

ZZC-GK-02-2024



# 中证认证（河北）有限公司

## 公 开 文 件

版 次：B/2

编 制：编制组

审 核：张礼帅

批 准：王伟

发布日期：2025.12.31

实施日期：2026.1.1

# 目 录

第一部分 ZZC 简介及提供的认证服务项目 .....	1
第二部分 ZZC 相关资质 .....	2
第三部分 ZZC 公正性与保密声明 .....	3
第四部分 认证流程 .....	4
第五部分 申请组织的权利和义务 .....	5
1. 申请认证组织的权利 .....	5
2. 申请认证组织的义务 .....	5
第六部分 ZZC 的权利和义务 .....	8
1. ZZC 的权利 .....	8
第七部分 认证过程 .....	10
1. 对申请认证企业的基本要求 .....	10
2. 认证申请评审 .....	10
3. 申请受理及签订合同 .....	10
4. 审核方案的策划 .....	11
5. 策划审核 .....	11
6. 初次认证审核 .....	12
7. 实施审核 .....	14
8. 认证决定 .....	17
9. 保持认证 .....	17
10. 再认证 .....	18
11. 特殊审核 .....	18
12. 暂停、撤销认证或缩小认证范围 .....	18
第八部分 认证收费标准及要求 .....	21
1.基本收费标准 .....	21
2. 付款要求 .....	21
3.质量管理体系审核时间的确定 .....	22
4.环境管理体系审核时间的确定 .....	22
5.职业健康安全管理体系审核时间的确定 .....	24

第九部分 认证证书及认证标志使用说明.....	26
第十部分 申投诉控制程序.....	28

## 第一部分 ZZC 简介及提供的认证服务项目

中证（河北）节能技术有限公司成立于 2021 年 4 月，2024 年 8 月取得质量、环境、职业健康安全管理体系认证资质，2025 年 1 月更名为中证认证（河北）有限公司（以下简称公司）。

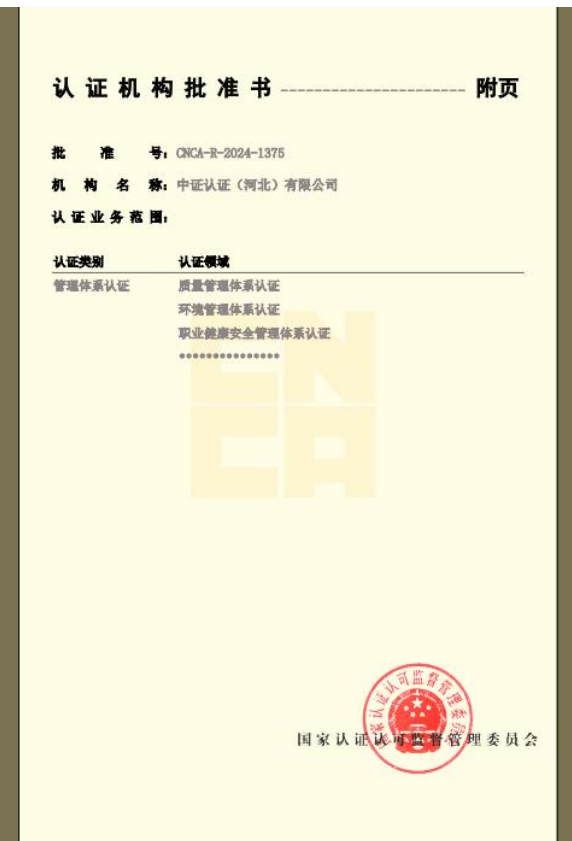
公司开展认证业务包括但不限于 ISO9001 质量管理体系（简称 QMS）、ISO14001 环境管理体系（简称 EMS）、ISO45001 职业健康安全管理体系（简称 OHSMS）、碳管理体系、绿色供应链管理体系等管理体系认证。公司设有技术委员会、办公室、技术部、审核部、财务部、市场部、公正性管理委员会。

公司目前尚未获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）及其他国内外认可机构的认可，未与任何境外认证机构开展业务合作，不承接境外认证机构的分包业务，不代理境外认证项目，不参与境外相关认证合作活动。

公司以“传递质量信任，服务绿色发展”为宗旨，“突出特色，公正规范、向新而行”为方针，着力于促进国际贸易，助力组织结构调整，推进生态文明建设，提高企业管理水平，保护环境，保护职业健康安全，为顾客提供增值服务。

公司将本着恪尽职守、持续改进的思想，竭诚为各类认证客户和相关方提供优质服务，愿成为获证客户信赖的合作伙伴，愿助力获证客户在发展中再创新佳绩、取得新辉煌。

## 第二部分 ZZC 相关资质



### 第三部分 ZZC 公正性与保密声明

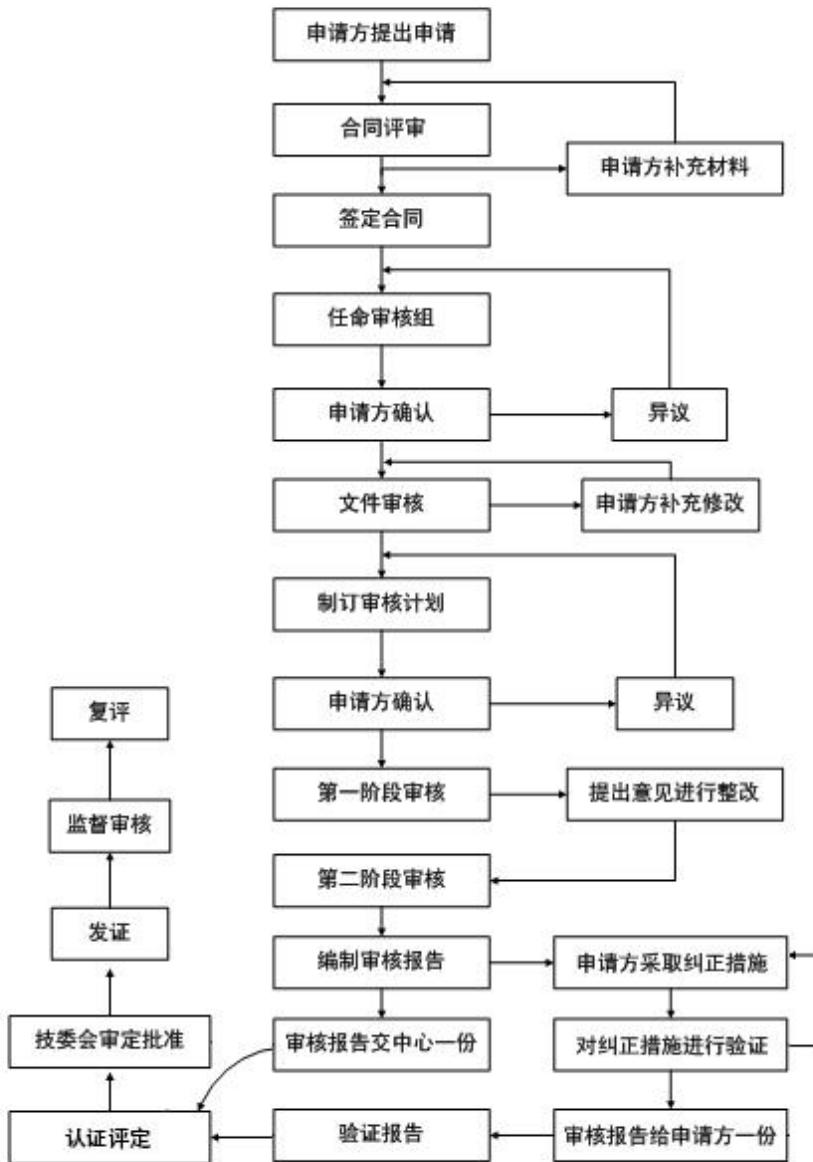
公司承诺以公正的方式实施认证，对认证的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性，因此，特做如下政策及承诺：

- 本公司在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，在认可的业务范围内开展管理体系认证活动。
- 本公司对自愿申请认证的任何组织持公正及开放态度，以管理体系认证实施规则及标准、法规等为评价的依据，认真履行认证程序。
- 本公司独立签署认证合同，不签署咨询认证“一条龙”合同。
- 开展管理体系认证服务认证工作不以营利为主要目的，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。
- 公司坚持认证过程的客观真实，认证、复核、评定的公正，对所有参与认证的人员进行公正性管理，确保认证与认证客户没有任何的利益关系，包括不得参与认证客户的管理体系认证咨询或内审，不得参与认证产品、过程、服务的设计、生产/实施，安装/维护、销售等活动，以及可能发生的产品信息的交流等。
- 公司确保全体专/兼职人员、合作方秉公办事，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。保守认证客户秘密，维护认证客户利益。如有违反，将受到严肃处理。
- 公司不将客户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。
- 本公司不对通过或已委托本公司认证注册的客户进行针对该客户而实施的培训。所有培训均面对社会进行，确保培训业务不影响认证的公正性。
- 公司建立维护公正性机制，设立维护公正性管理委员会，对公司认证业务的全部活动的公正性进行监督。

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）和认可要求的行为的发生，如有发生，公司坚决执行（CNAS）的相关处理决定，包括影响认可资格的保持甚至被撤销。

### 第四部分 认证流程

管理体系认证流程图 (QMS / EMS / OHSMS)



## 第五部分 申请组织的权利和义务

### 1. 申请认证组织的权利

1.1 申请认证组织有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，提出管理体系认证范围的要求（包括产品/服务/活动/场所）；

1.2 申请认证组织有权宣传获准认证的事实，享有由于获准认证以及使用认证标志取得的经济利益；

1.3 申请认证组织有权对 ZZC 在认证服务过程或活动中的违规行为或者在认证过程中双方产生的争议提出投诉，ZZC 应按照投诉程序解决争议。

### 2. 申请认证组织的义务

2.1 申请认证组织应根据认证程序积极配合 ZZC 的审核，向 ZZC 提供真实充分的信息和记录，因隐瞒管理体系覆盖的组织机构、人数、多场所数量等信息导致审核人日不足、多场所抽样量不足、审核结果无效或认证证书失效，由此造成的损失由申请认证客户承担全责，并承担因信息不准确或不真实所造成的一切后果；

2.2 申请认证组织向 ZZC 申请管理体系认证时，申请认证组织应提供与实际管理运行活动相符的材料证据。申请认证组织应明确告知 ZZC 自申请之日起前一年内，是否出现以下任何一种情况：

- 是否向其他认证机构提交过同样的认证申请但未被受理；
- 是否其他认证机构对本组织作出过不推荐认证注册（初审）、不推荐再次认证注册或不推荐继续使用认证证书（监督）的结论；
- 是否其他认证机构对本组织做出过暂停认证证书或撤销认证证书的决定。

2.3 若发生因申请认证组织未如实申报 2.2 项内容而导致 ZZC 颁发的管理体系认证证书出现无效的情况而造成对申请认证组织的损失时，由申请认证客户自行承担，由此对 ZZC 造成的损失则由申请认证组织承担；

2.4 向 ZZC 提供管理体系文件，并根据 ZZC 文审意见对体系文件进行修订；

2.5 当 ZZC 要进入现场审核时，申请认证组织应为 ZZC 进行审核做出必要的安排，包括在初次审核、监督审核、再认证、解决投诉时，为 ZZC 检查文件和接触所有过程与区域（保密过程或区域应提前向 ZZC 说明）、记录及人员提供条件，申请认证组织应为到场的观察员（如认可评审员）或实习审核员提供条件；

2.6 现场审核前，申请认证组织应对 ZZC 提交的审核计划进行确认，并对审核过程中审核组执行审核计划的情况进行监督，由于审核计划执行过程出现问题导致审核无效或认证证书失效，申请认证客户应与 ZZC 共同承担责任；

2.7 对于审核中发现的不符合项，申请认证组织应在约定的期限内完成原因分析、纠正和制定纠正措施并提交 ZZC 以便及时进行整改有效性的验证，否则可能引起的认证注册的损失将由申请认证客户自行承担；

2.8 申请认证组织通过认证后，承诺保证持续有效运行认证所覆盖的管理体系；

2.9 在获得证书后，按 ZZC 公开文件的要求正确使用证书和标志，就获准认证的范围作宣传，不利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；在暂停期间，管理体系证书暂时无效，不得使用证书和标志继续宣传认证资格，注销（证书有效期已到终止时间）或撤销（接到 ZZC 的撤销通知）时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料，并将证书归还 ZZC；

2.10 申请认证组织承诺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的信息；

2.11 申请认证组织获得认证后，在证书有效期内，对于可能影响管理体系持续保持的变化，如发生以下情况，应及时通报 ZZC：

- 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
- 发生产品和（或）服务的质量安全、环境污染或者生产安全事故；
- 顾客或相关方有重大投诉；
- 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- 生产经营或服务的工作场所变更；
- 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更或被撤消；
- 法定代表人、最高管理层的变更；
- 管理体系覆盖的活动范围的变更；
- 管理体系和重要过程的重大变更等；
- 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

2.12 申请认证组织获证后，应按期接受 ZZC 的监督审核及再认证审核，以便 ZZC 验证认证所覆盖的管理体系是否持续符合认证要求

- 初次获证后，证书有效期为三年，在有效期内 ZZC 将按最新认可规范的要求定期对

申请认证组织进行至少两次监督审核，第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行；此后监督审核间隔不应超过 12 个月；当获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，认证机构应对该企业实施监督审核；

- 再认证获证后，在证书有效期内，须按期接受监督审核，第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行；此后监督审核间隔不应超过 12 个月；；
- 再认证审核宜在原证书到期前三个月实施。

2.13 申请认证组织应接受 ZZC 及相关认可机构安排的见证评审任务，并在见证评审过程中给予必要的配合；

2.14 申请认证组织应接受认证监管部门以及认可机构的非例行检查；

2.15 申请认证组织应按照双方约定的时间和数额向 ZZC 交纳相关费用；

2.16 申请认证组织如决定注销证书，应书面通知 ZZC，由 ZZC 办理证书注销手续。

## 第六部分 ZZC 的权利和义务

### 1. ZZC 的权利

1.1 ZZC 有权依据相关的法律法规，针对申请认证组织的违规行为作出暂停、注销或撤销申请认证组织认证注册资格，收回证书的决定；

1.2 若申请认证组织未能满足认证要求，且不能及时对 ZZC 所提出的不符合项及时进行有效纠正时，ZZC 有权不推荐注册和发证，并有权收取认证合同约定的相关的认证费用、差旅费及相应的滞纳金；

1.3 若有任何足以引起申请认证组织不能维持认证管理体系正常运转的情形出现时，ZZC 有权增加监督审核频次或对申请认证组织进行不预先通知的非例行的现场监督抽查，由此产生的费用（如审核费、差旅费等）由申请认证组织承担，其时间由双方另行商定；

1.4 若申请认证组织隐瞒重大信息或提供虚假信息（包括但不限于企业资质、关键产品或活动的检测报告等），ZZC 有权暂停/撤销证书，并有权要求申请认证组织承担由此给 ZZC 造成的名誉及经济损失；

1.5 基于以下原因，ZZC 对申请认证组织发生的任何产品质量、环境、安全等事故及该事故引发的任何的赔偿不承担责任。

- 认证所采取的抽样方法以及认证所依据的标准仅仅是对管理体系的要求，也仅对抽样负责，并不是针对产品要求或管理绩效的准则；

- 质量管理体系认证并不表示该组织提供优质产品或产品本身被证明符合质量管理体系或规范的要求；

- 环境或职业健康安全管理体系认证并不表示该组织实现了环境或职业健康安全管理的最佳绩效，以及永远满足合规性的要求。

### 2. ZZC 的义务

2.1 ZZC 必须严格遵守国家的法律法规和认可机构的规定；

2.2 ZZC 必须按照认证程序、认证所依据的标准及所签订的认证合同的约定，客观公正地为申请认证组织提供认证服务；

2.3 ZZC 应向申请认证组织及时提交审核计划，派遣适宜的审核人员，按约定时间实施审核；

2.4 ZZC 应依据相关法律法规和现场审核结论，经注册评定，确定申请认证组织认证注册

范围，并决定是否给予申请认证组织认证注册和颁发证书；

2.5 若申请认证组织认证所覆盖的管理体系符合认证要求，ZZC 应依据认证合同的约定为申请认证客户注册、颁发证书，并准许使用认证证书及认证标志，但所颁发的证书的所有权属 ZZC；

2.6 ZZC 应及时在网站公布申请认证组织的认证信息；

2.7 ZZC 应在申请认证组织获证后对申请认证组织进行监督审核和再认证审核，验证申请认证组织管理体系的持续符合性、有效性之后为申请认证客户保持注册或更新注册；

2.8 ZZC 应以适当方式将其认证要求（如认证标识、认证标准等）的任何变更通知申请认证组织，这些方式可能包括书面通知或电话沟通等并验证申请认证组织是否符合新的要求；

2.9 证书期满前，ZZC 可根据以往的审核结果，或依据相关的法律法规要求，或其他可能导致认证风险的因素确定是否受理申请认证组织的再认证要求；经双方协商无异议后，认证合同有效期自动顺延至下一个认证周期；

2.10 ZZC 必须严格遵循保密承诺，不得将申请认证组织在经营、生产、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方，以下信息例外：

- 申请认证客户已公开的信息；
- 得到申请认证客户的书面同意；
- 应法律法规要求时。

## 第七部分 认证过程

### 1. 对申请认证企业的基本要求

1.1 申请认证组织应按中证认证（河北）有限公司（以下简称 ZZC）的要求，提供以下申请信息或资料：

- a) 认证申请书，包括申请认证的范围、人数、要求认证的管理体系标准或其他要求，申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- b) 法律地位的证明文件（例如：营业执照的复印件）：要求工商注册日期满 3 个月以上；在国家企业信用网上没有被列入“黑名单”；
- c) 组织管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的有效期内的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- d) 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；并说明各多场所活动、活动分包情况；
- e) 管理体系相关的成文信息（如已编制的管理制度、管理要求）；已按相关标准要求建立并实施了适当的管理体系且正常运行至少三个月以上；
- f) 其他与认证审核有关的必要文件；

1.2 市场部收到认证申请后，按要求点检申请资料，应在当天或最迟于第二个工作日将《管理体系认证申请书》等申请资料提交给申请受理人员。

### 2. 认证申请评审

审核部认证申请评审人员负责评审，必要时市场业务人员予以协助。收到认证申请时，申请受理人员先对认证申请及补充信息进行信息确认，把申请资料上传 认证机构信息管理系统 系统；认证申请评审人员负责对提交的信息进行评审。

保持评审实施审核的理由的记录《申请评审与审核方案策划表》。

### 3. 申请受理及签订合同

#### 3.1 认证申请的受理

对符合上述要求的申请方，市场部可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，市场部应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

#### 3.2 签订合同

市场部业务人员负责与申请方签订《管理体系认证合同》，在审核派遣前要求市场部

收到认证合同，或先收到合同扫描件，现场审核时再带回《管理体系认证合同》原件。

#### 4. 审核方案的策划

4.1 在清晰识别审核活动的基础上进行整个认证周期审核方案的策划。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。

4.2 初次认证审核方案应包括两个阶段初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

4.3 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。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行，此后监督审核间隔不应超过 12 个月。

#### 4.4 多管理体系标准认证

依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信心。

#### 5. 策划审核

##### 5.1 确定审核目的、范围和准则

##### 5.2 审核组的组成和派遣

审核部根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求组建审核组，至少 1 名实施第一阶段审核的审核员参加第二阶段审核，每个审核组应包括审核组长、至少 1 名专业人员（专业领域审核员或技术专家）、至少 1 名认证机构的专职审核员，并确保专职审核员全程参与审核过程。

5.2.1 观察员:ZZC 与客户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。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。

5.2.2 技术专家:ZZC 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。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家由审核员陪同。技术专家可就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

5.2.3 向导:每个审核员由一名向导陪同，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。

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。

### 5.3 审核计划

#### 5.3.1 总则

审核组长在编制《审核计划》时应参照客户管理体系相关的职能分配文件和《审核任务通知书》合理安排审核时间和人员。审核组长或其指定的人员与审核组成员协商，对具体的过程、职能、或活动等的审核工作分配给审核组成员。审核工作的分配应考虑充分利用资源和时间，任务分配后，审核组长应对计划进行审核确认，《审核计划》应具有一定的灵活性，以允许更改。

#### 5.3.2 审核计划编制

审核计划中应包括：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围；
- d) 拟审核的组织和职能单元或过程；
- e) 现场审核活动的日期和地点；
- f) 现场审核活动预期的时间和期限，包括受审核方管理层的会议及审核组会议；
- g) 审核组成员的作用、职责、身份及联系方式；当安排专家时，计划中要列出专家的专业代码及工作单位等相关信息。

#### 5.3.3 审核组任务的沟通

根据审核准则的要求，为确保管理体系有效性所需的形成的文件，应要求受审核方及时提供，并将文件及时提供给审核员。

现场审核活动开始前，审核计划应当经审核委托方评审和接受，并提交受审核方。受审核方的任何异议应在审核组长、受审核方和审核委托方之间予以解决。任何经修改的审核计划应在继续审核前征得各方的同意。

## 6. 初次认证审核

6.1 初次审核分两阶段实施：第一阶段和第二阶段。两个阶段审核时间间隔最短不应少于5日，最长不应超过6个月。如需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

## 6.2 第一阶段审核

6.2.1 第一阶段的目标是通过了解组织的管理体系，策划第二阶段审核的关注点，并通过审查组织的以下方面，了解组织对第二阶段的准备状态。

6.2.2 一阶段不需要在现场进行时，应在审核方案中说明理由，必须在相应的审核任务书中进行说明；一阶段审核任务通知书应在二阶段现场审核日前下达，以便审核组及时安排和完成非现场审核工作。

如果决定一阶段不在现场进行，应通过《审核任务通知书》发送给企业，明确告之企业，不进行一阶段现场审核可能导致以下后果：

- 可能由于现场的情况与申请评审的情况不符而导致增加人日数、补充审核等，涉及审核组专业能力时，可能导致审核暂时中止；
- 可能发现 A 类不符合而导致现场审核不能一次性通过，需要再次的现场审核以确认纠正措施的有效性；
- 由上述情况产生的所有费用由企业承担。

一阶段不进行现场审核，但仍需填写《管理体系文件评审报告》、《现场检查表》、《第一阶段问题审核清单》、《第一阶段审核报告》。

## 6.3 第二阶段审核

二阶段的审核目的：评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核在现场进行，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性及证据。确认其体系覆盖的范围及动的管理及控制情况。

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），对绩效进行监视、测量、报告和评审确保申请认证组织持续实现其目标的有效性；

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) 组织过程的运作控制；

e) 确认内部审核和管理评审是否有效；

f) 实现管理方针的管理职责的适宜性；

g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、职责、人员能力、运作、程序、绩数据和内部审核发现及结论之间的联系。

- h) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。
- i) 管理体系的规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。
- j) 确认在第一阶段审核中识别出的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- k) 确认其实际工作记录是否真实。

## 7. 实施审核

### 7.1 举行首次会议

由审核组长主持召开正式的首次会议，参加人员为审核组长、组员及认证委托人最高管理者、相关职能部门负责人、职业健康安全代表，参加首次会议的人员应在《现场审核首次会议签到表》上签到，做好《首次会议记录》，认证委托人的最高管理者不能参加会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席原因。

### 7.2 审核过程中的沟通

7.2.1 根据客户的审核范围及复杂程度，审核组长应安排必要的沟通渠道及沟通方式；

7.2.2 在审核过程中，审核组应定期评估审核的进程并沟通信息，沟通方式可采用审核组内部会议或其他适宜的方式。

视组织规模及其复杂程度，审核组长应定期向客户通报审核进展情况及相关情况。

审核组成员在审核中发现重大不符合时，应及时报告审核组长，并由组长与客户沟通。

7.2.3 审核组成员如发现超过范围之外的引起关注的问题时，应当指出并向审核组长报告，必要时，应通报客户。

7.2.4 当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事件、事故，例如安全风险、突发的生产过程事故。审核组长应与审核部取得联系，并同客户商量确定补救措施或终止审核。

7.2.5 当现场审核时，出现企业人数、名称、地址或/及审核范围变更，审核组长负责与 ZZC 审核部取得联系并填写《认证信息变更传递单》，传回给 ZZC 审核部进行评审。

7.2.6 审核组长应召集审核组成员对审核过程中的发现在末次会议前进行讨论并综合评价，确定构成不符合项时，应经审核组长确认同意后，方可向受审核方提出，当审核员与审核组长就不符合项产生争议时，审核员现场应服从审核组长的安排。事后可将该争议提报 ZZC 技术委员会裁定。

7.2.7 当与客户就不符合项发生分歧时,审核组应首先虚心听取客户的解释,决不可武断或以自己以往的经验要求客户,应努力以适当的、富有建设性、专业的方式解决与客户之间的分歧;如客户的解释合理,应取消发生争议的不符合项。如争议无法解决,应向客户解释 ZZC 有关《申投诉控制程序》对争议的处理方法。

7.2.8 若审核组内部或与受审核方之间发生无法处理或协调的异常/突发事件,审核组长应立即上报公司管理层。

审核组应通过面对面访谈等形式,对认证委托人的最高管理者在管理体系中发挥领导作用的情况进行重点审核,并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的管理方针、管理目标,未亲自参与并推动管理体系实施的,认证审核应不予通过。

### 7.3 信息的搜集和验证和记录

7.3.1 审核组成员应在其承担的审核工作内,根据审核计划、用抽样的方式进行信息的收集,使之成为审核证据。

#### 7.3.2 审核记录

应当记录具体的不符合和支持的审核证据;符合要求和支持的审核证据的记录应简明扼要,具有唯一可追溯性。

### 7.4 获取或验证信息

7.4.1 审核组成员应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。

7.4.2 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。

### 7.5 确定和记录审核发现

#### 7.6.1 准备审核结论

审核结论有以下以下几种形式:

- 推荐注册/维持证书:当审核发现只存在轻微不符合,且都已采取纠正措施并经验证后,初次认证和再认证时,推荐注册;监审时,推荐保持注册;
- 有条件推荐注册/维持证书

当审核发现存在严重不符合时；已制定不符合纠正计划并实施了部分纠正措施后，根据情况有条件推荐/维持。

■ 推荐证书暂停：监督审核时，现场发现获证客户有违反法律法规的情况，或发生了质量/环境/安全事故；

■ 推荐撤销证书，证书暂停后超过三个月仍未对重大不符合项采取有效的纠正措施。

■ 不推荐注册：

● 当受审核方存在多个可能导致系统失效的严重不符合，或有足够的证据证明受审核方的管理体系并未予以有效实施；

● 当进行环境管理体系/职业健康安全管理体系认证时，无法通过审核确认组织的管理体系符合 ISO14001/或 GB/T45001 中合规性的要求时。

7.6.2 发生以下情况时，审核组应终止审核，对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况写入《终止审核报告》中，及时向 ZZC 审核部报告：

(1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

(2) 申请组织的管理体系有重大缺陷，不符合 ISO9001、ISO14001、GB/T45001 认证标准的要求。

(3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

ZZC 应将《终止审核报告》及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

## 7.7 召开末次会议

审核组长主持召开正式的末次会议，参会人员及要求同首次会议，与会人员应在《现场审核末次会议签到表》上签到，做好《末次会议记录》；末次会议的目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见；不符合应以使其被理解的方式提出，并应就关闭的时间达成一致。

末次会议时客户应有机会提出问题。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在审核报告中予以记录并提交 ZZC 技术部。

## 7.8 现场审核结束前审核信息及审核文件的收集

审核组长负责以上审核信息的收集及并根据《现场审核移交记录清单》对相关审核文件进行收集并按要求完成签字盖章确认的手续。

## 7.9 审核报告

审核报告由审核组长负责编制，并对审核报告的内容负责。审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。审核报告中的信息应确保能为认证决定提供充分信息。

## 7.10 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合，认证机构应要求客户在规定期限内分析原因，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。

## 7.11 不符合项的处理及验证

对现场审核中发现的不符合项，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种）。只有对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，经 ZZC 技术部评定合格后，ZZC 总经理批准正式颁发认证证书。

## 8. 认证决定

8.1 认证决定包括授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证。

8.2 认证决定的人员不能是实施审核的人员。

8.3 技术部认证决定人员在做出认证决定前，应完成审查和接受所有不符合项的纠正和纠正措施；应对审核报告进行复核；应确认了是否达到审核目的；最终完成认证决定过程的管理。

8.4 认证决定的流程和管理规定，见《认证评定控制程序》。

经 ZZC 技术部评定合格后，ZZC 总经理批准正式颁发认证证书。

办公室将寄给客户的证书及其他资料分类存放，按时邮寄，并登记快递单号。

认证机构应享有对审核报告的所有权。

## 9. 保持认证

ZZC 在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。

### 9.1 监督审核

9.1.1 审核方案管理人员负责采取适宜和有效的方法，对于监督审核应确保每年至少进行

一次，初次认证及再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，此后监督审核不应超过 12 个月。

9.1.2 监督审核报告应包含前次发现的每个不符合事项的整改情况。在审核过程中审核组发现任何导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况，审核组长应在审核报告中明确表述。报告中应提出是否继续保持认证证书的意见建议。由独立的具有适当能力的人员负责审核记录及审核报告的复核工作，以确保能否保持认证。

9.1.3 如发现体系发生重大变更时或发生可能影响认证基础的变化时，监督活动应根据《认证授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》采取相应的措施。

## 10. 再认证

市场部人员在证书到期前 6 个月负责联络客户进行再认证。

对于接受了再认证审核，但由于不符合项不能验证关闭等原因无法在证书到期前做出认证决定的，该认证自然终止。市场部人员应向客户发出告知书，要求客户停止使用认证资格及其宣传。在必要时安排补充审核，满足认证要求的条件下，该类审核应按初次审核要求重新发证。

## 11. 特殊审核

### 11.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，ZZC 应对获证组织扩大认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审核活动，并在该审核活动中验证获证组织的管理体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

### 11.2 补充审核

当本次审核的档案资料经技术部评定最终确认无法达到审核目的，需要进行全面或部分内容的补充审核，经评定还需要通过现场审核收集证据以验证纠正和纠正措施的有效性时，由技术部认证决定人员发出补充审核通知书，该通知书应交给审核部，同时抄送市场部，由市场部人员通知受审核方并进行沟通以确保补充审核的有效实施。

## 12. 暂停、撤销认证或缩小认证范围

执行《认证授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》

12.1 获证组织存在以下情形之一的，ZZC 在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，且暂停期限不超过六个月：

(1) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系文件与实际业务运作严

重脱离；

- (2) 不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量、环境、职业健康安全相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生重大质量、环境、职业健康安全事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系范围有管的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (9) 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量、环境、职业健康安全相关重大舆情的；
- (12) 获证组织主动请求暂停。
- (13) 其他应当暂停认证证书的情况。

12.2 一般情况下，认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

在暂停认证期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效。ZZC 会做出具有强制实施力的安排，以确保暂停期间避免获证组织继续宣传其认证资格。ZZC 公开暂停信息宜为公众所获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

12.3 如果获证组织未能在 ZZC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，ZZC 技术部应撤销其认证或缩小其相应的认证范围。

发生下列情况之一，经 ZZC 认证调查属实，并在 5 个工作日内撤销其认证证书：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- (5) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 其他应撤销认证证书的。

12.4 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，ZZC 应缩小其体系认证范围，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。

12.5 ZZC 撤销体系其认证时会做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认

证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。

12.6 在任何组织提出请求时，ZZC 应正确说明获证组织的体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。

## 第八部分 认证收费标准及要求

### 1. 基本收费标准

#### 1.1 收费项目

- 1.1.1 申请费：初次认证、再认证的申请费用；
- 1.1.2 审核费：初次认证、监督审核、现场审核（包括多现场）以及申请组织扩大认证范围审核所发生的费用；
- 1.1.3 审定与注册费（含证书费）：初次认证、再认证的审定与注册费用；
- 1.1.4 年金（含标志使用费）；
- 1.1.5 其他：加印证书费，补发证书费等费用。

#### 1.2 收费标准

- 1.2.1 申请费：1000 元；
- 1.2.2 审核费：4000 元×人日数（文审+现场）；  
人日数为认证审核所需的审核员人数×工作天数。申请认证组织的具体认证审核工作量  
（现场审核人日数）根据申请认证组织的规模、业务领域数量、专业特性等实际情况确定；
- 1.2.3 审定与注册费（含证书费）：2000 元；
- 1.2.4 年金（含标志使用费）：2000 元/年，获证后每年交纳一次；
- 1.2.5 其他：加印、补发、换发证书每本收费 100 元；如需要展示版证书，每本收费 300 元。

注：可根据组织管理水平高低、是否曾经获得过认证证书、管理体系成熟程度，认证风险大小等因素，在本标准基础上适当增减认证费用；各种费用的具体金额和付费时间以《管理体系认证合同》为准。

### 2. 付款要求

认证委托人直接支付，不得通过第三方支付。

### 3. 质量管理体系审核时间的确定

#### (一) 审核时间计算

表 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（人日）	有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段（人日）
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

1.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）。认证范围内覆盖的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2.对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数确定，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。

3.认证委托人正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

被确定为低风险认证业务类别的，认证审核活动可根据需要在按照表中计算所得审核时间的基础上，最多减少 10%；被确定为中风险认证业务类别的，认证审核活动应按照表中计算审核时间；被确定为高风险认证业务类别的，认证审核活动应在按照附录表中计算所得审核时间的基础上，至少增加 10%。

### 4. 环境管理体系审核时间的确定

#### (一) 审核时间计算

表 EMS 1——员工有效人数、复杂程度与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)				组织有效人数	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			

注 1：审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示。

注 2：表 EMS 1 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 3：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 EMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

## (二) 说明

### (1) 初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 EMS 1 为基础。表 EMS 1 除了基于组织的有效人数，还基于组织的环境复杂程度，并且没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织的环境因素复杂程度适当增减审核时间。

用于策划与准备以及编写报告的审核时间不宜使总的现场审核时间少于所确定审核时间的 80%。需要更多的时间来进行策划和（或）编写报告不是减少现场审核时间的理由。

### (2) 监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

### (3) 再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次

认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70%计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

#### （4）多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时，应按照表 EMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是，当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审核时间。多场所审核的要求详见中心《多场所管理体系审核管理程序》。

### 5. 职业健康安全管理体系审核时间的确定

#### （一）审核时间计算

表 OHSMS1——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）

组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)			组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)		
	高	中	低		高	中	低
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		

注 1：审核时间按高、中和低三种风险级别分别显示。

注 2：表 2 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 3：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 SMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

#### （二）说明

### （1）初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 OHSMS1 为基础。表 OHSMS1 除了基于组织的有效人数，还基于组织的风险级别程度，并且没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织风险级别和复杂程度适当增减审核时间。

### （2）监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

### （3）再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70%计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

### （4）多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时，应按照表 OHSMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是，当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审核时间。多场所审核的要求详见中心《多场所管理体系审核管理程序》。

## 第九部分 认证证书及认证标志使用说明

1、通过了认证，证明贵公司的管理体系符合国际标准认证，认证证书只可用于贵公司的招标、投标、广告宣传和产品目录上，认证证书不得转借或挪做他用；

### 2、认证证书的保持

认证证书自颁发日期起有效期为三年，到期需要换发新的证书。证书有效期内，每年度需接受我公司的监督审核，达到要求发放监督审核通过证明，认证证书与当年监督审核通过证明同时使用有效。

三年期满需要进行再认证，符合认证要求将换发新的认证证书。

### 3、认证证书换发

除再认证需要换发证书外，当发生以下变化时也请贵公司提出申请，我公司将对贵公司的证书

给予换发，证书的换发可结合年度监督审核进行；

- 贵公司扩大或缩小认证范围；
- 认证所依据的标准发生变化或换版；
- 贵公司的名称、地址发生变更等。

### 4、认证资格的引用和标志的使用要求

获证组织可以引用认证资格，使用认证证书进行宣传，证明其具有证书标明认证范围的质量保

证能力，认证资格引用、标志使用时不应使人对认证对象和授予认证的认证机构产生歧义。如发现认证资格引用和标志不正确使用，ZZC 将提出口头或书面警告，也可能导致证书和标志的停用或撤销认证资格，以及采取其他的法律措施。

- 1) 允许获证客户在证书有效期内广告、产品说明书和宣传资料上使用 ZZC 管理体系认证证书和标志，说明其管理体系已通过认证，但不能用于产品或作为产品的合格证使用；不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证。
- 2) 使用 ZZC 管理体系认证标志，需向 ZZC 提出申请，在使用时，其图案必须按照 ZZC 提供的图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致；
- 3) 获证客户不得使用认可标志和 IAF 国际互认标志。

- 4) ZZC 认证证书和标志只允许获证客户使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。
- 5) 使用标志时，应同时注明证书号码，防止不正确使用可能导致暂停或撤销认证证书。
- 6) 只要获证客户被暂停、注销或撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

## 5、暂停认证资格

如贵公司有违反认证证书使用规范要求或管理体系、产品、过程、服务不能持续符合相关要求时，将依据有关要求暂停相关认证证书。届时我公司的客户服务人员将会向贵公司寄发暂停认证证书的通知，要求您在暂停期应停止涉及认证内容的广告以及使用认证证书和认证标识，对已经印刷带有认证标识的宣传材料也应立即停止使用，相关暂停信息将在公司网站上公示，并上报认监委向外公示。

## 6、撤销认证证书资格

如贵公司有严重违反认证证书使用规范要求或管理体系、产品、过程、服务不能持续符合相关要求时，将依据有关要求撤销相关认证证书。届时我公司的客户服务人员将会向贵公司寄发撤销认证证书的通知，要求贵公司立即停止使用认证证书和标识，并在规定的时间内将证书寄回。

我公司将在获证客户名录上给予撤销，并在公司网站上公示，并上报认监委向外公示；

如贵公司在我公司做出撤销认证证书的决定后仍继续使用认证证书及相关标识，其后果及相关法律责任要由贵公司承担，我公司保留法律起诉的权力。

## 7. 证书查询

ZZC 根据国家认证认可行政法规和认可规范要求，对所有获证方授予、保持、更新、暂停和撤销认证资格的信息，定期上报国家认监委等部门信息系统，获证组织及相关方可通过国家认监委官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）及登陆我公司的官方网站（[www.boaorenzheng.com](http://www.boaorenzheng.com)），输入证书编号或客户名称查询。

## 第十部分 申投诉控制程序

### 1 目的

为保证相关方的投诉、申诉及争议得到及时、有效、公正的处理，特制定本程序。

### 2 适用范围

适用于对获证客户及其它相关方对公司的投诉、申诉及争议的接收、调查、处理与通报。

### 3 概念

3.1 “申诉”是申诉人或获证组织对公司做出的与其期望的认证状态有关的不利结论所提出重新考虑的书面请求。不利结论包括：拒绝接受申请/拒绝继续审核/要求采取纠正措施/变更审核范围/不予认证/暂停或撤销认证等；

3.2 “投诉”是相关组织或个人向公司表达的、有别于申诉并希望得到答复的对公司认证活动不满的书面或其他方式的表示，包括：

3.2.1 对认证审核的公正性和审核质量的不满；

3.2.2 对参与审核的审核人员的不满；

3.2.3 对与认证活动有关的其他工作人员的不满；

3.2.4 消费者或相关方对公司获证组织产品/服务质量的不满；

3.2.5 对获证客户的不满。

3.3 “争议”是申请人或获证组织对公司认证活动的策划、安排以及审核活动的不同意见。

如对拟派的审核人员资格、不符合报告或审核报告内容、认证收费规定有争议，争议可以是口头或书面的。争议一般发生在审核结论之前。

### 4 职责

4.1 总经理负责申诉、投诉处理方案的批准。

4.2 管理者代表负责申诉、投诉处理方案的审核。

4.3 维护公正性委员会参与处理重大申诉、投诉事项。

4.4 办公室

4.4.1 负责申诉、投诉与争议处理的归口管理；

4.4.2 负责申诉、投诉与争议解决方案的提出。

4.5 市场部

4.5.1 负责受理获证客户的申诉、投诉与争议；

4.5.2 负责与客户联系了解核实投诉信息。

#### 4.6 审核部

4.6.1 负责处理审核过程中发生的争议问题；

4.6.2 负责向审核组了解申诉、投诉与争议的相关信息；

4.6.3 负责相关申诉、投诉与争议的相关信息。

4.6.4 负责对审核案卷进行核查，提出申诉、投诉与解决方案的意见。

#### 4.7 各相关部门

负责向办公室传递投诉、申诉与争议的相关信息。

### 5 工作程序

#### 5.1 争议的处理

审核组在审核现场与受审核方发生争议时，由审核组与审核部及时联系，由审核部与受审核方协商处理解决。

#### 5.2 投诉、申诉的处理

##### 5.2.1 投诉、申诉的受理

5.2.1.1 办公室、市场部接到企业的正式投诉、申诉时，应详细记录下申诉、投诉的问题和申诉、投诉人的联系方式并及时将信息反馈给办公室合规管理人员；

5.2.1.2 办公室接到各方的申诉、投诉信息或报告后，应立即受理并确认申诉或投诉是否与公司负责的认证活动相关，应建立档案，并与申诉、投诉方联系，告知申诉、投诉已受理，及时向办公室主任报告。

##### 5.2.2 申诉、投诉调查

5.2.2.1 办公室确认申诉或投诉是否与公司负责的认证活动相关，如有关就进行必要的信息收集与调查：

(1) 调卷了解企业基本信息：认证范围、审核类型、审核时间、审核人日、审核组成员等；

(2) 审核部评定人员检查案卷；

(3) 审核部联系审核组长了解客户和审核过程中的相关情况，如果是针对获证组织的投诉，应向组长了解获证组织管理体系的有效性；

(4) 市场部联系客户了解相关情况，如果是针对获证客户的投诉，应及时告知获证客户。

- 5.2.2.2 办公室根据申诉、投诉所反映的问题，开出《信息反馈单》，明确要求相关部门进行相关问题的调查。各部门应在要求的时间内完成调查，并将调查结果以书面的形式报办公室；
- 5.2.2.3 对于重大的投诉事项，报请维护公正性委员会主任派人参与调查处理。
- 5.2.3 申诉、投诉处理
- 5.2.3.1 办公室汇总各方调查的结果进行分析，对问题的实质进行界定，必要时组织相关部门讨论分析，研究，如果不构成申诉、投诉性质的，办公室与申诉、投诉方进行沟通，达成共识得到解决；
- 5.2.3.2 如果经分析研究构成申诉、投诉性质的，办公室制定出处理方案，报管理者代表审核，将最终处理方案报总经理批准；
- 5.2.3.3 按照批准的处理方案进行处理，如需要重新进行审核并作出复核决定时，应由公司派出稽查组进行现场审查，并指定评定人员进行复核和评定，以此做出决定，所有参与人员应是与本案无关的人员；
- 5.2.3.4 办公室将处理结果及时回复申诉、投诉方，和申诉、投诉方进行有效的沟通，达成共识；
- 5.2.3.5 办公室跟踪后续整改措施的实施情况，必要时将后续整改完成情况通报给申诉、投诉方；
- 5.2.3.6 办公室填写《申诉和投诉记录》记录处理的全过程，归档保存。
- 5.2.4 获证客户对认证决定有异议时，公司将接受获证客户申诉并且及时进行处理，并确保在 60 日内将处理结果形成书面通知送交并告知获证客户，若认为公司未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向公司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。
- 5.2.5 持续改进
- 5.2.5.1 对每件申诉、投诉，经调查分析和确认责任后，按照《认证人员管理规则》，对责任人做出相应处理；
- 5.2.5.2 如属于职能部门管理责任，则按照《纠正/预防措施控制程序》，填写《运行过程不符合记录》，责成责任部门分析原因和制定纠正措施并评审其可行性后，实施整改和防范；

5.2.5.3 若在处理过程中查出有严重违规行为的审核组成员 / 认证管理人员，还应通报办公室按有关文件做进一步处理。

5.3 人员要求

5.3.1 参与申诉处理过程的人员不得参与实施申诉所涉及获证客户的审核和认证评定；

5.3.2 参与投诉处理过程的所有人员应对所涉及的投诉人和投诉事项予以保密。

5.4 费用及资料

对投诉和申诉进行调查所需费用由责任方承担或协商解决。若本公司负有责任时，费用由公司建立的风险基金中列支。

附件：

申诉、投诉的处理流程图

