

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 1 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

# 河南启鉴认证有限公司

## 公开文件

编 号: QJC-GK-01  
版 本 号: A/01  
编 写: 技术部  
审 核: 刘慧丹  
批 准: 刘帅娜

发布日期: 2023 年 04 月 15 日

实施日期: 2023 年 04 月 15 日



河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 3 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

## 目录

公司简介 .....	4
公正性声明 .....	5
认证业务流程图 .....	6
认证业务范围 .....	7
认证过程管理程序 .....	9
认证收费标准及说明 .....	35
申诉和投诉处理管理程序 .....	40
授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证管理规定 .....	47
认证标志和认证证书管理规定 .....	55

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 4 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

## 公司简介

河南启鉴认证有限公司（简称启鉴认证，英文缩写 QJC）成立于 2018 年 9 月 14 日，是经“中国国家认证认可监督管理委员会”批准的第三方认证机构，（认证机构批准号：CNCA-R-2023-1244）。

具有从事第三方认证资格，目前获准从事的认证领域有：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) 等数十种认证项目。

启鉴认证依据认证认可条例及国家认证认可相关的法律法规、技术规范等，建立有完善的内部管理制度，确保认证活动过程的规范化、标准化、制度化，从而保证认证结果的专业性、独立性和公正性。

启鉴认证质量方针“遵守法律法规，坚持认证公正性，持续提升认证质量，获得社会认可，为客户创造价值”。方针释义：严格遵守国家认证认可条例、认证认可管理办法和认证行业规范等国家有关法律、法规，坚持认证的公正性，运用科学的管理手段和先进的技术持续改进自身管理，为企业提供规范、客观、高效的认证服务，实现认证机构社会责任，获得社会认可。

启鉴认证始终奉行“公正可信、科学客观、诚信经营、臻于信任”的服务宗旨，要求做到：用严谨工作作风、科学的方法去获取“公正可信、科学客观”结果，用“诚信”去经营，用“心”去服务，确保服务不出问题、不留遗憾，进而获得客户信任，最终做到“成长自己，成就他人”。

做到“传递公平与价值”，践行社会主义核心价值观，服务于广大企业客户。

- 机构名称：河南启鉴认证有限公司
- 机构地址：河南省郑州市登封市嵩阳街道中天广场 1 号楼 a 座 801
- 公司网站：www.qjcert.com
- 主要业务：质量管理体系 (QMS)、环境管理体系 (EMS)、职业健康安全管理体系 (OHSMS)、售后服务等认证

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 5 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

## 公正性声明

公正性是认证机构提供可使社会各方建立信任的认证的必要条件，是第三方认证实现其价值应遵循的基本原则之一。河南启鉴认证有限公司（启鉴认证）秉持“为客户提供公正、一致、具有公信力的认证服务”的方针提供认证服务，公正是启鉴认证对社会责任的承诺，启鉴认证客观、独立开展认证活动，做到策划公正、审核公正、结论公正，为履行责任信守承诺，启鉴认证声明：

1. 启鉴认证充分理解公正性认证服务在实施认证活动中的重要性，在可从事的业务范围内向所有的申请方开放，对所有申请方一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请，同时也不对其附加不合理的财务或其它额外要求；不以申请人是否是某一协会或团体的成员作为提供认证的限制条件。

2. 开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规定的认证收费标准。

3. 独立签署认证合同，不签署咨询认证“一条龙”合同，也不进行有关这方面的诱导、暗示或宣传；

4. 不为特定客户提供以认证为目的的体系设计、实施和维护等服务。

5. 不从事认证有关的咨询活动，不向客户提供以认证为目的内部审核服务。

6. 不安排与受审核方有利害关系或曾在最近两年内对拟认证委托方提供过咨询活动的人员参与其认证活动。

7. 独立开展认证审核，不受外来因素影响，严格要求全体工作人员都要遵守职业道德，抵制不正之风，对弄虚作假、违纪、违法的行为坚决严肃处理。

8. 启鉴认证具有受理和处理争议、投诉和申诉的程序。

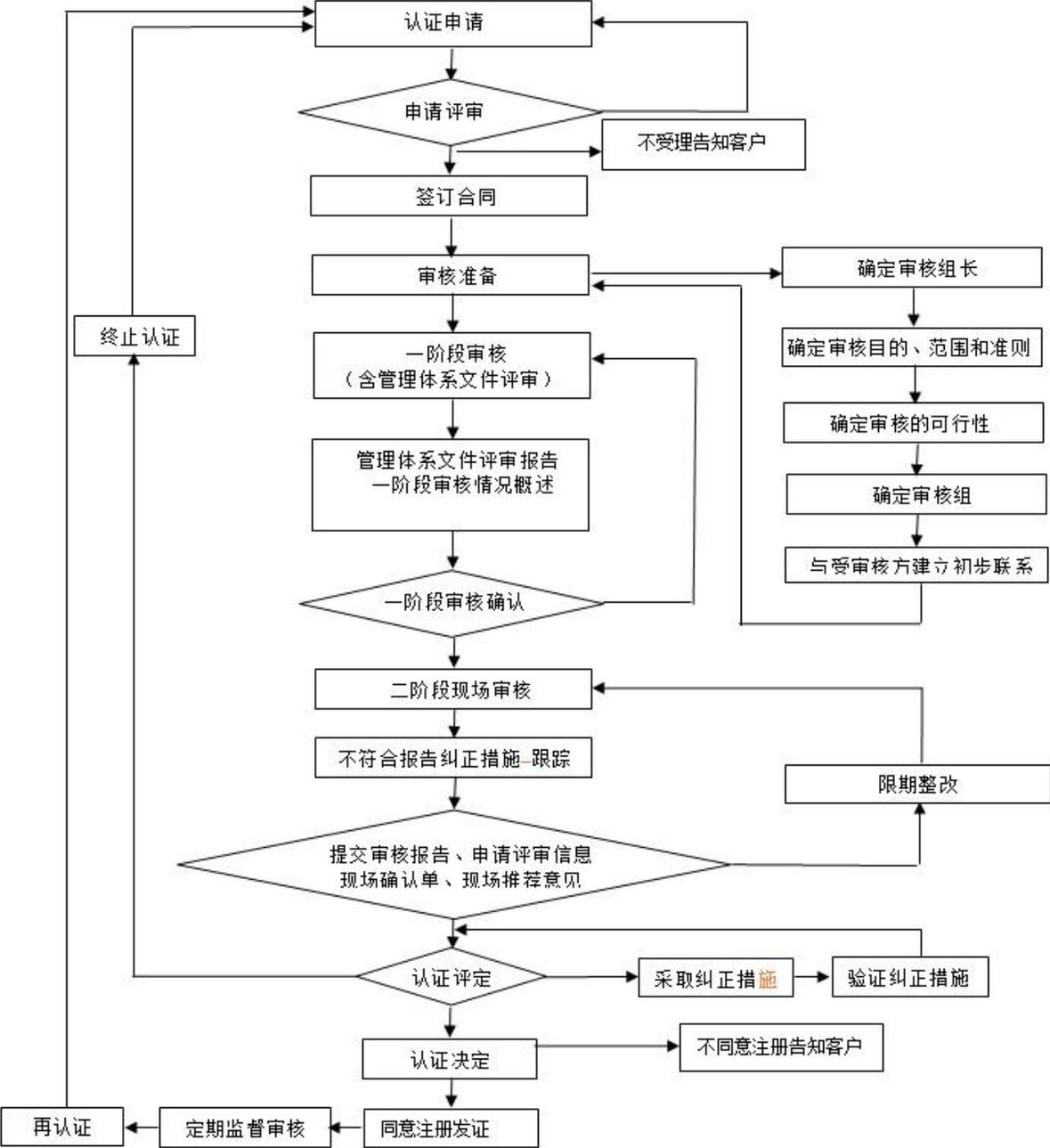
9. 启鉴认证在履行公正性和认证业务经营等方面，诚恳接受认证工作相关方和社会各界监督，并将监督信息作为改进工作、规范认证行为的重要依据。

河南启鉴认证有限公司

总经理：刘帅娜

# 认证业务流程图

## 管理体系认证流程图



河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 7 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

## 认证业务范围

代码	内容	QMS	EMS	OHSMS
01	农业、林业和渔业	√	√	√
02	采矿业和采石业			
03	食品、饮料和烟草	√	√	√
04	纺织品和纺织制品	√	√	√
05	皮革及皮革制品的制作	√	√	√
06	木材及木制品	√	√	√
07	纸浆、纸及纸制品	√	√	√
08	出版业	√	√	√
09	印刷业	√	√	√
10	焦炭及精炼石油制品的制造			
11	核燃料			
12	化学品、化学制品及纤维	√	√	√
13	药品			
14	橡胶和塑料制品	√	√	√
15	非金属矿物制品	√	√	√
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	√	√	√
17	基础金属及金属制品	√	√	√
18	机械及设备	√	√	√
19	电及光学设备	√	√	√
20	造船业			
21	航空航天			
22	其他运输设备	√	√	√
23	其他未分类制造业	√	√	√
24	回收业		√	√
25	供电业	√	√	√
26	供气业			√
27	供水业	√	√	√
28	建设业	√	√	√
29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业	√	√	√
30	宾馆及餐馆	√	√	√
31	运输、仓储及通信业	√	√	√
32	金融中介、房地产、租赁	√	√	√
33	信息技术	√	√	√

河南启鉴认证有限公司		编号: QJC-GK-01		
		共 58 页	第 8 页	
公开文件		版本: A/01		
		实施日期: 2023 年 04 月 15 日		
34	工程服务	√	√	√
35	其它服务	√	√	√
36	公共行政管理	√	√	√
37	教育	√	√	√
38	健康和社会服务	√	√	√
39	其他社会服务	√	√	√

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 9 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

# 认证过程管理程序

## 1 目的

建立本程序文件, 以对公司管理体系认证过程进行控制, 以确保有关认证活动符合认证认可的相关要求。

## 2 范围

本程序适用于公司开展的已经获国家认监委批准的管理体系认证活动, 包括质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、服务认证, 以及已向认监委备案的其他管理体系认证活动。

在本程序中, 标注“Q:”的表示质量管理体系认证的特定要求; 标注“E:”的表示环境管理体系认证的特定要求; 标注“S:”的表示职业健康安全管理体系认证的特定要求; 未有特别标注的要求, 适用于所有管理体系认证活动。对于特定的管理体系认证活动, 若存在相应的认证规则或方案的, 应同时满足该认证规则或方案的要求。

## 3 引用文件

质量管理体系认证规则

CNAS-CC01 管理体系认证机构要求 (ISO/IEC 17021-1)

GB/T 19011 管理体系审核指南 (ISO 19011)

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

## 4 职责

审核部作为认证监管部门归口管理, 其他部门协助。

## 5 工作程序

### 5.1 认证申请

5.1.1 公开信息

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 10 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

市场人员在接收到组织有关管理体系认证服务的咨询时，应就咨询的问题作出解答。当组织存在认证意向时，应进一步了解其的基本信息，并向组织提供《管理体系认证组织须知》、《报价单》和《管理体系认证申请及信息调查表》等资料，以便客户了解所需了解的信息和提出正式的认证申请。需要时，市场人员应就管理体系认证业务范围、认证依据、申请条件、认证过程、审核时间、费用标准以及其他与认证有关的须知事项作出进一步说明。

### 5.1.2 申请条件

管理体系认证申请组织应符合以下条件：

- a) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- b) 已取得相关法规规定的行政许可或资质（适用时）；
- c) 组织以及产品和服务符合与拟认证领域相关的法律、法规和其他规范要求；
- d) 已按认证依据要求建立和实施了管理体系，并有效运行达到三个月；
- e) 未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，且在一年内未因与拟认证领域有关事故、违反相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被撤销认证证书。

注：当特定管理体系认证证书作为某行业行政许可或资质的前置条件时，可按暂无行政许可或资质的要求的情况处理，但组织获得认证后，应按规定的时限获得相应的行政许可或资质，否则将按行政许可或资质失效的情况处理（见 5.8.4）。

### 5.1.3 申请受理

市场人员应要求申请组织通过授权代表填写并提交《管理体系认证申请及信息调查表》及相关申请材料，并就符合认证申请相关要求作出承诺。申请组织应提交的资料至少包括；

- a) 《管理体系认证申请及信息调查表》；
- b) 申请组织符合认证申请相关要求的承诺；
- c) 申请组织法律地位的证明文件的复印件（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）；
- d) 申请组织有关法规规定的行政许可文件、备案证明、资质证书、强制性认证

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 11 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

证书等的复印件;

e) 拟认证管理体系的体系文件;

f) 《管理体系认证申请及信息调查表》所规定的特定管理体系认证所需的附加资料。

#### 5.1.4 转换认证的受理

对于申请认证证书转换的组织,除了应提交认证申请的基本资料外(见 5.1.3),还需提交与原认证相关的证据,具体依照《认证证书转换控制程序》实施。

#### 5.1.5 特殊实体认证的受理

对于多名称(单位)同一实体的组织或特殊多场所组织申请认证时,应按《特殊认证实体同一性认定及处理规定》,对认证过程做相应的处理。

#### 5.1.6 境外认证项目的受理

对于境外认证项目,以及存在境外分场所的境内认证项目,应按《境外认证项目运作规定》,对认证过程做相应的处理。

## 5.2 申请评审

5.2.1 合同评审人员应对申请组织提交材料齐全后 10 个工作日内,对提交的申请材料进行评审,根据申请认证的活动范围及场所、体系覆盖人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素,综合确定是否有能力承接相应认证项目。对于申请资料不齐全的,应通知申请组织在规定时间内补充和完善。

5.2.2 如果申请材料齐全、申请组织符合要求,且公司具备能力的,可决定受理认证申请,评审结果予以记录。在实施认证审核前,市场人员应与申请组织签订《认证合同》。对于未通过申请评审的,市场人员应向申请组织发出《不予受理认证申请通知书》,以告知不同意受理认证申请并说明相关理由。

Q: 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织,公司不应受理其认证申请。

5.2.3 针对认证证书转换申请的评审及结果处置,依照《认证证书的转换程序》实施。

## 5.3 认证方案

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 12 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

### 5.3.1 方案策划

5.3.1.1 审核方案策划人员应根据申请组织的规模，产品、服务、过程的复杂性或风险程度，管理体系成熟度，轮班工作，以及其他有关的影响因素，对认证全过程进行策划，制定整个认证周期的审核方案。

5.3.1.2 对于转换认证的申请组织，应根据获取的信息证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪，具体依照《认证证书的转换程序》实施。

### 5.3.2 确定审核时间

5.3.2.1 审核方案策划人员应按照确定管理体系审核时间的相关规定，针对每个申请组织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，并记录确定的时间及其理由。

5.3.2.2 关于管理体系审核时间的确定，详见各认证领域审核时间管理规定。

### 5.3.3 多场所的抽样

5.3.3.1 当申请组织管理体系包含在多个地点进行的相同活动时，对于能应用场所抽样且决定使用多现场抽样的，则应按《管理体系多现场审核规定》的有关要求进行多现场抽样和实施审核，抽样方案应予以记录和保持。

5.3.3.2 对于不能应用场所抽样的情况（例如：所有的场所实施明显不同的活动；客户要求对每个场所审核；有专门的方案或法规要求规定了对每个场所系统性的审核），则审核应覆盖所有现场。

### 5.3.4 多管理体系标准

在提供依据多个管理体系标准的认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信心，具体依照《管理体系结合审核管理规定》实施。

## 5.4 策划审核

### 5.4.1 确定审核目的、范围和准则

认证周期的审核方案确定了每次审核的审核目的、范围和准则。审核范围和准则，包括任何更改，应由质量经理在与申请组织商讨后确定。

Q：质量管理体系的认证依据为：GB/T 19001《质量管理体系 要求》（ISO 9001）。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 13 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

E：环境管理体系的认证依据为：GB/T 24001《环境管理体系 要求及使用指南》（ISO 14001）

S：职业健康安全管理体系的认证依据为：GB/T 45001《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》（ISO 45001）。职业健康安全管理体系应包括组织控制下或施加影响的、对组织的职业健康安全管理体系绩效有影响的活动，产品和服务。组织的职业健康安全管理体系应覆盖其控制的临时场所，例如建筑工地，不论其位于何处。

#### 5.4.2 选择和指派审核组

质量经理根据实现审核目标所需的能力，为每次审核选择审核组（包括审核组长），并通过《审核任务书》对审核组进行任命。审核组长在接收到《审核任务书》后，应与审核组进行商议，并向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。审核组的选择、任命和管理按照《审核组组成及管理规定》实施。

#### 5.4.3 审核计划

5.4.3.1 质量经理应通过《审核任务书》，就审核组的任务与审核组进行沟通。

5.4.3.2 审核组长应确保为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。

5.4.3.3 审核计划应符合审核方案和《审核任务书》的要求，并由具备专业能力的审核组检查确认。

5.4.3.4 审核计划应按照相应领域的《审核计划》模板编制，至少包括或引用：

- 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的日期和场所（适用时包括临时场所的访问、远程审核活动、轮班作业中的活动）；
- e) 预期现场审核活动持续时间；
- f) 审核组成员及审核组同行的人员的角色和职责。

Q：质量管理体系认证审核的《审核计划》，应注明审核员的注册号，若使用技术专家

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 14 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

的，应标明其专业代码、工作单位及专业技术职称等信息。

S：为了审核的有效实施，对于轮班作业，应考虑对正常办公时间以外的班次进行审核，并宜推迟审核开始时间在 8 小时内覆盖两个班次。对于初审、再认证和第一个认证周期内的每次监督审核，至少对正常办公时间内的一个班次和正常办公时间以外的一个班次进行审核。对于后续周期的监督审核，可根据组织的 OHSMS 的成熟度决定是否对第二个班次进行审核。如果不审核第二班次，应考虑由此产生的风险，并记录不审核第二个班次的正当理由。

注：远程审核技术可包括：例如，电话会议、网络会议、基于网络的交互式通信和远程电子访问体系文件和（或）体系过程等方式。对这些技术的关注，将提高审核的有效性和效率，并支持审核过程的完整性。

5.4.3.5 审核组长应在审核前就审核计划与申请组织进行沟通，并商定一个最有效实施审核的时间（日期）。

5.4.3.6 审核计划应包括审核组每位成员的姓名，质量经理应在申请组织请求时，向申请组织提供每位成员的背景情况。质量经理应预留足够的时间，以使申请组织能够对某一审核员或技术专家的任命表示反对，并在反对有效时能够重组审核组。

## 5.5 认证审核

### 5.5.1 初次认证

#### 5.5.1.1 第一阶段审核

5.5.1.1.1 第一阶段审核包括文件审核和现场审核，其目的是了解组织管理体系策划、实施及合规情况，收集受审核方管理体系范围信息及适用法规要求信息，了解其管理体系和现场运作，商讨第二阶段细节，策划第二阶段审核关注点。

5.5.1.1.2 在实施一阶段现场审核前，审核组长或由审核组长指定的具备能力的审核成员，对受审核方管理体系相关的文件和资料进行审查，并由审核组长根据审查结果形成《管理体系文件审查报告》。审核组长应将《管理体系文件审查报告》提交受审核方确认，并要求受审核方对所发现的问题进行整改。只有所有当影响现场审核的文件审查问题点均得到整改，现场审核方可实施。

5.5.1.1.3 审核组长应确保《一阶段审核计划》得到编制和确认。审核组成员应根据

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 15 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

《一阶段审核计划》的任务分工，完成《第一阶段审核检查表》中相应内容的检查。审核组长根据检查结果，完成《管理体系第一阶段审核报告》并提交公司和受审核方，以明确一阶段审核目的是否达成，以及第二阶段审核是否准备就绪。审核组长应将识别的任何引起关注的、在第二阶段可能被判为不符合的问题，以《第一阶段审核问题清单》的形式提交受审核方，并要求受审核方实施整改。审核组应告知申请组织，在二阶段审核中可能要更进一步对信息或文件进行详细检查。若第一阶段发现受审核方存在与项目审核策划不一致的变更（包括但不限于：产品、服务、活动或场所，组织规模，专业代码、风险等级等），应在审核报告中予以说明，以便后续调整二阶段策划。

5.5.1.1.4 质量经理在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，应考虑受审核方解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。如果发生任何将影响管理体系的重要变更，则应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。第一阶段和第二阶段的时间间隔不应超过 6 个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段。

#### 5.5.1.1.5 一阶段非现场条件

Q/E/S：对于质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证审核，在下列情况下，第一阶段审核可以不在组织现场进行：

- a) 组织已获公司颁发的其他有效认证证书，已对受审核方管理体系有充分了解。
- b) 有充足的理由证明组织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。
- c) 受审核方获得了其他经认可的认证机构颁发的有效的相应管理体系认证证书，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。

5.5.1.1.6 质量经理应根据一阶段审核结果，安排第二阶段审核，包括选择具有所需能力的审核组成员。

#### 5.5.1.2 第二阶段审核

5.5.1.2.1 第二阶段的目的是评价受审核方管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段应在受审核方的现场进行，并至少覆盖以下方面：

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 16 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

- 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) 受审核方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) 受审核方过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对受审核方方针的管理职责。

Q/E/S：为使现场审核活动能够观察到产品生产和服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖产品生产或活动正常运行时期进行。

5.5.1.2.2 审核组应对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

#### 5.5.2 实施审核

5.5.2.1 审核组应按审核计划开展审核活动，并根据相应领域的最新的管理体系认证审核文件包的形成审核记录和认证档案，具体依照《管理体系一、二阶段审核规定》实施。

Q：针对质量管理体系的认证审核，除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

5.5.2.2 除了访问有形场所（如工厂）外，“现场”还可以包括远程访问包含管理体系审核相关信息的电子化场所。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，质量经理和（或）审核组应考虑配置的资源 and 手段（如电话/电视会议、网络会议、电子远程访问等）是否可满足审核取证的要求，以确保审核过程的完整性与可信性。

关于远程审核的相关要求，详见《信息和通信技术（ICT）辅助审核管理规定》。

#### 5.5.2.3 召开首次会议

审核组应与受审核方的管理层（包括最高管理者及拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议通常应由审核组长主持，参会人员应进行签到，

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 17 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

审核组应当保留首次会议签到表。首次会议目的是简要解释将如何进行审核活动，详细程度可与受审核方对审核过程的熟悉程度相一致，并考虑以下方面：

- 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，以及与受审核方的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与受审核方管理层的会议的日期和时间；
- d) 确认审核组与受审核方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公司对审核负责，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受审核方审核进程及任何关注点；
- p) 让受审核方提问的机会。

注：受审核方要求时，审核组成员应向受审核方出示身份证明文件。

#### 5.5.2.4 审核中的沟通

5.5.2.4.1 在审核中，审核组应定期评估审核的进程，并沟通信息。审核组长应在需要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受审核方。

5.5.2.4.2 如果在现场审核活动的进行中发现受审核方存在与项目审核策划不一致的变更（包括但不限于：产品、服务、活动或场所，组织规模，专业代码、风险等级

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 18 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

等），审核组长应立即向受审核方和质量经理报告，以便确认调整审核的需求。

5.5.2.4.3 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，审核组长应向受审核方和质量经理报告，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。审核组长应向质量经理报告所采取行动的结果。

5.5.2.4.4 如果在现场审核活动进行中发生以下可能导致审核终止的情况，审核组长应向质量经理报告，经同意后终止审核：

- a) 受审核方对审核活动不予配合或其他不可抗力因素导致审核活动无法进行。
- b) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致，导致影响审核有效性。
- c) 其他足以导致不推荐认证注册的情况（包括但不限于：体系运行时间不满规定的时间，受审核方故意的或持续的不合规等）。

S：对于职业健康安全管理体系认证，故意的或持续的不合规可被认为是严重违背合规性承诺，应终止审核。

#### 5.5.2.5 收集和验证信息

5.5.2.5.1 在审核中应通过适当的抽样来收集与审核目的、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。信息的收集和验证结果，应记录于《检查表》中。

关于审核现场抽样的有关要求，详见《管理体系审核现场抽样规定》。

5.5.2.5.2 信息收集方法应包括（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。

#### 5.5.2.6 确定和记录审核发现

5.5.2.6.1 审核组应确定审核发现，概述符合性并详细描述不符合，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。审核发现按以下原则分级：

- 严重不符合：系统性、区域性、造成严重后果的不符合；
- 一般不符合：随机的、孤立的、偶发的不符合；

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 19 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

——观察项：已发生了问题或出现了潜在的苗头，但尚未构成不符合，继续发展有可能成为不符合，需要提醒的注意事项。

5.5.2.6.2 可以识别和记录改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

5.5.2.6.3 关于不符合的审核发现，审核组应对照审核准则的具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述，并详细标识不符合所基于的客观证据。审核组应与受审核方讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

5.5.2.6.4 审核组长应尝试解决审核组与受审核方之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

#### 5.5.2.7 准备审核结论

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；

d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

#### 5.5.2.8 召开末次会议

5.5.2.8.1 审核组应与受审核方的管理层（包括最高管理者及拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议。末次会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。末次会议通常应由审核组长主持，参会人员应签到，审核组应当保留末次会议签到表。

S：审核组应要求组织代表邀请负有职业健康安全法律责任的管理者，负责监视员工健康的人员、负责职业健康安全的员工代表参加末次会议，并应记录缺席的理由。

5.5.2.8.2 不符合应以《不符合项及纠正措施报告》的方式提出，并应提交受审核方代表确认，不符合的描述应可使其被受审核方理解。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 20 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.5.2.8.3 审核组与受审核方应就回应不符合的时间表达达成一致。对于一般不符合，审核组应要求受审核方在 1 个月内采取纠正和纠正措施，并提交有效的整改证据；对于严重不符合，审核组应根据不符合的实际情况，确定采取纠正和纠正措施的期限要求，并要求受审核方在 3 个月内接受审核组的现场验证。

5.5.2.8.4 末次会议还应包括下列要素，详略程度应与受审核方对审核过程的熟悉程度一致：

- a) 向受审核方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) 处理不符合（包括与受审核方认证状态有关的任何结果）的过程；
- d) 受审核方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。

5.5.2.8.5 审核组应预留机会让受审核方提出问题。审核组与受审核方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予以记录并提交公司。

5.5.2.8.6 现场审核首、末次会议以及审核组内的讨论结果应记录于《审核会议记录》；审核实施情况、对下次审核的建议以及任何对审核方案修改的需求，应予以记录。

### 5.5.2.9 审核报告

5.5.2.9.1 审核组长应确保审核报告的编制，并应对审核报告负责。审核组长应在现场审核结束一周内，向审核部提交书面的审核报告。审核部应在认证决定后 30 个工作日内向申请组织提交批准后的审核报告，并保留签收或寄送记录。

5.5.2.9.2 审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，必要时随附用于证明相关事实的证据，包括文字或照片摄像等音像资料，以便为认证决定提供充分的信息。

5.5.2.9.3 审核报告应按照相应领域的《管理体系审核报告》模板编制，并由审核组

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 21 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

长签字, 以确保内容完整。当实施管理体系结合审核时, 审核报告应清晰体现各管理体系的重要要素, 指出每个管理体系的相关方面。

S: 审核报告包含组织职业健康安全管理体系的符合性和有效性的说明, 并辅以证明其职业健康安全管理体系具备满足合规义务能力的证据综述。

5.5.2.9.4 对终止审核的项目, 审核组应将已开展的工作情况形成报告, 审核部应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织, 并保留签收或寄送记录。

#### 5.5.2.10 不符合原因分析

对于审核中发现的不符合, 审核组应要求受审核方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。相关原因分析、纠正及纠正措施应记录于相应的《不符合项及纠正措施报告》。

#### 5.5.2.11 纠正和纠正措施的有效性

5.5.2.11.1 审核组应审查受审核方提交的纠正和纠正措施及相应的整改证据, 并验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。审查和验证的结果告知受审核方。

5.5.2.11.2 验证活动通常由审核组成员完成, 并在相应的《不符合项及纠正措施报告》上签名确认。整改证据和验证结果应记录于《不符合项及纠正措施报告》或作为附件提交。

5.5.2.11.3 审核组可通过审查受审核方提供的书面材料, 或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。对于一般不符合, 可接受书面验证, 审核组应在 1 个月内完成验证; 对于严重不符合, 审核组应在 3 个月内实施对不符合纠正和纠正措施的现场验证。如受审核方在限期内未有实施有效整改的, 则该审核应按不通过处理。

## 5.6 认证决定

5.6.1 审核组长应在根据《认证项目归档确认表》的有关要求, 对认证审核档案进行整理, 并填写《认证决定审批表》提交审核部。

5.6.2 针对符合齐套性要求的认证档案, 审核部指定具备相应专业且未参与审核的认证决定人员进行审查。

5.6.3 认证决定人员应根据审核过程中收集的信息和其他有关信息, 对审核结果进行综合评价, 审查具体依照《认证档案管理规定》实施, 审查结果记录于《认证决定审

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 22 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

批表》。在满足以下所有条件下，可做出授予认证的决定：

- a) 申请组织符合认证申请的条件（见 5.1.2）；
- b) 申请组织已履行《认证合同》所规定的责任和义务；
- c) 审核组按既定的要求完成认证审核的所有过程，提供的信息足以确定认证要求的满足和认证范围的适宜；
- d) 对于所有不符合，审核组已在规定的时间审查、接受和验证了纠正和纠正措施。

S：任何不能证实其初始或持续的合规性承诺的组织，不应作为其符合职业健康安全标准的要求而授予认证或保持认证。组织应能够在认证机构实施认证前，通过对适用的 OHS 法规要求的合规性进行自我评价，证实其已实现了合规性要求。

当组织有可能不符合法律要求时，则应能够证明已启动实施计划，根据不同的国家情况，辅之与监管机构签订书面协议，以在声明的日期内达到完全符合要求。计划的成功实施应被视为 OHSMS 的优先考虑事项。

特殊情况下，仍可以授予认证，但应寻求客观证据证明组织的职业健康安全管理体系：

- a) 有能力在截止日前通过全面执行上述实施计划，达到所要求的合规性；
- b) 已经解决了工作人员和其他暴露人员的所有危险源和职业健康安全风险，并且没有可能或将会导致严重伤害和/或健康不良的活动，过程或情况；
- c) 在过渡期间已经采取了必要的措施来确保降低和控制职业健康安全风险。

#### 5.6.4 保持认证注册的条件包括：

- a) 获证组织保持法人资格，持有适用的行政许可和资质，并履行了认证合同所规定的责任和义务；
- b) 获证组织在认证注册期间未发生与获证管理体系有关的行政监督抽查不合格、重大事故，未受到相关的行政处罚、重大投诉、媒体负面曝光；
- c) 获证管理体系持续有效运行良好，获证组织按规定的周期接受并通过例行监督审核，适用时包括非例行监督；
- d) 审核组按既定的要求完成监督审核的所有过程，提供的信息足以确定认证要

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 23 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

求的持续满足和认证范围的持续适宜;

e) 对于所有不符合, 审核组已在规定的时间审查、接受和验证了纠正和纠正措施。

5.6.5 根据审查结果, 认证决定人员并做出授予、拒绝或保持认证、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的决定, 认证决定的结果记录于《管理体系认证决定呈批表》、《获证组织暂停认证证书呈批表》或《获证组织撤销认证证书呈批表》。

5.6.6 如果审核组在第二阶段审核(或例行监督审核)结束后 3 个月内未提交认证审核档案, 则应再实施一次第二阶段审核(或监督审核)。

5.6.7 对于认证证书的转换, 认证决定人员应根据《认证证书转换控制程序》的相关要求, 做出授予或决绝认证的决定。

5.6.8 对于再认证, 认证决定人员应同时考虑组织认证周期内管理体系评价结果以及认证使用方的投诉, 做出是否更新认证的决定。

5.6.9 如果受审核方对认证决定的结果不满, 并向公司提出申诉, 审核部应依照《申诉和投诉处理管理程序》进行处理。

## 5.7 认证文件及信息通报

5.7.1 针对授予认证的项目(包括初次认证或再认证), 注册岗位人员应根据受审核方和审核组确认后的《认证注册信息表》制作认证证书和《认证注册通知书》, 并连同审核报告提交申请组织。

5.7.2 针对认证不通过的项目(包括初次认证或再认证), 注册岗位人员应制作《不予注册通知书》, 并连同审核报告提交申请组织。

5.7.3 针对保持认证的审核项目(包括例行监督和特殊审核), 注册岗位人员应制作《管理体系监督合格通知书》, 适用时更新认证证书或证书附件, 并连同监督审核报告提交获证组织。

5.7.4 针对扩大或缩小认证范围, 以及更新认证的项目, 注册岗位人员应制作更新的认证证书或证书附件, 适用时连同《管理体系监督合格通知书》和审核报告等资料提交获证组织, 并回收旧认证证书或证书附件。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 24 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.7.5 针对监督审核不通过的项目或其他原因造成暂停或撤销的项目，注册岗位人员应制作《暂停通知书》或《撤销通知书》，适用时连同审核报告提交获证组织。

5.7.6 针对暂停恢复的项目，注册岗位人员应制作《恢复通知书》，并提交获证组织。

5.7.7 关于管理体系认证文件的控制，具体依照《证书、认证标志、认可标识使用管理程序》实施。

5.7.8 针对任何认证注册信息的更新，信息岗位人员应按照相关要求向认证监管部门及认可方进行通报，具体依照《信息通报与处理程序》实施。

## 5.8 保持认证

### 5.8.1 监督活动

5.8.1.1 审核部应对获证组织进行有效跟踪，定期对获证组织管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑获证组织及其管理体系的变更情况，确保获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

5.8.1.2 监督频次确定宜考虑管理体系的成熟度、获证管理体系相关因素的风险或复杂程度。通常情况下，第一次监督审核应在认证证书签发日起 11 个月内进行，第二次和第三次监督审

核应在上次现场审核后的第 11 个月进行（一般第三次监督转为再认证），监督审核间隔最长不应超过 12 个月。

Q：质量管理体系认证的监督频次还需考虑获证组织的产品和服务的质量风险程度或其他特性。当获证组织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，公司应对该获证组织实施监督审核。

5.8.1.3 如获证组织遇特殊情况无法按时接受监督的，可向审核部提出书面申请，经批准后，适当延长监督审核期限，但第一次监督最长间隔不能超过 12 个月，第二次和第三次监督最长间隔不能超过 15 个月，且每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审核。

5.8.1.4 监督审核应在获证组织现场进行，且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。由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 25 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

产品、服务或活动的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品、服务和活动。

5.8.1.5 质量经理应根据每次现场审核的日期和监督策划的安排，建立下一次对获证组织的监督审核的预排计划，以确保监督活动按规定的日期实施。

5.8.1.6 在监督实施最后限期前的两个月，由客户经理联系获证组织预约监督审核日期，并确认影响审核方案策划和实施相关因素的变化情况，如：组织规模，管理体系覆盖的产品、服务、活动或场所等。

5.8.1.7 质量经理应根据审核方案策划的结果以及与获证组织商定的审核日期，选择和指派审核组（见 5.4.2）。当影响审核方案策划的有关因素发生变化时，审核策划人员应对审核方案作重新策划（见 5.3.1）。

5.8.1.8 审核组长应确保审核计划的编制和相关沟通（见 5.4.3），并考虑审核方案的有关信息。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组织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；
- 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。

5.8.1.9 审核组应根据相关要求实施现场监督审核，针对发现的不符，应要求获证组织进行原因分析和采取有效的纠正与纠正措施，并验证纠正与纠正措施的有效性（见 5.5.2）。在证实获证组织持续满足管理体系标准要求并做出保持认证的决定后（见 5.6）。公司将保持对其的认证，并发放相关证明文件（见 5.7）。对于未通过监督审核的获证组织，公司将暂停或撤销对其的认证（见 5.8.4）。在认证周期内的最后一次监督审核，审核组长应就获证组织在本认证周期内管理体系的绩效作出评价，以便评价结果作为再认证审核方案策划的信息输入。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 26 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.8.1.10 监督活动还可以包括：

- a) 就认证的有关方面询问获证组织；
- b) 审查获证组织对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- c) 要求获证组织提供文件化信息（纸质或电子介质）；
- d) 其他监视获证组织绩效的方法。

5.8.1.11 针对通过监督活动或其他方式获得的与获证组织有关的投诉、事故、处罚、媒体负面曝光的信息，应视情况的严重性，实施独立于监管机构的特殊审核，具体按《申诉和投诉处理管理程序》进行处理。

5.8.2 再认证

5.8.2.1 若获证组织希望在认证证书期满后仍继续保持认证，则应在认证证书期满前三个月，按认证申请的有关要求（见 5.1），向审核部提交再认证申请。审核部应指派人员对申请进行评审，并与获证组织签订再认证合同（见 5.2）。

5.8.2.2 再认证方案应符合认证方案策划的有关要求（见 5.3），并考虑获证组织在最近一个认证周期内的绩效，包括最近一个认证周期绩效表和相应的监督审核报告、不符合报告。

5.8.2.3 再认证的审核程序与初次认证的审核程序基本相同（见 5.5.1）。但当获证组织、管理体系或管理体系的运作环境无重大变更，且特定领域的认证规则无特殊要求时，再认证审核可省略第一阶段审核。当以下情形发生时，应考虑实施一阶段审核：

- a) 组织和管理层重大变更；
- b) 经营状况的重大变更；
- c) 生产服务场所变更；
- d) 认证范围的重大变更；
- e) 管理体系和相关过程的重大变更；
- f) 适用的法律法规及标准发生重大变更；
- g) 与获证领域有关的处罚、重大事故或投诉。

5.8.2.4 再认证审核应安排在当前认证证书终止日期前完成，质量经理应根据再认证

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 27 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

审核方案的有关安排,对审核组进行选择 and 指派(见 5.4.2)。

5.8.2.5 审核组长应确保审核计划的编制和相关沟通(见 5.4.3),并考虑再认证审核方案的有关信息。再认证审核应包括针对下列方面的审核:

a) 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;

b) 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;

c) 管理体系在实现获证组织目标和管理体系预期结果方面的有效性。

5.8.2.6 审核组应根据相关要求实施现场再认证审核,针对发现的不符,应要求获证组织进行原因分析和采取有效的纠正与纠正措施,并验证纠正与纠正措施的有效性(见, 5.5.2)。对于严重不符合,其纠正和纠正措施应在认证证书到期前得到实施和验证。

5.8.2.7 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动,并证实获证组织持续满足管理体系标准要求的,可在做出保持认证的决定后(见 5.6),向获证组织换发认证证书(见 5.7),新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。在特定认证规则或方案有要求时,新证书的终止日期可以基于当前认证的终止日期。

5.8.2.8 对于在当前认证的终止日期前已经完成再认证审核但未完成所有再认证活动的,如果未尽的再认证活动在当前认证证书到期后 6 个月内完成,则可以恢复认证,否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。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。

5.8.2.9 如果在当前认证的终止日期前,审核组仍未完成再认证审核,或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则不应推荐再认证,也不应延长认证的效力。关于再认证完成期限的有关要求以及有关后果,应在《管理体系认证组织须知》中予以明确。

### 5.8.3 特殊审核

#### 5.8.3.1 扩大认证范围

5.8.3.1.1 获证组织需要扩大认证范围时,应向审核部提出书面申请(见 5.1),并提交扩大认证范围所需要的信息和资料,包括但不限于:

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 28 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

- a) 拟扩大认证范围的说明材料（如产品/服务说明，工艺文件等）；
- b) 更新管理体系文件；
- c) 更新的相关法规规定的行政许可（适用时）。

5.8.3.1.2 审核部应对扩大认证范围的申请进行评审，与申请组织签订扩大认证合同，并根据拟扩大范围对管理体系的影响程度，对扩大认证审核进行策划。

5.8.3.1.3 扩大认证审核应包括文件审核和现场审核，其中现场审核可以以专项审核的方式实施，或者结合监督审核实施。在结合监督实施扩大现场审核时，审核组应在审核记录和审核报告中对拟扩大的范围及审核情况做出特别说明，以便为认证决定提供充分的信息。

5.8.3.1.4 扩大认证审核应覆盖拟扩大的范围所影响的管理体系要素，并覆盖拟扩大的范围所涉及的产品、服务、过程或区域。

5.8.3.1.5 通过扩大认证审核的（见 5.5.2），在做出扩大认证的决定后（见 5.6），公司将向获证组织换发新的认证证书（见 5.7）。

#### 5.8.3.2 提前较短时间通知的审核

5.8.3.2.1 为了调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的组织进行追踪，审核部可能需要在提前较短时间通知获证组织后或不通知获证组织就对其进行审核。这种审核或称非例行审核或飞行检查。

5.8.3.2.2 以下情况可能导致非例行审核：

- a) 获证组织或其产品和服务未有通过国家、地方或行业主管部门的与获证管理体系有关的监督或抽查；
- b) 获证组织发生与获证管理体系有关的严重事故或违规行为，并受到公开通报；
- c) 获证组织受到与获证管理体系有关的重大投诉或媒体负面的曝光；
- d) 获证组织发生重大变化，且可能影响到获证基础或获证管理体系运行的有效性；
- e) 监督审核出现严重不符合或较多一般不符合项，审核组建议增加监督审核；
- f) 获证组织对认证证书、标志有较严重的不正确宣传或误导的。

上述可能导致非例行监督的条件，应在《管理体系认证组织须知》中予以明确。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 29 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

Q：获证组织的产品在产品质量国家监督检查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，审核部应对该获证组织实施监督审核。

5.8.3.2.3 审核组可以在审核前 48 小时向获证组织提供审核计划，获证组织无正当理由不得拒绝审核。由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，质量经理应在指派审核组时给予更多的关注。

5.8.3.2.4 非例行审核的实施应符合现场审核的有关要求（见 5.5.2），公司将根据认证决定的结果（见 5.6）采取适当的措施，包括保持获证组织的认证资格、暂停或撤销获证组织认证资格（见 5.8.4）、缩小获证组织认证范围（见 5.8.5）等。

#### 5.8.4 暂停和撤销

##### 5.8.4.1 暂停

5.8.4.1.1 当发生下列情况之一时，公司将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证组织的注册资格：

——组织的获证管理体系持续地或严重地不满足认证依据要求，包括对管理体系绩效和有效性的要求；

——获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；——获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿；

——获证组织持有的与获证管理体系范围有关的行政许可证明、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；

——获证组织或其产品（服务）未有通过国家、地方或行业主管部门的与获证管理体系有关的监督或抽查，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证管理体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，但尚不需立即撤销认证证书的（仅 Q）；

——获证组织出现与获证管理体系有关的重大事故，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证组织受到与获证管理体系有关的重大投诉或媒体负面的曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证组织发生了影响获证管理体系有效运行的重大变化（如重组、场所变

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 30 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

更)；

- 获证组织未按规定使用认证证书、标志或符合性声明；
- 获证组织未按规定间隔期接受监督；
- 获证组织未按规定时间整改不符合；
- 获证组织未按要求对信息进行通报；
- 获证组织主动申请暂停；
- 其他需要暂停认证注册资格的情况。

5.8.4.1.2 暂停期限为一般为 3 个月，特殊原因可延长暂停期，但多数情况下不超过 6 个月。

注 1：导致延长暂停期限的特殊原因可能是获证组织暂未具备可接受现场恢复审核的条件，如：企业重组未完成、地址搬迁未完成、未有可审核的生产现场等，在这种情况下暂停期不应超过 6 个月。

注 2：对于获证组织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，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

5.8.4.1.3 在一体化管理体系中，如果暂停获证组织其中一个或多个管理体系认证，审核部应指派人员或通过审核组，调查由此产生的对于获证组织其他管理体系认证的影响，必要时采取相应措施，处理结果记录于《获证组织暂停认证证书呈批表》。

5.8.4.1.4 在暂停期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效。审核部应在做出暂停认证的决定后，向获证组织发出书面通知（见 5.7.4），以声明在暂停期间，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息，并按相关要求信息进行通报（见 5.7.7）和更新公司网站信息。

5.8.4.1.5 针对造成暂停的问题，通过现场全要素审核确认已解决，并在做出恢复认证的决定后，可恢复获证组织的认证注册资格（见 5.7.5）。如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司应撤销其认证注册资格（见 5.8.4.2）或缩小其认证范围（见 5.8.5）。

5.8.4.1.6 下列原因导致的暂停，不需通过现场全要素审核确认，在暂停原因消除后，可直接申请恢复认证注册资格：

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 31 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

a) 获证组织未按规定时间接受监督审核而导致暂停的，在审核组进场监督审核后，由审核组提请恢复认证注册资格。

b) 获证组织未按规定时间整改不符合而导致暂停的，在提交整改资料并通过现场验证后，可申请恢复认证注册资格；

c) 获证组织持有的与获证管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效或等待办结发证而导致暂停的，在组织取得有效的证明文件后，可申请恢复认证注册资格；

d) 公司根据行政监管部门对获证组织监督、稽查所发现的问题或提出的意见，做出暂停注册资格的，经监管部门确定问题点不存在或已消除后，由审核部收集有关证据，并提请恢复认证注册资格。

e) 获证组织欠费而导致暂停的，在费用交齐后，由财务部门提请恢复认证注册资格。

#### 5.8.4.2 撤销

5.8.4.2.1 下列情况之一时，公司将在调查核实后的 5 个工作日内撤销获证组织的注册资格：

——获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

——获证组织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；

——获证组织拒绝接受监督审核，或拒绝接受认可机构的见证评审；

——获证组织拒绝接受国家、地方或行业主管部门的与获证管理体系有关的监督或抽查，或未有通过有关的监督或抽查且需要立即撤销认证证书的；

——获证组织出现与获证管理体系有关的重大事故、重大投诉或媒体负面的曝光，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的，或未能采取有效处理措施；

——获证组织被执法监管部门认定存在严重违法失信行为或被列入质量信用严重失信企业名单；

——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（包括持有的与获证管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 32 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

失效但申请未获批准)；

——获证组织没有运行获证的管理体系或者已不具备运行条件的；

——获证组织不再生产获证管理体系覆盖的产品，或有关产品严重不符合认证依据或相关产品标准要求（仅 Q）；

——获证组织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，或被要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正（Q）；

——获证组织虚报、瞒报获证所需信息；——获证组织主动申请撤销（即注销）；

——其他需要撤销认证注册资格的情况。

5.8.4.2.2 在一体化管理体系中，如果撤销获证组织其中一个或多个管理体系认证，审核部应指派人员，调查由此产生的对于获证组织其他管理体系认证的影响，必要时采取相应措施，处理结果记录于《获证组织撤销认证证书呈批表》。

5.8.4.2.3 审核部应在做出撤销认证的决定后，向获证组织发出书面通知（见 5.7.4），以要求收回撤销的认证证书，并按相关要求信息进行通报（见 5.7.7）和更新公司网站信息。

#### 5.8.5 认证范围的缩小

5.8.5.1 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，公司应缩小其认证范围，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。

5.8.5.2 当发生下列情况之一时，公司应缩小获证组织的认证注册范围：

——审核未有获得证明获证管理体系在某范围内有效运行的充分证据，如审核缺少必要的生产或服务现场；

——对于审核或行政监督抽查发现的不符合，以及出现的事故、投诉、媒体负面曝光等情况，未有在整个认证范围内得到整改；

——获证组织已经不再生产、提供或从事认证范围所覆盖的某部分产品、服务或活动，或者获证组织已经不具备相应的能力以生产、提供或从事该部分产品、服务或活动，包括相应的行政许可或资质已经失效或被撤销；

——获证组织主动申请缩小认证范围。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 33 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.8.5.3 当获证组织提出缩小认证范围的申请, 或发生导致认证范围缩小的变更时, 质量经理应在收到申请或获证组织变更的信息后, 通过《获证企业信息变更分处理表》进行记录和处理, 在核实有关情况后, 可提交申请以做是否缩小认证范围的决定。

5.8.5.4 当现场审核过程中发现需要缩小认证范围的, 审核组应在审核记录和审核报告中应就范围缩小的情况及理由做出特别的说明, 以便为认证决定提供充分的信息。

5.8.5.5 在一体化管理体系认证中, 如果缩小其中一个或多个管理体系的认证, 审核部应指派人员或通过审核组, 调查由此产生的对于其他管理体系认证的影响, 必要时采取相应措施。

5.8.5.6 根据获证组织提供的申请或变更信息, 或根据审核组现场审核结果, 或根据对获证组织的抽检不合格、事故、处罚、投诉或媒体负面曝光的调查结果, 在做出缩小认证的决定后, 公司将缩小获证组织的认证注册范围, 并更换缩小范围后的认证证书。

#### 5.8.6 认证证书更新

5.8.6.1 获证组织由于某种原因需要变更认证注册信息的, 可向审核部提出更新认证证书的申请。质量经理在收到变更申请后, 应通过《获证企业信息变更分处理表》进行记录, 并确定需采取的措施。

5.8.6.2 针对获证组织的注册名称、组织机构代码、地址描述、认证范围描述等(不涉及法律实体、生产或运营场所、认证范围覆盖产品、服务或活动的变化)的变更, 在确认更新的营业执照、组织机构代码证、适用的行政许可和资质证明文件, 以及其他适用的证明材料后, 可提交申请以做是更新认证证书的决定。

5.8.6.3 针对获证组织以下方面的变更, 在做出更新认证证书的决定前, 质量经理应安排实施现场审核, 以对变更内容进行确认:

- 实际的生产或经营场所发生变更;
- 认证范围覆盖的产品、服务或活动发生变更;
- 影响获证管理体系的其他重大变化;

5.8.6.4 针对认证依据的更新或换版, 认证证书有效期的更新, 认可、认可标志的更

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 34 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

新等的变更, 应根据特定的转换规则或安排进行转换更新。

5.8.6.5 针对其它方面的变更, 质量经理应根据变更的情况以及其对获证管理体系所产生的风险进行评估, 以确保在做出更新认证证书的决定前, 采取了适当的方式进行确认, 包括文件确认和现场审核等。

5.8.6.6 根据对获证组织变更情况的确认结果, 在做出更新认证证书的决定后, 公司将更新获证组织的认证证书。

## 6 相关文件

- 《申诉和投诉处理管理程序》
- 《信息通报与处理程序》
- 《认证证书转换控制程序》
- 《管理体系认证组织须知》
- 《审核组组成及管理规定》
- 《管理体系(QES)审核时间管理规定》
- 《管理体系多现场审核规定》
- 《管理体系审核现场抽样规定》
- 《管理体系结合审核管理规定》
- 《管理体系一、二阶段审核规定》
- 《认证档案审查规定》
- 《证书、认证标志、认可标识使用管理程序》
- 《特殊认证实体同一性认定及处理规定》
- 《境外认证项目运作规定》
- 《信息和通信技术( ICT)辅助审核管理规定》

## 7 相关表格

详见《管理体系认证表格清单》

## 8 附件

无

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 35 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

# 认证收费标准及说明

## 1 收费标准

1.1 申请费: 1000 元。

1.2 审核费 (包括文件审核和现场审核): 审核费按人·日收取, 每个人·日的收费标准为 3000 元, 下表是管理体系认证的审核人日基数, 具体审核时间需要考虑审核方的特点在此人日基数上进行增减。

表 1: 质量管理体系 (审核人日数)

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 第一阶段+第二阶段 (天)	有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	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

\*监督审核时间为初审时间的1/3, 而再认证时间为初审时间的2/3。计算结果0.3-0.5人日按0.5人日算。0.6-0.9人日按1人日算。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 36 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

表 2: 环境管理体系审核人日数

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			

\*监督审核时间为初审时间的1/3, 而再认证时间为初审时间的2/3。计算结果0.3-0.5人日按0.5人日算。0.6-0.9人日按1人日算。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 37 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

表 3: 职业健康安全管理体系审核人日表

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		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		

\*监督审核时间为初审时间的 1/3, 而再认证时间为初审时间的 2/3。计算结果 0.3-0.5 人天按 0.5 人天算。0.6-0.9 人天按 1 人天算。

1.3 审定、注册、证书、公告费: 2000 元 (含一套中、英文证书费)。

1.4 监督审核费: 在证书三年有效期内的三次监督审核费, 每次收取初次审核费的 40%。

1.5 年金 (含标志使用费): 2000 元, 每年交纳一次。

1.6 预审费: 申请方要求预审时, 预审费标准不超过初次审核费标准的 70%, 不低于两个人日费。

1.7 再认证费: 在证书三年有效期满前, 申请再认证, 再认证费为初次审核费的 70%, 审定与注册费(含证书费)、年金不变, 免收申请费。

1.8 验证与复审费

对审核中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用, 对审核中没有通过现场审核而重新提出认证申请时, 免收申请费, 审核费按原费用 60%收取, 其他费用不变。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 38 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

1.9 非基本收费标准（在基本收费标准上加人日）

1) 审核现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。

2) 服务类型、提供过程复杂，加收 1—2 个人日。

3) 扩大认证范围时，对要求单独进行审核的审核费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审核时进行的，可按 2 条审核费收取标准同档次加收 1—4 个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审核费合并收取；

4) 认证证书正本每体系一套(含中、英文或其它语种)，由乙方免费发放，如需委托乙方翻译，收取英文证书翻译费人民币 200 元，收取其它语种证书翻译费 500 元。甲方可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币 100 元；子证书收费与主证书一致。

6) 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币 100元/套。

## 2 收费方式

2.1. 首次审核（初审/再认证）费用应在认证合同签订之日起3日内由申请方直接向本机构一次性支付。逾期至认证决定之日起30天仍未支付的，甲方应承担相应欠费每天万分之五的逾期支付违约金。

2.2. 监督费用由甲方在每次监督审核的45日前向乙方一次付清。

2.3. 年金与每年的监督审核费一并交纳，应于每次监督审核前 15 天支付。

2.4. 审核员在进行预审核、现场审核（包括验证、初次审核、监督审核、再认证）发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

2.5. 由于申请方的原因而需要增加审核时间时由申请方承担。

2.6. 经现场审核，如不能一次通过，经整改需进行现场跟踪审核时，要适当增加审查费用，每增加一个人日 3000 元。如组织未通过认证注册，则退回审定费与注册费。

2.7. 由于申请方的原因造成需要增加监督审核频次的，监督审核费按实际发生的审查人日和上文审核人日费用标准收取，审核组的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 39 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

声明

上述收费是 QJC 的财务来源, QJC 拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 40 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

# 申诉和投诉处理管理程序

## 1 目的

## 2 范围

**2.1** 本程序适用于与公司认证服务相关的认证申请人或认证客户的申诉处理。

**2.2** 本程序同样适用于任何组织或个人对 QJC 的投诉处理。

## 3 参照文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

以上文件注明日期的以注明日期的为有效版本，未注明日期的以最新有效版本为准。

## 4 定义

**4.1** 申诉：受启鉴认证公司的认证决定直接影响的某一方，对认证状态有关的不利决定向公司或认可机构提出的重新考虑的书面请求。

**4.2** 投诉：任何组织或个人向启鉴认证公司提出的，有别于申诉并希望得到答复的，对启鉴认证公司的活动不满的书面表示。

## 5 职责

**5.1** 行政部是申诉/投诉的归口管理部门，负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实，汇总信息，并汇同技术部、审核部、市场部等相关部门提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

**5.2** 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至行政部。

**5.3** 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正措施，对实施情况和效果进行监督验证。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 41 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

**5.4** 总经理负责对申诉/投诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

## 6 申诉/投诉管理要求

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，由负责处理的部门指定与客户或申诉/投诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总经理进行审批。

### 6.1 申诉/投诉处理的约束规则

**6.1.1** 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

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

**6.1.3** 处理申诉/投诉的人员，对涉及到的任何与申诉/投诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

**6.1.4** 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与申诉/投诉处理的人员不能涉及申诉/投诉项目的审核和认证决定。

### 6.2 投诉

#### 6.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向启鉴认证正式表达的对启鉴认证的认证政策、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。

#### 6.2.2 受理投诉范围主要包括：

- 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；

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 42 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

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。

### 6.2.3 投诉的方式

a. 任何组织和个人可随时向启鉴认证提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。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。

b. 行政部负责定期(一般为每周一次)通过媒介(行业主管部门网站、报刊、杂志等方式)进行信息搜集, 以及时了解客户是否出现产品质量、环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

### 6.2.4 投诉的初步调查和确认

a. 行政部在接到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。

b. 对于接受的投诉事件, 行政部应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况, 将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”, 应在接受之后的第一个工作日内, 对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”, 应在接受之后的 3 个工作日内, 对投诉事件展开初步调查。行政部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c. 行政部可以通过电话、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。

d. 行政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。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 43 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

### 6.2.5 投诉追踪、调查

a. 根据启鉴认证相关部门初步调查的结果, 其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实, 并充分了解双方当事人的全部信息。必要时, 可派人进行现场调查取证, 确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜。

b. 通常情况下, 调查人员应在投诉确认接受之日起的 15 个工作日内完成对投诉的调查, 如投诉事件有具体完成期限要求的, 则应在此期限前 5 个工作日内完成调查并形成初步的处理意见, 由公司与申诉/投诉事项无关的人员做出作出决定, 或经其审查和批准, 并应告知投诉人。

c. 根据投诉人的要求, 应对与投诉相关的所有情况和信息保密。

d. 若投诉表明启鉴认证的管理体系存在问题的, 则应由主管部门分析原因, 并采取必要的措施。

### 6.2.6 投诉回复

对于投诉的回复, 一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内, 由行政部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况 (必要时, 可会同启鉴认证相关部门讨论研究), 形成最终处理意见或措施, 在 60 日内 (受理之日起算) 以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

### 6.2.7 对决定的沟通

与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动, 都应在做出决定和采取行动之前, 与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

### 6.2.8 投诉结束

a. 在投诉处理过程结束时, 要正式通知投诉人/投诉方, 涉及对客户的投诉, 公司应与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开, 并在决定公开时, 共同确定公开的程度;

b. 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动, 则决定或行动应执行和进行记录;

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 44 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

c. 投诉人/投诉方如对处理结果有异议, 可向启鉴认证提出申诉。

## 6.3 申诉

### 6.3.1 申诉的定义:

认证申请人或客户, 对启鉴认证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)。

### 6.3.2 受理申诉范围主要包括:

- a. 涉及启鉴认证对认证申请人或客户申请的受理和评审;
- b. 涉及启鉴认证做出的任何认证审核结论;
- c. 涉及启鉴认证对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤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。

### 6.3.3 申诉的方式

申诉方应在接到启鉴认证的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内, 向启鉴认证提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

### 6.3.4 申诉的初步调查和确认

行政部在接到申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申诉人进行联系, 确认收到申诉, 做出是否接受的决定, 并立即展开调查工作。行政部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

### 6.3.5 申诉追踪、调查

a. 行政部在接到申诉后, 应负责收集和验证所有必要的信息, 以确定申诉的有效性, 有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证, 做出有根据地判断。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 45 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

b. 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 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。

c. 申诉处理负责人和申诉方均有权提供证人，所提供的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

d. 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

### 6.3.6 对决定的沟通

与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

### 6.3.7 申诉回复

a. 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，由启鉴认证行政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。

b. 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等。

c. 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

### 6.3.8 申诉结束

a. 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b. 如果申诉人接受决定或采取的行动，则应执行和记录；

c. 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交启鉴认证公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d. 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 46 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

## 6.4 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。申诉处理的费用由启鉴认证总经理确认，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，启鉴认证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提取，列为专项基金。

## 6.5 记录

由行政部对申诉/投诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

## 6.6 纠正措施

对申诉/投诉中属于启鉴认证的问题，涉及启鉴认证管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期整改。由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

**6.7** 行政部应及时向启鉴认证总经理、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。必要时，由总经理向公正性委员会报告。

**6.8** 申诉/投诉的有关程序和规定将以启鉴认证公开文件的方式，使启鉴认证所有的利益方、相关方及客户得到。

## 7 有关记录

《申诉表》

《投诉表》

《投诉、申诉调查、处理记录表》

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 47 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

# 授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证管理规定

## 1 目的

为保证公司对认证注册的授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销工作符合 ISO/IEC17021 及认可机构有关规定的要求，并确保公司签发的认证证书能被正确的使用，特制定本规定。

## 2 范围

公司对申请组织管理体系实施首次认证注册、拒绝认证注册、证书变更、转换证书的批准、获证组织认证注册资格的保持、撤销、再认证注册资格的更新及认证证书和标志的暂停使用、恢复使用的管理。

## 3 职责

- 3.1 总经理负责认证决定的批准/或授权给管理者代表认证决定的批准。
- 3.2 认证决定人员对审核组审核意见进行评定。
- 3.3 技术部负责认证注册资格的保持、撤销、认证证书暂停使用及恢复工作的实施。

## 4 定义

### 4.1 认证的授予

通过对申请相关管理体系标准认证注册组织的相应管理体系的评审，公司对审核组推荐注册的意见经认证决定人员评定，其评定结论经总经理批准，申请组织相应管理体系可在公司进行认证注册的过程。

### 4.2 认证保持

有足够的证据证明获证组织和其已认证注册的管理体系持续符合认证规范的要求和公司的规定，其认证注册结果持续有效的过程。

### 4.3 认证更新

综合评定再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉情况，做出更新认证的决定。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 48 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

#### 4.4 认证证书使用权的暂停

获证组织或其管理体系由于某些方面不符合认证规范的要求或公司的规定，但其严重程度尚不构成撤销其认证注册资格。

#### 4.5 认证撤销

有足够的证据证明获证组织或其已注册管理体系的某些方面已不符合认证规范的要求或公司的规定，经评定及总经理批准，公司终止其管理体系的认证注册资格，证书编号及认证证书被撤销。或在获证组织未违反认证规范及公司规定、其已认证注册的管理体系仍符合相关要求的前提下，获证组织主动正式提出不再继续保持认证注册资格，主动申请撤销（注销）认证注册资格，其认证注册有效性不再被保持。

#### 4.6 拒绝

提供的证据不足以证明获证组织管理体系符合认证规范的要求和公司的规定，拒绝申请组织相应管理体系可在公司进行认证注册。

#### 4.7 恢复

造成暂停的问题已解决，被暂停的认证将被恢复。

#### 4.8 认证范围的扩大

获证组织需扩大范围时应提交申请，公司对申请进行评审，确定必要的审核活动，做出是否可予扩大的决定。

#### 4.9 认证范围的缩小

认证范围的某些部分（如产品、区域）持续或严重的不满足要求，或获证组织认证范围内某些产品不愿持续的纳入认证资格，导致认证范围的缩小。

### 5. 控制要求

#### 5.1 认证的拒绝、授予与更新

5.1.1 为使认证决定人员做出认证决定，审核组应提供以下信息：

- a) 对提供给认证机构用与申请评审的信息的确认，审核检查表；
- b) 审核报告；
- c) 对不符合的意见，包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- d) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 49 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

e) 对是否达到审核目的确认;

5.1.2 公司依据 GB/T19011 和其他相关文件对申请认证组织的管理体系进行注册审核, 并对审核组提交的推荐认证注册的意见及其他信息由技术部组织认证决定人员进行评定, 以确认是否具备授予/更新认证的条件。

5.1.3 公司总经理根据认证决定人员评定的认证注册发证推荐意见及从其他方面得到的信息, 拒绝或批准意见。

5.1.4 如果不能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施, 则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。对申请认证注册组织的管理体系做出是否注册发证的决定。并在“认证审核结果通知书”上签署。

5.1.5 公司及其认证人员应当及时作出认证结论, 保证其客观、真实并承担相应法律责任。公司及其认证人员不得出具虚假或者严重失实的认证结论。有下列情形之一的, 属于出具虚假或者严重失实的认证结论:

a) 认证人员未按照认证规则要求, 应当进入现场而未进入现场进行审核、检查或者审查的;

b) 冒名顶替其他认证人员实施审核、检查或者审查的;

c) 伪造认证档案、记录和资料的;

d) 认证证书载明的事项内容严重失实的;

e) 向未通过认证的认证对象出卖或者转让认证证书的。

5.1.6 认证证书的编制及发放依据《认证证书与认证标志管理规定》的规定执行。

## 5.2 认证资格的保持

5.2.1 审核部应按照《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》的规定, 依据 GB/T19011 等标准对获证组织的管理体系进行监督审核, 证书有效期为三年, 在证书有效期内应每年进行一次监督审核, 在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应在认证决定日期起为界限, 每次到期前的 9—12 个月之内进行; 第二次监督审核时间如超过 12 月未审, 企业应说明延期的原因, 最长不得超过 15 个月, 且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核, 且时间超过 12 个月, 认证/注册资格将被暂停, 暂停期间认证证书和标志将暂停使用, 并予以网上公示。以此来验证

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 50 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

并确认其管理体系的持续、正确的实施和保持情况，验证和记录获证组织在规定时间内对所有不合格项所采取的纠正措施，从而确定认证注册的有效性。在满足下列前提条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证，而无需对这一结论进行独立复核和决定。

a) 对于任何可能导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况（主要指获证组织不遵守约定义务，发生足以影响符合性的变更未通报认证机构，发生重大事故等），审核组长应向公司技术部报告，由技术部安排认证决定人员对审核资料进行复核，以确定能否保持认证；

b) 安排认证决定人员采取对监督审核报告审查的方式来确认认证资格的保持。为了确保对监督审核实施过程进行有效的监控，由技术部按照 10%的比例对监督审核材料进行抽样质量检查，对抽样检查人员的要求与认证决定人员相同。

5.2.2 综合部应定期获取获证组织的相关信息，关注公司获证组织的产品质量/环境表现/职业健康安全现状以及信誉状况和社会监督状况，媒体渠道包括但不限于：广播、电视、网络、报纸专栏、质量刊物、媒体曝光栏等，公司全体员工应关注获证组织的相关信息。收集到有关媒体曝光的信息或发现问题应立即向运营部负责人/总经理传递，以便为认证决定提供信息支持或及时采取相关措施。如运营部负责人决定有必要对相关获证组织增加监督审核频次，可按监督审核规定的相关规定实施。对接收到的针对获证组织的投诉，公司将采取措施进行调查并与获证组织沟通，必要时安排专项现场审核。

5.2.3 对需通过调查证实的问题，调查取证工作应提供真实、详尽的信息，并请获证组织随时提供对接受的投诉所采取纠正措施的记录。

5.2.4 公司应确认获证组织始终符合相关法律、法规和认证标准的要求。

5.2.5 公司应确认获证组织不以误导的方式使用认证证书、认证标志。公司应确认并记录获证组织由于不正确宣传认证资格或误导而产生不符合项，判断获证组织是否需要及时采取纠正措施。当获证组织所获得的证书有效期满而未能及时进行再认证时，公司应采取措​​施确认组织不以误导的方式使用认证证书和认证标志进行宣传。具体措施按《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》执行。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 51 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.2.6 公司应以公开文件的形式明确要求获证组织当其法律地位、组织机构、资源条件等可能影响其管理体系运行的事项变更时, 或任何拟对管理体系做出变更时, 及时将变更内容书面通报公司。这些变更包括但不限于: 法律地位、经营状况、组织状态或所有权、联系地址或场所, 组织和管理层(包括关键的管理、决策或技术人员), 获证管理体系覆盖的运作范围, 管理体系和过程的重大变更等等。公司将对其进行评审, 必要时将对获证组织的管理体系进行专项审核等, 以确认这样的变更是否影响获证组织认证资格的保持。如果组织发生以上变更而未及时通报公司, 公司有权通过其他途径(包括通过相关行政主管部门等)确认此变更, 并采取相应的措施(如实施专项审核、增加监督审核人日/频次等, 直至证书撤销)。

5.2.7 公司应确认获证组织遵守与公司所签订的认证合同的规定。

### 5.3 认证范围的扩大

现场审核中未发现与申请方拟扩大范围有关的一个以上严重不符合, 则审核组长可做出待不符合纠正完毕并采取令人满意的纠正措施经跟踪验证合格后向技术部推荐认证注册的现场审核结论, 反之, 则做出不能扩大认证范围的现场审核结论, 扩大范围的内容应在审核报告中予以说明。审核组长在受审核方纠正措施验证合格后, 向技术部提交审核资料进行评定, 认证决定人员做出是否扩大范围的决定。

### 5.4 认证范围的缩小

再认证/监督审核中, 在受审核方的某个可与其公司本部及其它部分明确界定的分厂、分公司、工程处、项目、产品等相关的质量/环境/职业健康安全管理体系发现严重不符合项, 或者获证组织因体系发生变化如: 产品、区域等; 经受审核方代表同意, 可由组长做出缩小其相应认证范围的现场审核结论。

5.4.1 被缩小范围认证的恢复。同认证范围的扩大规定。

### 5.5 认证资格的暂停和恢复

5.5.1 技术部应对获证组织及其管理体系再认证资格有效期内进行监视, 当发现有下列情况之一时, 应在确认相关情况后 5 日内, 暂停获证组织认证资格:

5.5.1.1 在监督审核中发现的不符合项(严重不符合项不多于 1 项)未在公司规定的时限内采取有效地纠正措施;

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 52 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

5.5.1.2 超期未接受审核;

5.5.1.3 未按规定及时交纳有关认证费用, 或违反与公司签订的合同的有关规定;

5.5.1.4 未按规定使用公司签发的管理体系认证证书或认证标志;

5.5.1.5 注册认证范围覆盖的产品或服务或管理体系出现重大问题或不符合法律法规要求, 管理体系的运作长期或严重的无法实现所期望的运行绩效, 遭到重大索赔/重大投诉/行政处罚, 未采取纠正措施的; 被有关执法监管部门责令停业整顿的; 包括有意产生不符合强制性要求的产品, 有意以接受行政处罚为手段, 维持不符合环境法规要求的环境行为, 发生因管理体系原因导致的重大环境/安全事故等;

5.5.1.6 分析对获证组织的投诉或任何其他信息表明其不符合认证规范的要求或公司的规定;

5.5.1.7 获证组织的法律地位、组织机构、资源条件发生重大变化以及组织对管理体系做了重大修改而影响了其认证资格的保持, 且未及时向公司书面通报;

5.5.1.8 持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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;

5.5.1.9 主动请求暂停的;

5.5.1.10 其他不符合规定, 影响其注册认证资格的有效保持的情况。

5.5.2 对在监督审核中审核组提交的暂停获证组织使用认证证书的意见, 技术部应组织认证决定人员进行评定, 并将其评定结果报公司总经理, 批准后, 由运营部填写“认证证书暂停通知书”, 以书面形式通知获证组织, 并告知公司对其恢复使用认证证书的要求和条件。对于认证资格暂停的信息, 综合部及时在公司网站公布, 并将信息上报 CNAS。

5.5.3 运营部应对被暂停组织的整改情况进行跟踪, 经验证若确认该组织在公司规定的期限内已采取有效的纠正措施, 重新满足规定的要求和条件, 公司将恢复其使用认证证书的权利(对于恢复审核的组织, 我公司将于审核计划开始日的前一日恢复其使用认证证书的权利)。否则, 公司将撤销其认证注册资格, 终止其使用认证证书和认证标志的权利。

5.5.4 认证证书暂停使用的期限从暂停之日起不超过 6 个月。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 53 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

## 5.6 认证资格的撤销

5.6.1 获证组织或其管理体系有下列情况之一的，公司将撤销其注册资格：

5.6.1.1 接到公司“认证证书暂停通知书”后，未在规定期限内按要求采取适当有效地纠正措施（包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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）；

5.6.1.2 在认证注册之后的后续审核中发现 2 个或 2 个以上的严重不符合项；

5.6.1.3 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；

5.6.1.4 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；

5.6.1.5 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

5.6.1.6 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

5.6.1.7 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的；

5.6.1.8 被注销或撤销法律地位证明文件的；

5.6.1.9 组织主动正式提出不再继续保持注册认证资格的申请；

5.6.1.10 其他严重违反与公司认证合同的有关规定及有其他严重违反法律法规行为的。

5.6.2 对在监督审核中审核组提交的撤销获证组织认证资格的意见，技术部应组织认证决定人员进行评定，并将其评定结果报公司总经理批准后，运营部填写“认证证书撤销通知书”，以书面形式通知获证组织，撤销其注册认证资格，收回认证证书，终止其使用认证证书和认证标志的权利。

5.6.3 对因其他原因而应撤销获证组织认证资格的，由运营部报总经理批准后，填写“认证证书撤销通知书”，以书面形式通知获证组织，撤销其注册认证资格，收回认证证书，终止其使用认证证书和认证标志的权利。

## 5.7 认证资格暂停/撤销后的处理

5.7.1 对于认证资格被暂停的获证组织，在暂停期间运营部将暂停对该组织相应管理体系的后续审核安排，对于认证资格被撤销的组织，运营部将终止对该组织相应管理体

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 54 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

系的后续审核安排。

5.7.2 对于认证资格被暂停的获证组织，在收到该组织提出恢复使用认证证书的书面申请材料后，若运营部确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，应填写“认证证书恢复通知书”报总经理审批后将书面通知该组织恢复其认证证书的使用权，并恢复对该获证组织相应管理体系的后续审核安排。

5.7.3 对于认证资格被暂停的获证组织，如通过重新审核的方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以审核报告的形式通知该组织；如通过其他方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以“认证证书恢复通知书”的形式通知该组织。

5.7.4 要求获证组织接到公司撤销其注册认证资格的书面通知后，在被撤销注册认证资格后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。

5.7.5 对于被撤销注册认证资格的获证组织，综合部将收回已发的的认证证书，终止该组织使用注册认证证书和认证能够标志的权利，并在公司公开的获证组织名录中删除该组织相应管理体系的注册信息资料。

5.7.6 对于违反认证规定而被撤销注册认证资格的获证组织，不论其原来是在公司还是在其他认证机构获得的注册认证资格，公司再次受理其认证注册申请的时间自其被撤销认证资格之日起不少于 12 个月。

5.7.7 获证组织或相关方对公司做出的授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销的决定如有异议，可按《申诉投诉管理程序》的规定向公司提出。

## 6 记录

6.1 《认证证书暂停通知书》

6.2 《认证证书撤销通知书》

6.3 《认证证书恢复通知书》

## 7 相关文件

7.1 《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-GK-01	
	共 58 页	第 55 页
公开文件	版本：A/01	
	实施日期：2023 年 04 月 15 日	

# 认证标志和认证证书管理规定

1 河南启鉴认证有限公司（以下简称 QJC）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于河南启鉴认证有限公司所有，获证组织在使用认证证书、引用认证状态和使用认证标志时应执行本规定。

## 2 定义和说明

2.1 QJC 认证标志：是指 QJC 颁发的以证明获证组织的管理体系通过认证的专有符号、图案或者符号、图案以及文字的组合。

2.2 QJC 的认证证书中载明了认证所依据的标准和（或）其它引用文件，并带有河南启鉴认证有限公司的名称及认证徽标（“QJC”）；如果属于获准认可范围的，则同时带有认可机构的认可标志。

2.3 QJC 具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经 QJC 的书面允许不得使用 QJC 认证标志。

认证标志式样：



认证证书编号为 QJC 授予获证组织的唯一的识别代码。

2.4 QJC 在认证证书中应用了二维码技术，通过二维码向客户及公众提供查询认证信息的一种途径。用户可通过智能手机，使用带有识别 QR 二维码功能的工具，对 QJC 证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入 QJC 二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书号、客户名称、认证范围、认证领域、证书有效期、证书状态等信息。

## 3 认证证书和认证标志的使用：

3.1 依照 QJC 管理体系认证审核实施与控制相关程序完成审核且经评定合格的管理体系申请组织，经总经理批准，可获得 QJC 颁发的管理体系认证证书。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 56 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

3.2 获证组织有权在认证证书有效期内并按照本文件的要求使用管理体系认证证书、认证标志和 QJC 认证标志与中国合格评定国家认可委员会“CNAS”认可标志(获 CNAS 认可后), 获证组织可以在互联网、广告、展销会、宣传册、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用认证证书和认证标志, 宣传自己的形象, 宣传自己的管理体系水平。

3.3 使用 QJC 认证标志时, 使用方法如下:

3.3.1 认证标志使用基本原则:

a) 获证组织不得将 QJC 管理体系认证标志应用于产品或产品包装之上, 或以其他方式表示产品符合性;

b) 获证组织不得将 QJC 管理体系认证标志应用于实验室检测、校准或检验报告或证书上;

c) 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 QJC。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(发证机构为河南启鉴认证有限公司)的工厂里制造的”。

d) 获证组织不得将 QJC 的认证标志用在与认证证书无关的范围, 进行宣传, 造成误导; 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所;

e) 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用;

f) 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明, 也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分;

g) 获证组织的认证证书被撤销时, 应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用; 关于证书资格的相关规定参见《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证程序》。

h) 获证组织的认证范围缩小时, 应及时修改宣传材料, 并确保在认证范围内进行

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 57 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	

宣传。

i) 获证组织在引用管理体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。

j) 获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

k) 获得管理体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，不可使人误认为 QJC 对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

### 3.3.2 QJC 认证标志与 CNAS 认可标志结合使用（获得 CNAS 认可后）

QJC 向获证组织颁发带认可标志的认证证书时，获证组织方可使用 CNAS 认可标志。

如下图所示：



获证组织取得多个体系认证证书时，每个体系证书都可以带 CNAS 认可标识。

### 3.3.3 QJC/IAF-MLA/CNAS 联合标识的样式

IAF-MLA/CNAS 联合标识由 IAF-MLA 标识和 CNAS 认可标识并列组成，如下图所示。



IAF-MLA/CNAS 联合标识

CNAS 拥有 IAF-MLA/CNAS 联合标识的所有权，QJC 不允许获证客户使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识。

### 3.3.4 QJC 认证标志单独使用

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-GK-01	
	共 58 页	第 58 页
公开文件	版本: A/01	
	实施日期: 2023 年 04 月 15 日	



#### MANAGEMENT SYSTEM

3.4 凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用, 有误导或虚假声明的情况发生, QJC 将对情况进行记录, 并及时做出反应和采取措施, 包括暂停认证资格、撤销认证资格(注: 当获证组织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 QJC 已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的, QJC 将撤销其认证资格)、公告违规行为等, 直至追究其责任者的法律责任。