



中钺时代认证中心有限公司

认证公开文件

受控状态：（ 受控 ）

文件编号：CIT-GK-004-2023

版本号：A/1

发布日期：2023 年 01 月 10 日

修订日期：2025 年 05 月 10 日

生效日期：2025 年 05 月 10 日



更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
A/0		第一次发布		
A/1	4.11	增加国际互认标识和 IAS 联合标志	杨冬萍	2023.08.07
A/1	1	公司地址修改	杨冬萍	2023.08.07
A/1		公司 logo 修改	韩明枝	2024.11.06
A/1	5	删除品牌服务认证标准	韩明枝	2025.03.17
A/1	5	增加能源管理体系认证标准	韩明枝	2025.05.10

目 录



1 前言.....	4
1.1 目的.....	5
1.2 适用范围.....	5
1.3 CIT 的权利和义务.....	5
1.4 CIT 的公正性声明和保密承诺.....	6
2 申请方需知.....	7
2.1 申请管理体系认证的条件.....	7
2.2 申请方的权利和义务.....	9
3 认证和审核程序.....	10
3.1 总则.....	10
3.2 申请受理.....	10
3.3 审核策划.....	10
3.4 审核实施.....	11
3.5 认证决定.....	14
3.6 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销/注销认证.....	14
3.7 扩大或缩小认证范围的规定.....	16
3.8 认证转换的规定.....	17
4 获证组织须知.....	18
4.1 认证证书和认证标志的使用声明.....	18
4.2 信息通报管理要求.....	22
4.3 监督审核、见证评审和特殊审核的要求.....	23
4.4 变更.....	24
5 申诉、投诉处理规定.....	24
5.1 申/投诉处理原则.....	24
5.2 申诉处理程序.....	25
5.3 投诉处理程序.....	26
5.4 申/投诉调查处理的费用.....	27

1 前言

中钺时代认证中心有限公司（中文简称：中钺时代认证中心；英文简称 CIT），成立于 2019 年，具有独



立法人资格、经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2019-543）的第三方认证机构，主要从事批准范围的质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系(ISO14001)、职业健康安全管理体系（ISO45001）认证、能源管理体系认证、工程建设施工企业质量管理规范认证、医疗器械质量管理体系认证、服务认证，在业内及客户拥有良好口碑。

中铨时代认证中心有限公司（原名江苏汉尼科认证有限公司）是专门从事管理体系认证和服务认证的认证机构，成立时，即确定依靠其高素质的人员队伍，扎实而过硬技能、规范、科学、严谨的工作态度和竭诚服务的精神始终不懈地为各方客户提供满意的认证服务。

CIT 将严格遵守国家有关法律、法规和标准等要求、按照国际惯例运作，坚持客观独立、公正公开、权威可信等服务原则，为广大客户提供“规范、务实、高效、经济”的认证服务。

品牌形象



我们的目标

我们的目标是成为认证行业最有竞争力和影响力的服务机构。在认证服务领域不断改进与创新、力臻完美。在国际一体化的市场竞争环境中，稳定占有和不断扩大市场份额，让越来越多获证组织的管理体系达到国际标准并为全世界认同，最大限度地满足社会和顾客越来越高的期望和需求。

我们的价值观

坚持客观独立、公正公开、权威可信等服务原则，为广大客户提供“规范、务实、高效、经济”的认证服务。

我们在持续努力实现自己目标的同时，时刻充满激情、诚信至上、积极进取和创新精神的企业文化。这些价值观引导着我们的行为，是我们机构建立的基石。

联系我们：

地址：中国江苏省常州市新北区时代商务广场 1 幢 322 室

邮政编码：213000 电话：0519-81819001

邮箱：717109001@qq.com

网址：<http://www.cnhonek.com>

1.1 目的

编制本文件的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《管理



体系认证机构要求》，旨在阐述申请管理体系认证、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求。

1.2 适用范围

1.2.1 本文件适用于 CIT 开展的所有类型管理体系的基本依据，也是 CIT 和所有已经获得或准备获得 CIT 管理体系的组织应共同遵守的准则。

1.2.2 本文件适用于：

1.2.2.1 管理体系的申请；

1.2.2.2 管理体系的实施和管理体系的保持。

1.2.3 本文件适用的管理体系和服务体系：

1.2.3.1 质量管理体系（QMS）GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

1.2.3.2 环境管理体系（EMS）GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

1.2.3.3 职业健康安全管理体系（OHSMS）GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

1.2.3.4 企业诚信管理体系(EIMS) GB/T 31950-2023

1.2.3.5 社会责任管理体系(SRMS) GB/T 39604-2020

1.2.3.6 工程建设施工企业质量管理规范 GB/T50430-2017

1.2.3.7 能源管理体系 GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018

1.2.3.8 医疗器械质量管理体系认证 GB/T 42061-2022 /ISO 13485:2016

1.2.3.9 商品售后服务评价体系 GB/T 27922-2011

1.2.3.10 物业服务 GB/T 20647.9-2006

1.2.3.11 养老服务 RB/T 303-2016

1.3 CIT 的权利和义务

1.3.1 权利

1.3.1.1 有权在拟开展的体系认证范围内，按认证审核程序和管理规定进行审核和认证决定；

1.3.1.2 通过审核证明甲方不满足认证要求的，有权不颁发认证证书或不允许甲方使用认证标志；

1.3.1.3 如甲方体系发生重大变化或异常情况时，有权增加监督审核频次或暂停、撤销/注销甲方认证证书；

1.3.1.4 甲方获证后如发生不按时支付监督费用、不按期接受监督审核或再认证审核等情况，有权暂停、撤销/注销甲方认证证书并要求甲方停止使用并交还相关的认证证书和认证标志；

1.3.1.5 有权公布获证组织的认证状态（批准、暂停、撤销/注销）；

1.3.1.6 有权按认证合同的约定收取认证费用。

1.3.2 义务



1.3.2.1 严格遵守认证认可相关法律法规,开展认证工作;

1.3.2.2 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定,公正、客观、科学地组织实施管理体系认证活动;

a) 就每次现场审核人员和时间做出妥善安排,书面通知甲方;

b) 按约定时间实施审核;

c) 通过审核满足甲方认证要求后,方可颁发认证证书;

d) 甲方获证后,定期实施监督审核和按期实施再认证;

e) 通过认证机构网站等媒体方式,提供获证组织相关认证信息的查询;

f) 做出恢复、暂停、撤销/注销认证证书的决定时,书面通知甲方,说明理由。

1.3.2.3 严格履行保密承诺,不得将甲方在经营、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方;

1.3.2.4 回答与解释甲方对管理体系认证要求和认证程序提出的质疑,处理甲方有关认证审核的申诉、投诉和争议;

1.3.2.5 管理体系认证要求变更时,及时通知甲方。

1.4 CIT 的公正性声明和保密承诺

1.4.1 公正性声明

中钺时代认证中心有限公司(简称 CIT)为确保中心的活动符合认证工作坚持客观独立、公正公开、权威可信等服务原则和保密性的要求,在认监委批准的资质范围内开展业务,依据相关法律法规的规定,按照第三方认证制度准则,特做以下声明:

① 在认证工作中严格遵守国家有关法律、法规及各项管理制度,确保相关机构提供的服务或活动不影响中心认证活动的客观性和公正性;

② CIT 执行的方针和程序以及管理方式不带有歧视性,不使用违反国家认证认可基本要求的程序,不妨碍或阻止申请组织的认证申请;

③ CIT 对所有申请组织提供便利的认证服务,不附加认证程序以外的不正当经济或其它条件,不以申请组织的规模或所在组织或团体的资格为条件;

④ CIT 对自愿申请认证的组织持公正态度,认真履行工作程序,严格执行工作标准。在业务工作中不受干扰,不受有关方面经济利益的支配;

⑤ 确保认证的评定工作由非执行认证活动的人员进行;

⑥ CIT 及其工作人员不从事与认证业务有关的技术咨询活动,不与为认证的组织提供认证咨询或内审等服务的任何机构(包括个人)发生任何与认证过程相关的关系;

⑦ 不以盈利为目的开展认证工作,不以商业目的和非正当手段承揽业务和进行业务竞争;



⑧ 不允许专职或兼职工作人员从事违反公正性承诺的活动,若发现有违反的情况将给予纪律处分。必要时上报 CCAA 直至追究法律及刑事责任;

⑨ CIT 在确定发展战略、制定质量方针、做出认证决定及实施审核的各项活动中,坚持客观、独立、公开、公正、诚实、信用的服务原则,并确保高级主管和工作人员均免受任何可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。

1.4.2 保密承诺

① CIT对在认证过程中获得的有关申请方或已认证组织的商业、技术等信息负有保密责任,对认证工作过程中获得的有关申请方或获证组织的信息保密。

② CIT所有与认证工作有关的人员,包括公正性委员会、技术委员会、办公人员、审核员、技术专家、勤杂人员或其他参与认证活动的人员等均与公司签订公正性及保密承诺书或保密协议。

③ CIT严格为所有受审核方的技术和商业信息保密,制定严格的保密制度和程序,保证各级人员对在认证过程中所获信息未经受审核方书面允许,不得泄露给第三方。

④ 应保密的内容包括:

- a) 任何有关认证审核工作、审核员和认证组织的信息。
- b) 认证组织档案,外派机构、协作方、相关方等档案。
- c) CIT体系文件、上级下发的涉及保密的文件/内容;CIT口头或以其它形式要求保密的文件/内容;
- d) 对在认证工作中接触到的信息(包括受审核方的经营、生产/服务状态及技术资料等)。
- e) 其他要求保密的信息。

⑤在下列情况,可以披露保密信息:

- a)得到保密信息来源组织的书面同意。
- b)履行法定责任(在提供信息时CIT须通知涉及的组织)。

⑥下列信息不属于保密范围:

- a) CIT在出版物或网站上公布的关于已认证组织认证状态的信息。
- b)某组织被认证、拒绝认证、暂停或撤销/注销认证资格、扩大或缩小认证范围的事实(不是原因)及认证范围的详细情况。

2 申请方须知

2.1 申请认证的条件及提交的资料

2.1.1 通用条件

- 申请组织应持有法人营业执照或证明其法律地位的文件;
- 已取得生产许可证或其它资质证明(国家或部门法规有要求时);



- 申请认证的管理体系覆盖的产品/服务应符合经营范围、有关国家标准、行业标准或注册产品标准（企业标准）的要求，且正常经营；
- 组织已按相应认证标准要求，或同时建立文件化的管理体系，并实施运行至少 3 个月，特殊行业需运行至少 6 个月(如建筑施工单位)；
- 申请组织至少进行过一次全面内部审核及一次管理评审；
- 在提出认证申请前的一年内，申请组织无重大顾客投诉及质量/安全/环境事故及有关部门的行政处罚，未被列入失信名单（如有，需提供相关整改说明）。

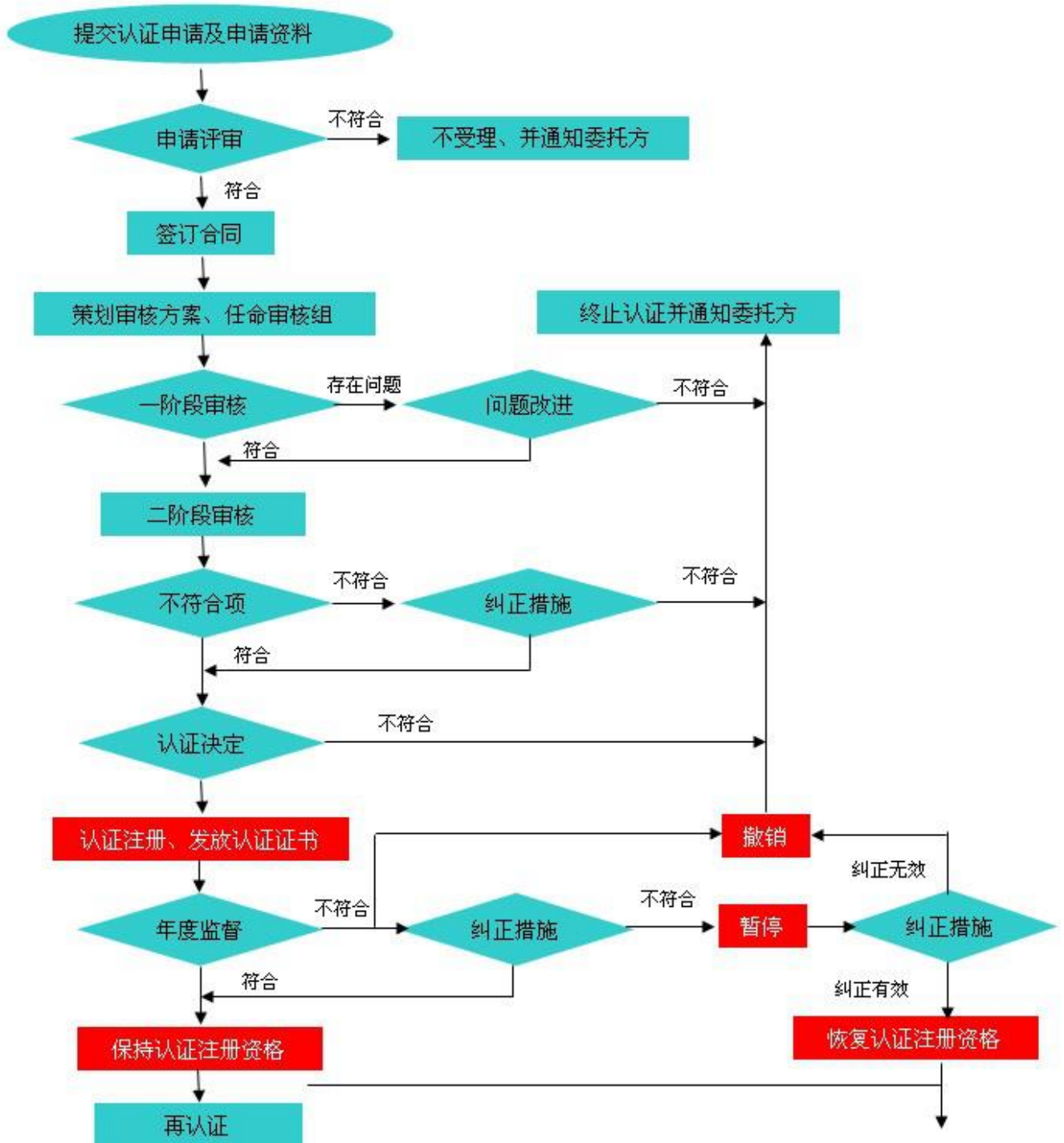
2.1.2 认证申请材料要求：

- 申请组织授权代表签署的管理体系认证申请书：由其授权代表签署的管理体系《认证申请书》，包括申请认证范围、申请组织的名称、场所的地址、外包过程、是否接受过咨询、人力资源等情况的说明，申请认证范围，申请组织申请认证的标准等；
- 法律证明文件（如企业营业执照、事业单位法人证书、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）的复印件等。
- 其它资质证明（国家或部门法规有要求时）；如，3C 认证证书、工业产品生产许可证、安全生产许可证、企业资质等的复印件；
- 管理手册：按相应的认证标准申请管理体系、服务体系（或同时）认证，可提供成文信息（申请管理体系认证范围、管理体系认证过程及其相互关系的描述、方针、目标、组织机构图及各部门职能分配等）、程序文件；
- 若管理体系覆盖多场所活动，多场所需提供多场所清单，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件/扫描件——(适用时)；
- 产品生产流程及需确认过程、关键过程说明；
- 内审资料（包括内审计划，签到表，检查表，不符合，内审报告）
- 管评资料（包括管理评审计划，各部门输入报告，管理评审报告）
- 特种设备清单——(适用时)；
- 转换认证机构声明及申请表——(适用时)；
- 产品或服务涉及的强制性标准/要求、企业标准清单；
- 环评报告、环评批复和验收报告或环评备案表——(适用时)；
- 排污许可证——(适用时)；
- 危险废弃物合法处置协议——(适用时)；
- 有法定资格的环境监测机构出具的申请组织在近一年内的环境监测（包括废水、废气、噪声等）报告（适用于环境一级风险和部分污染严重的二级风险的组织）；
- 消防验收报告——(适用时)；



- 特种岗位有害因素检测报告——(适用时);
- 特种岗位人员体检报告——(适用时);
- 必要时,有法定资格的安全监测机构出具的申请组织在近一年内的安全监测(包括噪声、粉尘等)报告——(适用时,以职业病危害因素分类目录为依据);
- 生产、储存、使用危险化学品的申请组织,须提供安全生产评价及验收报告;

认证流程图





2.2 申请方的权利和义务

2.2.1 权利

2.2.1.1 自愿向本公司提出认证申请;

2.2.1.2 有权要求本公司提供对管理体系认证要求和认证程序的解释;

2.2.1.3 获得认证后,享有正确使用认证证书和认证标识以及正确对外宣传其获得认证的事实的权利;

2.2.1.4 有权对审核和认证决定向本公司提出申诉、投诉,或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理委员会投诉;

2.2.1.5 有权要求本公司承诺保守审核中获取的受审核方的秘密。

2.2.2 义务

2.2.2.1 遵守认证认可相关法律法规,依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。按合同的约定向本公司支付本合同规定的费用。

a) 初次认证审核时,管理体系有效运行至少在三个月以上;

b) 在证书有效期内,接受并配合乙方实施监督审核和再认证;

c) 当申请的认证范围包括多个子公司和分现场时,应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

2.2.2.2 仔细阅读相关文件,按照本公司的要求提供与认证有关的信息资料,保证内容真实、准确、完整、有效的,并承担因信息失真造成的全部后果。

2.2.2.3 为本公司提供审核所需的所有文件和资料,并为审核人员提供审核必需的工作和生活条件,积极配合审核组工作。

2.2.2.4 不向审核组赠送礼品、礼金,不向审核组施加压力损害认证公正性。

2.2.2.5 正确使用认证证书、认证标志和有关信息,不得使本公司和(或)认证制度声誉受损,失去公众信任。不得擅自利用管理体系认证证书、认证标识和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

2.2.2.6 在证书有效期内,管理体系发生变化和重大问题,应及时通知本公司。包括但不限于以下信息:

a) 客户及相关方有重大投诉;

b) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;

c) 发生产品或服务的质量、环境、安全事故;

d) 相关情况发生变更,包括:法律地位、生产经营状况、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、管理者代表变更;生产经营或服务的工作场所变更;管理体系覆盖的活动范围变更;管理体系和重要过程的重大变更等;



e) 出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。

2.2.2.7 因故被暂停或撤销/注销认证资格时, 应立即停止认证证书和认证标志的使用以及获得认证的宣传, 被撤销/注销的认证证书, 公司有权收回。

2.2.2.8 有义务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。

2.2.2.9 如持有本公司所颁发的带有认可标志的认证证书, 应当接受认可机构的见证评审和确认审核, 如果拒绝将会导致认证资格的暂停或撤销/注销。

2.2.2.10 在收到本公司关于认证要求更改的通知后, 在给定时间内根据要求实施更改, 并接受由本公司结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。

3 认证和审核程序

3.1 总则

3.1.1 本公司依据 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构 要求》, 结合认证认可相关法律法规和技术标准, 对各类管理体系认证实施过程做出了具体规定, 明确了本公司及申请组织与获证组织在管理体系认证活动中的基本要求, 以保证管理体系认证活动规范、有效。

3.1.2 审核方案包括两阶段初次审核、第一年与第二年监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。

3.2 申请受理

3.2.1 申请方了解公司情况后, 可填写《认证申请书》等, 并提供认证申请所需资料清单里的资料, 交公司市场部。

3.2.2 由公司申请评审人员对认证申请书进行评审, 符合要求(包括公司有能力认证)根据收费标准确定费用, 经双方协商按国家规定签订认证合同, 公司不接受的应向申请方说明原因。正式审核前半月内, 申请方应一次性将认证初审费用交公司财务(监督审核费用按照合同约定方式交纳)。

3.2.3 公司在申请评审后应做出接受或拒绝认证。当公司基于申请评审的结果拒绝认证申请时, 市场部应记录拒绝的原因并使客户清楚。当拒绝认证时, 公司应不违背《公正性及保密承诺》。

3.3 审核策划

3.3.1 审核时间

为确保认证审核的完整有效, 本公司根据受审核方管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况, 核算并拟定完成审核工作需要的时间。核算审核工作的时间应参照CNAS-CC15《管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》、CC105《确定管理体系审核时间 (QMS 、EMS 、OHSMS)》、IAF MD5《确定管理体系审核时间



(QMS、EMS、OHSMS)》等文件中附录所描述的基础人日数，如果是多体系认证审核时需按照 CNAS-CC106《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》、IAF MD11《ISO/IEC 17021 在一体化管理体系审核中的应用》文件根据客户提供的体系文件进行结合度调查，确认属于多体系结合审核后进行审核工作时间核算，审核工作时间的核算可能会因为审核方案的变化而出现调整。

3.3.2 审核组

本公司根据受审核方的体系覆盖的活动的专业技术领域，选择具备相关能力的审核员和技术专家组成审核组，指定审核组长领导审核组，承担审核责任。

3.3.3 审核计划

- a) 审核前，由审核组长制定书面的审核计划。
- b) 审核计划包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员（其中：审核员应标明注册证书号及相关专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，兼职审核员、专家应注明其专职服务的单位）。
- c) 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在受审核方认证范围涉及到的各个场所现场进行。
- d) 如果受审核方的体系覆盖范围内包含有多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该受审核方授权和控制下，本公司可以在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量管理产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。
- e) 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行，并考虑轮班作业班次安排。
- f) 在审核活动开始前，审核组将书面审核计划交受审核方确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

3.4 审核实施

3.4.1 管理体系的初次认证审核ISO17021标准要求，实行两个阶段（第一阶段审核、第二阶段审核）。

3.4.2 第一阶段审核

第一阶段审核应：

- a) 审核客户的管理体系文件；文件审查，公司根据受审核方的情况，提前安排审核组，由审核组长对受审核方的管理体系管理手册、程序文件进行审查。
- b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- 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、过程和场所的必要信息, 以及相关的法律法规要求和遵守情况 (如客户运作中的质量、环境、法律因素, 相关的风险等);

e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况, 并与客户商定第二阶段审核的细节;

f) 结合可能的重要因素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审核提供关注点;

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审核做好准备。为实现上述目标, 对于大多数管理体系而言, 建议至少部分第一阶段审核活动在客户的场所进行。审核组应将第一阶段审核发现形成文件并告知客户, 包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。审核组在确定第一阶段审核和第二阶段审核的间隔时间时, 应考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需关注问题所需的时间。审核组也可能需要调整第二阶段审核的安排。

3.4.3 第二阶段审核

第二阶段审核的目的是评价客户管理体系的实施情况, 包括有效性。第二阶段审核应在客户的现场进行, 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) 客户的管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面;

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;

g) 规范性要求、方针、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)、适用的法律要求、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;

3.4.4 现场审核

3.4.4.1 审核组应提前达到受审核方, 并与管理者代表沟通审核有关事项。

3.4.4.2 首次会议

首次会议由组长主持。时间不超过半小时。

3.4.4.3 现场审核

按预定计划进行。现场需要调整计划可与组长协商。

3.4.4.4 中间会议



每天审核结束, 审核组可根据当天审核情况召开内部会议, 对出现重大不符合项(严重不符合项), 审核组需召集受审核方领导层召开临时会议。末次会议之前审核组与受审核方领导交换意见。

3.4.4.5 末次会议

末次会议由审核组长主持。主要报告受审核方管理体系运行的整体情况、存在问题、审核结论及环境、职业健康安全管理体系运行情况、问题点等。

3.4.4.6 审核结论

现场审核结论分为通过、待改进、不通过三种(详细说明均会在首次会议上说明)。是否具备进行第二阶段的现场审核, 审核重点。

3.4.4.7 审核报告

审核组长编制审核报告, 并对审核报告的内容负责, 经技术部审议后提供给申请组织, CIT 享有对审核报告的所有权。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。至少包括以下内容:

- 注明认证机构;
- 客户的名称和地址及客户的代表;
- 审核的类型(例如初次、监督、再认证或特殊审核);
- 审核准则;
- 审核目的;
- 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;
- 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- 任何影响审核方案的重要事项;
- 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员;
- 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;
- 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;
- 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;
- 已识别出的任何未解决的问题;
- 适用时, 是否为结合、联合或一体化审核;
- 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- 审核组的推荐意见;
- 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;
- 适用时, 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

3.4.4.8 不符合项的原因分析



对审核中发现的不符合项,受审核方应在规定的期限内分析原因,并说明为消除不符合已采取或拟采取的纠正和纠正措施。

3.4.4.9 纠正和纠正措施的有效性验证

审核组长将对受审核方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。验证的方式可以通过审查受审核方提供的文件化信息,或在必要时实施现场验证。

3.4.4.10 不能有效完成纠正措施

对于现场审核结束后 3 个月或暂停截止期前或认证前,仍不能提交纠正与纠正措施,或提交的纠正与纠正措施不可被接受的,该次现场审核视为无效。

3.5 认证决定

本公司技术委员对下列方面进行有效审查,有充分的证据证明受审核方的管理体系符合标准要求且运行有效,具备实现目标能力的前提下,方可向受审核方颁发认证证书:

- a) 审核报告的内容充分,审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围;
- b) 轻微不符合已评审,并接受了受审核方对纠正和纠正措施的计划;
- c) 严重不符项已评审,并接受和验证了纠正和纠正措施的有效性;
- d) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销/注销认证

3.6.1 认证的批准与拒绝

3.6.1.1 有下列情节之一,将拒绝认证或再认证:

- a) 管理体系运行时间不满足规定要求;
- b) 提供虚假的申请资料,或非法运营的;
- c) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案;
- d) 国家质量监督抽查产品质量不合格或被媒体曝光存在严重质量问题,又无有效纠正和纠正措施证据;
- e) 发生重大环境、职业健康安全事故,又无有效纠正和纠正措施证据;
- f) 未按产品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)。

3.6.1.2 有下列情节之一,应采取补救措施后方可授予认证或再认证:

- a) 现场审核中遗漏过程、区域、场所或部门;
- b) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分;
- 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。



3.6.2 认证资格的保持

3.6.2.1 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。

3.6.2.2 获证组织应按规定的频次及间隔期限（监督审核应每年进行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起9-12个月内进行，以后的监督审核间隔期不超过12个月）接受监督审核，在证书有效期前3个月内接受再认证审核，并对审核中提出的不符合项采取了有效的纠正措施。

3.6.2.3 审核组通过对受审核方管理体系（整体的）持续符合性和有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性的审查，确认能否推荐保持认证或再认证注册。

a) 每次监督审核至少包括以下内容审查：

- 内部审核和管理评审；
- 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- 投诉的处理；
- 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；
- 为持续改进而策划的活动的进展；
- 持续的运作控制；
- 任何变更；
- 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

b) 再认证审核还应包括以下内容的审查：

- 结合内部和外部变更来看的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；
- 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。

3.6.3 认证资格的暂停

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证资格：

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；
- 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) 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；
- e) 持有的行政许可证明、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；
- f) 主动请求暂停的；
- g) 其他应当暂停认证证书的。



- h) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级;
- i) 整车厂将企业确定为供货特殊状态或者企业被其客户投诉;
- j) 组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故,反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷;

3.6.4 认证资格的撤销

出现下列情况之一将撤销认证资格:

- a) 审核未通过;
- b) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- 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) 出现重大的质量/环境/安全事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;
- e) 证书有效期内有其他严重违反法律法规行为,受到相关执法监管部门处罚的;
- 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);
- g) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的;
- 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6个月仍未纠正的;
- i) 组织发生了与能源有关的重大事故,反映出组织的能源管理体系建立及运行存在重大缺陷的;
- j) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的;
- k) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务;
- l) 其他应当撤销认证证书的。

3.6.5 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. 获证组织申请注销认证证书;
- b. 认证证书有效期届满,未申请延续使用;
- c. 因换发新证书而注销旧证书;
- d. 其他原因需要注销认证证书。

3.6.6 暂停、撤销/注销的后续处理

3.6.6.1 认证/注册资格暂停期应不超过六个月。



3.6.6.2 凡被暂停的, 认证机构向获证组织发放《认证证书暂停通知书》, 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。并应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。

3.6.6.3 凡被撤销/注销的, 认证机构向获证组织发放《认证证书撤销通知书》、《认证证书注销通知书》, 被撤销/注销组织自撤销/注销之日起, 应停止使用认证证书和对认证资格的宣传, 组织证书视为失效, 公司有权收回旧证书。

3.6.6.4 有关暂停/撤销/注销的认证信息, 认证机构将在公司公开网站予以公布, 并上报有关机构。

3.7 扩大或缩小认证范围的规定

3.7.1 扩大认证注册范围的条件

3.7.1.1 扩大体系覆盖产品范围时(包括已覆盖产品的产品品种、产品认证单元增加), 拟扩入体系的产品需满足下列条件:

- 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) 拟扩项产品的管理已纳入体系的正常控制与管理; 并已进行有效的监控;
- c) 已具备体系覆盖产品的质量(安全)或环境和职安绩效保证能力。

3.7.1.2 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) 已纳入管理体系的正常控制与管理。

3.7.2 缩小认证注册范围的条件

3.7.2.1 针对下列情况实施体系覆盖产品范围的缩小:

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

上述前三种情况, 也属于认证机构强制缩小管理体系认证范围的条件。

3.7.2.2 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) 其他。



3.8 认证转换的规定

3.8.1 CIT承认其他已认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证。经过转换评审确认符合转换要求的,可以换发为 CIT 的认证证书。目前,只有 IAF MLA签约机构所认可的QMS和EMS证书,或经CNAS和IAS认可的OHSMS证书,才有资格进行转换。否则,应作为新客户予以对待。

3.8.2 首先,由认证客户填写《关于转换认证机构声明》,CIT 依据 CCAA 备案程序要求,通过“CNCA认证认可业务信息统一上报平台”提交转入备案申请。CCAA 备案成功后,认证客户完整填报《认证申请书》,并按申请书的要求提供申请认证所需资料。其中,转换认证所需的资料包括:

3.8.2.1 原认证机构颁发的管理体系认证证书扫描件;

3.8.2.2 认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据。

3.8.3 转换评审采用文件审查的方式,并且通常包括对认证客户的现场访问。现场访问的时间为0.5~1 个人日。存在下列情况之一的应当停止转换,或按初次新客户受理。

- a) QMS 和 EMS 证书不带有 IAF MLA/认可机构的联合标识的, OHSMS 证书不带有 CNAS 和 IAS 的认可标识的。
- b) 证书已超过认证有效期,认证已失效的;
- c) 证书在有效期内,但已被颁证机构撤销或暂停,或最近一次审核到 CCAA 备案批复已经超过 12 个月未实施监督的;
- d) 颁证机构已停止运作,或认证资格已被国家认监委(CNCA)撤销、暂停处理中,或认可资格已被终止、暂停或撤销的;
- e) 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的;
- f) 认证客户有媒体的不良报道,且不能提供已得到有效处理证据的;
- g) 不能提供认证周期内历次审核的审核报告和开具的不符合报告的。

3.8.4 如果评审后,没有进一步发现尚未关闭的不符合或潜在的问题,就可以作出符合转换要求的结论,在正常的认证决定后就可以颁发 CIT 的认证证书。转换后颁发的证书有效期与原证书保持一致。此后的监督方案仍基于以前的认证方案。

4获证组织须知

4.1认证证书和认证标志的使用声明

认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。”的规定。

4.1.1有关概念说明

——认证证书

管理体系认证证书是认可机构授权有资格的认证机构颁发给管理体系认证合格的组织，作为该组织管理体系已认证合格并注册的证明文件。

——国际互认标识和CNAS联合标志



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS CXXX-M

国际互认标识是指国际认可论坛多边承认协议（IAF / MLA）集团互认状态的标识，获证组织除了可以使用带国际互认标识的认证证书外，不得使用该标志。

CNAS 认可标识由CNAS 徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成。通常情况下，文字和注册号置于CNAS 徽标的右方。汉字使用宋体，英文和数字使用Arial 字体。CNAS 认可标识的基本颜色为蓝色或/和黑色。

——国际互认标识和IAS联合标志



ACCREDITED
Management Systems
Certification Body
MSCB-293

国际互认标识是指国际认可论坛多边承认协议（IAF / MLA）集团互认状态的标识，获证组织除了可以使用带国际互认标识的认证证书外，不得使用该标志。

IAS 认可标识由IAS徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成。通常情况下，文字和注册号置于IAS 徽标的下方。汉字使用Arial 字体。IAS 认可标识的基本颜色为绿色或/和黑色。

——CIT 机构徽标



CIT机构徽标是代表CIT机构本身的图形标识，获证组织除了可以使用带CIT机构徽标的认证证书



外,不得使用该标志。

CIT认证标志、CNAS认可标志的标准图样可从认证证书上直接套取,使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守以下“认证证书和标志使用”和认可方规则中关于标志使用规格和色标的规定。

获证组织除可以从证书上公布的本机构网站上的进行查询外,还可以在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上继续查询。

4.1.2 认证证书和认证标志的使用

4.1.2.1 获证客户可以使用认证证书和认证标识和(或)认可状态声明,宣传形象和管理体系水平,也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用认证证书和认证标识和(或)认可状态声明,作为与获证客户管理体系认证有关的证明,但不能改变认证证书和认证标识和(或)认可状态声明的原意或产生潜在的误解;

4.1.2.2 获证客户不得做出或不允许对认证证书和认证标识有误导性说明;如不可用作解释其产品的属性,不可使人误认为 CIT 对获证客户的特定产品或服务进行了认证;

4.1.2.3 不得将 CIT 的认证标识使用在与认证证书覆盖的产品或服务无关的领域进行误导宣传;

4.1.2.4 管理体系认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

4.1.2.5 管理体系认证标志的使用

类别		在产品(或消费者所见的产品包装)上	在用于运输产品的大箱子等上面	在做广告的小册子上等
认证标识使用	不带声明	不允许	不允许	允许
	带声明	不允许	允许	允许

4.1.2.6 使用 CIT 的认证标识时,应同时注明证书注册号及其授权的认证范围。防止不正确使用(包括对认证的虚假声明和误用标志),这种误用可能导致暂停或撤销认证资格;

4.1.2.7 不论是否声明,认证标识不允许用在产品上;

4.1.2.8 获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明其管理体系通过认证,产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用:获证客户的标识(例如品牌或名称)、管理体系的类型(例如质量、环境)和适用标准及颁证机构 CIT。声明可以是:“(该产品)是在一个质量管理体系通过 GB/T19001 (ISO9001) 认证(发证机构为中钺时代认证中心有限公司)的工厂里制造的”;

4.1.2.9 认证标识可用在做广告的小册子上;

4.1.2.10 当使用认证资格时,不得有损于 CIT 和(或)认证制度声誉;



4.1.2.11 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时,应及时向 CIT 的市场部提出申请变更,不得继续使用已获得的认证证书,并修改所有宣传材料;

4.1.2.12 不论什么原因,只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被撤销了认证证书,就应停止认证证书和标志的使用;

4.1.2.13 获证组织不得将认证标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上。

4.1.3 CNAS\IAS 认可标识的使用

4.1.3.1 当公司管理体系获得 CNAS、IAS 认可时,获证客户得到 CIT 授权后可按以下要求使用认可标识:并由 CIT 监督其使用情况;

4.1.3.2 除以上要求外还应满足本文件“4.1.2”条的各项要求。

4.1.4 当公司获得 CNAS\IAS 认可时,不允许获得认证的组织将 CNAS\IAS 认可标识用于产品或产品包装上;

4.1.5 CNAS\IAS 认可标识使用或认可状态声明不应使相关方误认为 CNAS\IAS 对获得认证的特定管理体系、产品、过程、服务或人员等进行了批准。

4.1.6 IAF-MLA/CNAS/IAS 联合标识的使用 (该条款通过认可后适用)

4.1.6.1 CIT 采用非紧密方式使用;

4.1.6.2 CIT 只用于质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系、服务认证颁发的认证证书中;

4.1.6.3 任何获证客户不得使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识,或 IAF-MLA 国际互认标志。

4.1.6.4 当获证客户在要求其“获证牌匾”上使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识时,除符合本规定外,CIT 为其颁发“获证牌匾”前将其样式提交 CNAS\IAS 备案。

4.1.6.5 国际互认联合认可标识可用于报告、证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品、网页宣传等,可采用印刷和电子图文等方式使用。

4.1.6.6 在使用国际互认联合认可标识时,不得提及或暗示 ILAC 和 CNAS\IAS 对其活动负责。

4.1.6.7 IAF-MLA/CNAS 标识与获得认可的认证机构名称和/或认证机构徽标应在同一页面上。如果公司获得包括 CNAS\IAS 等多个认可机构认可,在同一认可范围内,公司决定颁发带有其中一个或多个认可标识和(或)认可状态声明的管理体系认证证书。公司应识别出认证标准的差异性,对于有差异性的认证标准,公司不应将 CNAS\IAS 认可标识和(或)认可状态声明与其他认可机构的认可标识和(或)认可状态声明使用在同一张管理体系认证证书上。

4.1.7 认证证书和认证标志的暂停、撤销、注销及后续管理

4.1.7.1 获证单位的认证资格的暂停、撤销或注销后,应立即停止在宣传品及网页中使用证书和标识。

4.1.7.2 凡冒用、伪造 CIT 认证证书和标志者,一经查实,CIT 将追究责任者法律责任。

4.1.8 撤销/注销证书后,原注册号废止。



4.1.9 换发证书

4.1.9.1 有效期内换发证书,注册号中的公司简称、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,应注明换证日期。

4.1.9.2 因换版换发证书,注册号中的公司简称、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,应注明换证日期。

4.1.9.3 再认证后换发证书,后缀需要变更。如,初次认证为“R0”,第一次再认证换证为“R1”,第二次为“R2”,依此类推。

4.1.10 CIT或有关部门得到获证客户有错误使用认证证书或认证(认可)标识的信息后,行政部应立即做出反应,将情况记录在案。必要时,指派或委托有关人员进行调查核实,收集必要的证据,提出相应的处理措施。调查处理一般要求在两周内完成。应将相应的处理措施(可以采取的措施包括暂停和撤销)通知获证客户,采取的处理措施应与错误使用证书的情节相适应,可以包括责成组织采取纠正措施,并要求其限期纠正。情节严重的,应撤销并予以公布。必要时,可通过法律手段解决。

4.2 信息通报管理要求

4.2.1 当获证组织的管理体系发生下列情况时,应在一周内及时以书面形式向本公司予以通报。

4.2.1.1 更换法定代表人和/或主要负责人;

4.2.1.2 获证组织的治理结构发生重大调整(包括重要人员、设备、设施或其他重要资源),重要场所的关闭情况;

4.2.1.3 管理体系覆盖的产品/服务及活动范围或体系覆盖场所的地址发生变化;

4.2.1.4 管理体系文件进行了重大修改;

4.2.1.5 国家、行业、上级主管部门监督抽查情况,在监督抽查中发现不合格情况;

4.2.1.6 发生了顾客和相关方的重大投诉,或发生了重大的质量事故、环境事故、职业健康安全事故;

4.2.1.7 获证组织的名称、组织人数、通讯方式、电话等发生变更;

4.2.1.8 适用的法律法规要求的变更等。

4.2.2 由于获证组织上述变化,导致本公司对于获证组织的管理体系是否持续有效的信任降低时,本公司将视情节轻重对获证组织采取不同的后续处理:

4.2.2.1 要求获证组织提供书面材料,说明对于管理体系认证有效性的影响程度及采取的内部管理/处理措施;

4.2.2.2 与获证组织协商,增加监督审核频次或缩短监督审核间隔期;

4.2.2.3 提前较短时间通知的专项审核;

4.2.2.4 暂停获证组织的认证资格;



4.2.2.5 撤销获证组织的认证资格。

4.2.3 本公司也将通过在公司网站发布公告、给获证组织发送电子邮件等方式，将下列情况的变化及时通报给获证组织：

4.2.3.1 国家有关认证政策、规定的变更；

4.2.3.2 国家管理体系认证标准的变更及有关变更后的认证要求；

4.2.3.3 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息，认证机构拟采取的具体措施；

4.2.3.4 认证机构的通讯地址、电话等变更；

4.2.3.5 其他有关事项的变更。

4.3 监督审核、见证评审和特殊审核的要求

监督审核是本公司验证获证组织的管理体系是否持续运作，同时考虑获证组织运作方面的变化是否对其体系产生了不利的影响，并评定其体系是否满足认证要求。见证评审是中国CNAS、美国IAS等认可机构（以下合并简称：认可机构）对认证机构的认证审核能力和专业能力的现场验证，是认可评审工作中不可缺少的一部分。特殊审核包括扩大认证范围，投诉的调查，对变更的回应，对暂停客户的跟踪审核。

4.3.1 监督审核

我司对获证组织定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行，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9-12个月内进行。此后，每次监督审核的时间间隔原则上不超过12个月。

4.3.2 监督审核的实施

监督审核由我司组织实施，具体的监督审核活动将由我司根据年度计划安排，以派出审核组进行现场审核的方式进行。定期监督审核的现场审核计划由审核组长于审核实施前一周通知，以便获证组织做出安排。非定期监督审核计划可于审核组到现场后提交获证组织，也可提前预知。非定期监督审核不收取审核费用。

4.3.3 监督审核的延期

确因特殊原因，获证组织无法按时接受定期监督审核或在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过15个月。

4.3.4 见证评审

根据ISO/IEC导则61及其IAF指南文件和认可机构的规定，拟取得或已获得带认可标志认证证书的组织有义务接受认可机构有选择性的见证评审。见证评审人员开支和评审费由我司承担。对于拒绝见证评审安排的组织，我司将撤销或不授予带有认可标志的认证证书。

4.3.5 特殊审核

4.3.5.1 扩大认证范围



获证组织要求扩大认证范围时,应向我司运营部提出书面申请,填写认证信息申请变更表、签订补充认证/协议,并提交扩大认证范围所需要的信息和资料;

——要求扩大认证范围的有关产品的说明书;

——修改管理手册、程序文件、内审管评等体系文件。

经我司进行申请评审后,根据所扩大范围对质量体系的影响程度决定进行文件审核或现场审核(可结合监督审核同时进行),并经认证决定人员做出认证决定后,技委会批准,换发新的认证证书。

4.3.5.2 提前较短时间通知的审核

对于调查投诉、获证企业信息变更、暂停的追踪,我司可能会采用提前较短时间通知的审核。

4.4 变更

4.4.1 当管理体系标准(如:换版)或其他认证要求发生变更时,获证组织应按确定的变更方式,在规定的过渡期间内完成必要的调整,并接受我司现场审核确认。过渡期结束后,未经我司现场审核确认的组织,其认证证书将被撤销并公告。

4.4.2 获证企业名称或地址变更

当获证组织名称或地址变更时,须用书面形式提出向我司运营部提出换证申请,并附上工商营业执照复印件等证明材料。经分析确认对体系运行无较大影响时,可换发新的认证证书,公司有权收回旧证书。当组织的地址发生变更或体系发生重大变更时,须经现场确认后才能换发证书。现场确认一般结合监督审核进行,验证合格后方可换发新证书。

5 申诉、投诉处理规定

5.1 申诉/投诉处理的原则

5.1.1 中钺时代认证中心有限公司处理申诉、投诉应以事实为依据,以国家相关法律法规、认可规范及《认证合同》为准则。

5.1.2 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

5.1.3 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,应是没有实施申诉涉及的审核,也没有做出申诉涉及的认证决定的人员。

5.1.4 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。

5.1.5 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息,负有保密责任。

5.1.6 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。

5.1.7 本公司的申诉/投诉受理电话:0519-81819001,邮箱:71719001@qq.com

5.2 申诉处理程序

申诉的定义:认证申请人或客户,对CIT做出的与其期望的认证状态有关的不利决定,提出重新考虑的书面要求(不利决定包括:拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认



证业务范围)。

5.2.1 申诉受理的范围

- a. 涉及 CIT 对认证申请人或客户申请的受理和评审;
- b. 涉及 CIT 做出的任何认证审核结论;
- c. 涉及 CIT 对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销/注销认证或者扩大或缩小认证范围等决定;
- d. 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

5.2.2 申诉的提出

申诉方应在接到 CIT 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内, 向 CIT 提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。提供所申诉事件的详细情况和证明信息, 有效的申诉应同时符合以下条件:

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方;
- b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 30 个工作日。

5.2.3 申诉的受理与处理

5.2.3.1 市场部接受申诉人的申诉并进行初步审查, 并将受理情况反馈申诉人。

5.2.3.2 市场部根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组, 组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作, 收集和验证所有必要的信息, 以确定申诉的有效性。

5.2.3.3 市场部依据申诉事件的调查结果, 做出裁定意见。

5.2.3.4 对重大事件处理意见的裁定, 应报总经理批准。必要时, 报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

5.2.4 申诉的裁定与执行

5.2.4.1 市场部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。

5.2.4.2 对于申诉的回复, 一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内, 由 CIT 市场部提出处理意见或纠正措施, 并以书面方式通知申诉人或有关方。

5.3 投诉处理程序

任何组织和个人向CIT正式表达的对CIT的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现, 对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满, 一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

5.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 包括对认证机构或认证机构获



证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括:

- a. 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性;
- b. 涉及公司工作人员违纪、违规行为;
- c. 涉及公司工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为;
- d. 涉及客户的社会信息(包括:媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等);
- e. 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

5.3.2 投诉的提出与受理

5.3.2.1 投诉人可以书面的信函、来人反映或其他方式。针对书面信函和来人反映的方式进行投诉的,投诉人须提供所投诉事实的细节情况,证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理。

5.3.2.2 市场部在接到客户投诉申请或相关信息后,应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系,确认收到投诉,并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关,作出是否接受的决定,形成《客户投诉记录》

5.3.3 投诉的处理

5.3.3.1 市场部通过电话、信件、电子邮件以及由技术部协助调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解,收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告。

5.3.3.2 市场部应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等,组织相关部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”,应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”,可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

5.3.3.3 对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉,认证机构将采取如下的处理方式:

- a) 根据投诉信息的内容和性质,要求获证组织做出说明或处理,并向认证公司提交书面报告及相关证据;
- b) 必要时,由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证;
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的,由认证机构按照《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销、注销认证管理规定》根据调查结果做出暂停、撤销/注销认证资格的决定;
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时,获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 30 个工作日内提出申诉。

5.3.4 投诉决定的反馈

5.3.4.1 市场部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开,以及决定公开的方式和程度。

5.3.4.2 投诉应在受理后 20 日之内处理完毕,以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。需延期时



应由管理者代表批准。

5.3.4.3 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等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。

5.4 申/投诉调查处理的费用

关于申诉/投诉处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由 CIT 总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服，可诉请法律渠道解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，CIT 建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和客户的风险，保障所有者权益。风险基金按公司季度总收入百分比比例提取，列为专项基金。