理者代表，参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

4.2.2.2 市场部接到文件后，立即将其登记并电话通知投诉人已收到投诉文件。

4.2.2.3 市场部对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由运营部配合进行必要的现场调查获取证据，并尽快将调查情况填写《立项调查处理记录表》，并由管理者代表确认，一般要求在 50 个工作日内提出处理意见。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由市场部以书面的形式通知被投诉人。

4.2.3 处理

4.2.3.1 经调查投诉事实与中标信认证的认证行为无关，市场部应做好相应的记录。

4.2.3.2 经调查确系投诉事实与组织的质量体系运行中发生问题有关时，市场部将调查情况书面上报技术评定部，由技术评定部邀请专业代表就调查的事实做出如何处理的决定，并由参会专业代表视情况填写不符合报告交至市场部，由市场部向组织提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知。并由市场部和技术评定部对整理改善措施的有效性进行评审。

4.2.3.3 当决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，运营部按市场部提出的且经管理者代表确认的要求选派以中标信认证专职有高度责任心的审核员任组长的审核组进行现场查证/验证，现场查证/验证回来的资料齐全性由市场部审查，专业要素审核有效性及审核资料规范性由运营部指定专业小类审核员审查，技术评定部负责最终的技术审定。现场查证/验证的全套资料归组织的审核档案存档保存。

4.2.3.4 经调查投诉事实确与中标信认证的认证活动有关时，市场部应检查中标信认证对该组织的认证审核工作，并由运营部配合指派专业审核员审查审核工作文件，调查清楚后，市场部填写立项调查处理记录表，由管理者代表签字确认，市场部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，市场部进行验证，在处理过程中市场部应根据具体情况做如下工作：

- 1) 通知运营部对相关的认证进行补救。
- 2) 协调技术评定部对补救结果的技术问题进行审定。
- 3) 由管理者代表组织采取纠正措施，防止再发生。

4) 验证纠正措施的有效性。

4.2.3.5 市场部负责将对中标信认证投诉的处理过程进展情况及处理结果存档。并正式通知投诉人及有关方。

4.2.3.6 管理者代表负责在处理过程中需向行业主管单位汇报或请示的工作。

4.2.4 在投诉处理过程中应遵循保密原则，对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定。

4.2.5 费用

由企业责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由中标信认证责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由中标信认证承担。

4.2.6 记录

获认证组织所受投诉及由此而采取的相应措施的记录应分别由组织和中标信认证分别保存。

4.3 申诉

4.3.1 “申诉”是认证申请人或认证客户以及认证机构就其管理体系认证资格所作决定进行重新考虑的请求。这些决定包含申请的受理及评审、审核结论、认证授予、扩大、暂停、撤销、缩小等决定。

4.3.2 申诉受理：

4.3.2.1 所有的有关申诉的信件应立即转交市场部，同时通知管理者代表。

4.3.2.2 组织应在接到中标信认证的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向中标信认证市场部提出申诉，申诉事实（包括申诉理由）应以书面形式提交中标信认证市场部。

4.3.2.3 组成工作组：工作组成员一般由管理者代表、市场部经理及与认证无关的人员组成，但要符合公正性原则和独立处理的原则，以确保申诉处理过程的公正性。

4.3.2.4 与书面申诉信件的同时，申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

4.3.3 申诉程序

4.3.3.1 在收到申诉信件和保证金后，总经理应立即通知组成工作组，工作组有权采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

4.3.3.2 会议在接到申诉 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

4.3.3.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

4.3.4 裁定

4.3.4.1 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认证规范及本文件的约束。

4.3.4.2 申诉处理工作组做出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组织人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/4 才能获得通过。填写申诉处理报告并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

4.3.4.3 自申诉提出到中标信认证后的 50 日之内，申诉处理工作组必须对申诉作出决定。在例外情况下，可提交中标信认证的理事会在 5 日内做出最终决定。中标信认证确保在 60 日内将申诉处理结果形成书面通知送交申诉人。书面通知还应当告知获证组织如下附加信息：若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

4.3.4.4 申诉经工作组调查取证后，若案件中涉及认证机构的不合格时，市场部填写不符合报告单，由管理者代表签字确认。市场部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，市场部进行验证。

4.3.5 费用

4.3.5.1 申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。

4.3.5.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分，将用保证金结清，余款立即退还申诉人。若保证金不足，申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内将不足部分支付给认证中标信认证。

4.3.6 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。

4.3.7 本机构在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。

4.4 上诉

如果当事方仍持有异议，可向有关部门提出上诉。

4.5 投诉申诉记录的保存

有关投诉和申诉的记录由人力资源部归档保存，保存期限为证书有效期到期为止。