公开文件

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

公开文件目录

序号	文件编号	文件名称	版号
1	GK-01	公司简介	B0
2	GK-02	公正性声明	B0
3	GK-03	申请组织、获证客户、认证机构的权利与义务	B0
4	GK-04	认证流程说明	B0
5	GK-05	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--(引用文件)	B0
6	GK-06	获证客户信息变更规定	B0
7	GK-07	申请评审、受理和审核人日确定办法--(引用文件)	B0
8	GK-08	认证收费管理规定	B0
9	GK-09	认证证书与认证标志的管理规定--(引用文件)	B0
10	GK-10	申诉投诉管理程序--(引用文件)	B0
11	GK-11	保密承诺	B0
12	GK-12	服务范围	B0

公司简介

编　制：　文件编写组

审　核：　华　夏

批　准：　徐　玲

生效日期：　2018 年 11 月 27 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

深圳华智认证服务有限公司简介

深圳华智认证服务有限公司，具有独立法人资格，专业从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证业务。公司以国家相关法律、法规和 CNAS 认可规范作为行为准则，建立并运行完善有效的质量管理体系，为客户提供一流的认证服务，公司设置有技术部、市场部、运营部、人力资源部、行政部、财务部。

公司的服务能有效地帮助组织满足顾客要求，增强顾客满意，提高管理水平，满足政府要求，避免或减少质量投诉、环保/安全事故风险。

公司秉承“客观、公正、优质、诚信”的方针，坚持“机构竞争就是品牌竞争，品牌竞争就是人才竞争”的经营理念，将一如既往地为社会各界提供满意的服务。

地址：深圳市龙华区观湖街道新田社区环观南路 72-6 号创客大厦 525

邮编：518000

电话：0755-21073657/21070597

网址：http://www.huazhi-group.com

公正性声明

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

公正性声明

深圳华智认证服务有限公司(以下称公司)是为社会各届提供管理体系认证服务的第三方认证机构。为维护认证的公正性、客观性，依据《认证机构管理办法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构诚信经营规范》文件的要求，向社会各届做出如下承诺：

1、公司不向其投资方、管理层涉及的其他组织或认证机构提供管理体系认证服务，不将利用相关公司的关联业务承诺给予相关便利，诱导和影响客户的选择。

2、公司全体员工及投资方不提供或推荐任何方式的管理体系咨询服务，不与任何认证咨询机构有利益合作关系，独立签署认证合同，在营销或报价过程中不以任何方式宣称或暗示以达到和咨询机构获利而违背公正的目的。

3、公司不向获证客户提供内部审核，审核安排会考虑避免连续三年同一审核组长，及审核组成员与客户之间是否存在亲属或者利益关系。

4、认证服务在 CNCA 批准的业务范围内对所有的申请方开放，不附加不合理的财务或其它条件阻碍或拒绝申请方的认证申请。

5、公司保证合格评定活动以公正的方式实施，对合格评定活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。认证审核、认证决定活动严格执行规定程序，不受其他利益相关方的影响，保持认证审核活动的独立性、客观性，在作出认证决定之前，尤其在市场推广营销过程中，不向客户承诺通过认证。公司全体员工应主动告知所了解的任何可以使其或本公司陷入利益冲突的情况。

6、不采用非正当手段承揽业务，严格执行自我公示的认证收费标准，无正当理由不削减审核费用和审核人日数，

7、严格规范工作人员、审核人员的职业道德和职业行为，不在任何场合以任何形式收受认证组织的任何实物、卡或者现金的馈赠。

8、公司的财务收入主要来自客户的认证审核费，任何情况下公司不接受可能影响认证公正性的现金或实物馈赠。

9、公司及其所有工作人员严格按照保密规定，为申请认证的组织或获证客户保守技术、商业、管理方面的秘密，维护其合法权益。

10、公司在组织最高层次建立的公正性委员会定期或不定期地对管理体系认证活动的公正性进行监督，调查处理有可能影响公正性的行为。

11、公司按照 CNCA、CNAS、IAS 及 CCAA 的有关规定，建立科学、严谨的认证质量保证体系，确保认证活动的公正性、有效性。

12、公司具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理程序，能确保客户的合法权益或诉求得到充分的尊重。

13、公司通过《客户满意度调查表》，了解客户的反馈，包括对于影响公正性的行为的要求。

申请认证组织的权利与义务

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

1 申请认证组织的权利与义务

1.1 权利

1)申请组织有权询问公司的资格、能力、有关认证程序和索取有关材料（公开性文件）。

2）申请组织有权对公司派出的认证审核组、审核计划提出异议，要求选派合适人选和商定现场审核时间。

3）申请组织享有申诉、投诉权。申请组织对审核过程或审核结果有异议，可与审核组长协商解决。如不能达成一致意见，可于审核结束后 15 日内向公司运营部提出书面申诉。如对公司的决议仍有异议，可进一步向公司公正性委员会、中国认证认可监督管理委员会(CNCA)或中国合格评定国家认可委员会会（CNAS）提出上诉。

4）申请组织有权对因公司原因造成的失密事件追究责任。

5）申请组织有权对公司员工工作能力和服务态度进行投诉。

6）如申请组织符合认证注册条件，则有及时获得管理体系认证证书的权利，并可查询公司网上注册公告。

1.2 义务

1）申请组织需按 QMS、EMS、OHSMS 标准要求建立管理体系，并充分试运行 3 个月以上。

2）申请组织需如实填写管理体系认证申请表，提供相应申请资料，并对其真实性负责。

3）申请组织有责任确保组织的质量、环境、职业健康安全管理活动符合相关法律法规要求。

4）申请组织按规定的时间接受并配合公司对其实施文件审核、认证审核、监督审核和再认证审核。

5）就审核过程中发现的不符合项，申请组织应采取有效的纠正措施，并接受审核组的跟踪验证。

6）交纳合同约定的认证审核费用。

7）提供审核必要的工作条件及安排陪同人员

8）审核时提供真实、充分的信息。

2　获证客户的权利和义务

2.1 权利

1）享有合理使用认证证书、认证标志的权利。

2）有权对公司员工工作能力和服务态度提出意见。

3）有权对公司派出的审核组、审核计划提出异议，要求选派合适人选和商定现场审核时间。

4）享有投诉、申诉权。获证客户对审核过程或审核结果有异议，可与审核组长协商解决，如不能达成一致意见，可于审核结束后 15 日内向公司审核员运营部提出书面申诉。如对公司的决议仍有异议，可进一步向公司公证性委员会、中国认证认可监督管理委员会(CNCA)或中国合格评定国家认可委员会（CNAS）提出上诉。

5）有权提出认证范围扩大、缩小及注销认证的申请。

6）因公司的原因，给获证客户带来不良影响，获证客户有权依法追究公司的责任。

2.2 义务

1）获证客户应始终遵守认证的有关规定，在获证后应维持管理体系的持续有效。

2）获证客户在持证期间应按规定时间接受监督审核(两次现场审核的时间间隔不得超过 12 个月。审核过程中发现的不符合项，获证客户应采取有效的纠正措施，并接受审核组对此进行的跟踪验证。

3）获证客户的地址、电话、传真号码变更，法人代表和管理者代表更换及体系文件改版，应及时书面通知公司并修改体系文件。

4）获证客户在认证证书有效期内，如有可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜（包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权，获证管理体系覆盖的范围、管理体系和过程发生重大变更），或被行政主管部门处罚，或发生重大质量/环境/安全事故，或被重大投诉等不符合相关法律法规要求的情况，需立即报告公司。

5）获证客户应按规定正确使用认证证书、认证标志。

6）获证客户应按规定及时交纳审核费用。

7）当认证被暂停、撤消，或证书到期时，应立即停止使用认证证书和标志，停止涉及认证内容的宣传、广告等。

8）允许给予公司该项认证资格的认证批准机构（CNCA）和认可机构（CNAS）在必要时查阅审核卷宗，以证明公司的审核工作符合认可准则。

9）必要时，为到场的观察员(如认可评审员或实习审核员)提供便利。

10）有义务接受国家认证认可监督管理委员会的例行检查、中国合格评定国家认可委

员会的确认审核及地方主管认证业务部门的不定期抽查。

3　认证机构的权利和义务

3.1 权利

1）对获证客户，公司按规定的时间定期对其管理体系实施监督审核。

2）对获证客户管理体系发生的重大调整或变动，公司应视其重要性决定是否实施附加审核，并收取相应的审核费用。

3）对每次现场审核（包括首次审核、监督审核、再认证审核、特殊审核），安排审核组对申请认证或获证客户管理体系进行检查和抽样，以确认组织的管理体系符合审核准则要求，并在不符合审核准则要求时采取了纠正措施；

4）公司有权要求申请组织、获证客户提供所有与相关方信息沟通的记录（包括投诉记录），以及根据管理体系标准或其它规范性文件要求采取纠正措施的记录。

5）公司在获证客户出现下列情况时，可实施提前较短时间通知客户后的审核：

・获证客户因违反法规被政府质量监督、环境保护、安全生产行政主管部门处罚；

・获证客户的质量、环境、职业健康安全被其客户严重投诉；

・获证客户的证书因故被暂停，需要及时追踪（见 GK-05,GK-06）；

・获证客户的法律地位、经营状况、组织状态、所有权、体系覆盖的范围、联系地址或场所、管理体系和过程等发生较大变化，可能影响持续满足认证标准要求的事宜。

对于在后续监督审核中发现不能保持体系有效运行，发生重大质量/环境/安全事故等不符合相关法律法规要求的情况，或未按协议规定缴纳相应费用的组织，公司有权暂停或撤销获证客户的注册资格，公司及时以信函或其它方式通告对方，并发布暂停/注销公告。

3.2 义务（责任）

1）向申请认证组织提供公开性文件。

2）认证机构有责任向申请方说明经 CNAS 批准的认证范围，并对其颁发认证证书的公正性承担责任。

3）拟派出的审核组成员须征得申请认证组织或获证客户的同意。

4）按公司规定的程序开展认证活动，向申请认证组织或获证客户及时提交审核计划，按约定时间实施现场审核并出具审核报告。

5）遵守公正性与保密声明。公司承诺：除法律规定外，未经申请认证组织或获证客户书面同意，不得向任何第三方提供涉及生产、经营、技术等保密资料。

6）申请认证组织的管理体系认证注册后，公司及时向其颁发认证证书并在CNCA/CNAS/公司网站公布获证客户的证书状态。

7）公司技术部负责建立获证客户目录并在公司网站保持有效认证的目录，目录中的内容至少包括每个获证客户的名称、相关的规范性文件、认证范围和地里位置或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置。获证组织可通过公司名称及证书号在网站上查询。如需查询其他获证组织的信息，需向公司技术部提出申请，经技术委员会同意并报总经理批准后方可获取。

8）当认证要求有变更时，公司应及时将变更的认证要求通知获证客户。在确定变更方式与生效日期之前，公司应考虑获证客户的意见。变更决定发布后，公司在适当的时间内应验证每个获证客户是否对其体系实施了必要的调整。

9）获证客户在证书有效期内发生体系覆盖范围内的重大质量/环境/安全事故时，公司按照认证合同的规定负相应的法律责任。

10)公司持续关注获证客户的法律法规符合性，一旦发现获证客户的活动与相关法规要求不符合或有潜在的不符合时，有义务将这一信息及时通知获证客户，同时告之公司可能采取的具体措施。

11）公司在其网站（www.huazhi-group.com）公布有关获证客户所持证书的状态。

认证流程说明

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

认证流程说明

1　认证审核

1.1　认证申请

申请组织向公司运营部提出认证申请，填写《认证申请表》，并按申请表要求提供相关附件。公司运营部受理认证申请后，进行申请评审（必要时进行初访），并提供认证报价。双方确认认证依据、费用等相关事宜后，协商签订认证合同。

1.2　认证准备

公司与申请组织明确认证要求，即申请组织已按认证标准要求建立了文件化的管理体系，体系充分有效试运行三个月以上，实施了内部审核和管理评审，且最近两年内未发生过重大质量/环境/安全事故。

申请组织应在现场审核前 15 天提交相关文件，包括法律地位证明文件（如营业执照、组织机构代码）、管理手册、程序文件及作业指导书清单、符合法律法规要求的证明文件（如消防验收、环评批复等）。

公司运营部组建审核组，并与申请组织确认审核组成员和审核时间。

1.3 第一阶段审核

1.3.1 文件审核

审核组将依据标准和相关法规要求，对客户的管理体系文件进行符合性审核。

1.3.2 现场审核

第一阶段的现场审核主要是收集客户管理体系范围、过程和场所的必要信息，评价客户是否在资源配置、关键绩效等方面为实施第二阶段审核做好准备，为策划第二阶段审核提供关注点。

一阶段审核（含文件审核）发现的问题已《第一阶段审核问题清单》的方式提交给客户整改。

1.4 第二阶段审核

审核组依据审核计划对客户进行现场审核，验证管理体系与审核准则（包括管理体系标准、组织的管理体系文件和相关的法律法规）的符合性及实施的有效性。公司视审核为体系诊断过程，并为申请组织提供管理体系持续改善之机会。

1.5 审核结论

审核组以客观、公正的态度收集客观证据，对于发现的不符合事实出具书面不符合项

报告，要求限期整改，并做出是否推荐注册的审核结论。

现场审核后，申请组织应对不符合项采取有效的纠正措施，并向审核组提交实施纠正措施之证明材料。

轻微不符合要求 30 天内完成整改；严重不符合要求 60 天内纠正，接到纠正资料后 10 天之内回到现场验证，所有的纠正措施必须至少在 90 天内完成。

对于轻微不符合，审核组可进行书面验证或现场验证，严重不符合则必须进行现场验证。

1.6　注册颁证

申请组织的审核材料经公司技术委员会认证评定人员评定认可后，由公司技术委员会主任批准并报公司法人代表签发认证证书。

公司将在网站上定期公布获证客户的认证信息。

2　监督审核

申请组织在获证后，需维持并持续改善管理体系。公司将对获证客户实施监督审核，以确认获证客户管理体系的持续符合性和有效性。

获证后，公司对获证客户定期实施监督审核，现场监督审核的周期不超过 12 个月。公司运营部针对不同组织的具体情况或合同规定制定监督审核计划。

3　再认证审核

获证客户在证书到期前须实施一次再认证审核。由获证客户在证书到期前 3—6 个月内向公司运营部提出再认证申请。

经再认证审核（含文件审核、现场审核）合格后，公司向获证客户换发认证证书。

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

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

1 目的与适用范围

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 CNAS-CC01 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。

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。

2 引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

GB/T 19011《管理体系审核指南》

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。

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。

e）对是否达到审核目的的确认；

5.1.2 公司依据 GB/T 19011 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。

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《认证标志和认证证书管理规定》的规定执行。

5.2 认证资格的保持

5.2.1 运营部应按照《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/T 19011 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。监督审核应以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 运营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。

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；

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“暂停使用认证证书及认证标志的通知”，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，技术部及时在公司网站公布，并将信息上报 CNCA/IAS。

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。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。

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“暂停使用认证证书及认证标志的通知”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“撤销认证证书及认证标志的通知”，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“撤销认证证书及认证标志的通知”，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“保持、恢复使用认证证书及认证标志的通知”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“.保持、恢复使用认证证书及认证标志的通知”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，运营部将收回已发的认证证书，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

《暂停使用认证证书及认证标志的通知》

《撤销认证证书及认证标志的通知》

《保持、恢复使用认证证书及认证标志的通知》

7 相关文件

《申诉投诉管理程序》

《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》

获证客户信息变更规定

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

获证客户信息变更规定

如获证客户在认证证书3年有效期内，认证相关信息发生了变更，需填写《变更申请表》，向公司提出申请，以便持续满足体系的有效性和及时的更新认证证书。

1　变更名称、地址

1.1　获证客户的名称和地址发生了变化，如果地址的描述发生变更，而组织实际的地址没有变化，则需重新提交新地址的营业执照、组织机构代码，可根据原来的申请评审算出的监督审核时间来进行正常监督审核；

1.2 获证客户实际的地址发生了变更，如搬厂，或增加生产现场，则需重新提交新地址的营业执照、组织机构代码、环评批复报告（EMS）和消防验收报告(OHSAS)等申请资料,此时应重新计算监督审核时间，运营部对获证客户拟新增的地址范围进行评审，满足要求时，签订补充协议。

1.3　名称、地址的变更结论应在审核检查表及审核报告中做重点描述，并最终报公司技术委员会评定，批准后换发认证证书，并上报CNCA/CNAS信息系统。

2　扩大认证范围

2.1 运营部对获证客户拟扩大认证范围的申请进行评审，满足要求时，签订补充协议。

2.2 运营部根据申请评审的信息安排审核组对其进行现场审核，该审核可独立实施，也可以与监督审核或再认证审核一并进行。

2.3 扩大认证范围的结论应在审核检查表及审核报告中做重点描述，并最终报公司技术委员会评定，批准后换发认证证书，并上报CNCA/CNAS信息系统。

3　缩小认证范围

3.1 运营部对获证客户拟缩小认证范围的申请进行评审，满足要求时，签订补充协议。

3.2　运营部根据申请评审的信息安排审核组对其进行现场审核，该审核可独立实施，以也可以与监督审核或再认证审核一并进行。

3.3　正常监督审核过程发现下列情况，公司技术委员会应作出缩小认证范围的决定：

1）认证证书描述的场所比获证客户实际经营活动范围大；

2）部分审核范围因故没有生产工作现场，不能提供体系运行的有效证据；

3)客户认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求,公司将缩小认证范围,排除不满足要求的部分。

3.4 缩小认证范围的结论应在审核检查表及审核报告中作出重点描述，并最终报公司技术

委员会评定，批准后换发认证证书，并上报 CNCA/CNAS 信息系统，同时向客户发放《监督审核保持认证资格通知书》，告知客户根据缩小后的认证范围修改所有的广告宣传材料。

4　变更人数

4.1　获证客户的人数规模发生了较大变化，影响了审核时间的充分性，运营部应根据客户更新的人数重新进行评审。

4.2 如果人数的变化在合理的区间，不足以影响审核的有效性，则不需换发新的认证证书。

5 认证依据标准变更

5.1 获证客户的管理体系依据新版标准进行修订并正常运行，可以结合正常监督审核或单独申请标准变更审核。需提交新版的体系文件及运行记录，运营部重新进行评审，根据具体情况可以增加审核人日，适当时签订补充协议。组长应做文件审核，现场审核后并最终报公司技术委员会评定，批准后换发新版认证证书，并上报 CNCA/CNAS 信息系统。

申请评审、受理和审核人日确定办法

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

1 目的

依据认可规范的要求，对申请评审、受理的操作及审核人日的确定，做了具体的规定，以保证合同评审准确、合理、规范。

2 适用范围

适用于质量、环境和职业健康安全管理体系认证及其组合的申请评审、受理。

3 引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CNAS-TRC-012《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》

CNAS-GC02《管理体系结合审核应用指南》

CNAS-CC105《确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》

CNAS-CC11《基于抽样的多场所认证》

CNAS-CC12《已认可的管理体系认证的转换》

CNAS-CC106《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》

4 管理体系认证申请的评审和受理

4.1 运营部负责认证申请、组织资料、合同草案的受理；

4.1.1 组织应提交的资料

4.1.1.1 通用资料要求：

a）法律地位证明文件，如：统一社会责任编码证（营业执照、组织机构代码证）事业单位法人证书、社团法人登记证等）；

b）有效的资质证明（如资质等级证书、产品生产许可证、安全生产许可证等）；组织简介；

c）场地地址（临时场所需提供临时场所清单；多场所需提供多场所清单，覆盖多场所活动，适用时应附每个场所的法律地位证明文件）；

d）申请认证范围，以及产品的生产、加工或服务工艺流程图；

e）人力资源和技术资源、职能关系以及任何相关的法律义务；

f）最近一年内国家、行业等监督抽查情况（如发生）；

g）识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程；

h）申请组织寻求认证的标准和其他要求；

i）是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询；

j）管理体系文件；

k）关于认证活动的限制条件(如出于安全和/或保密等原因，存在时)；

l）企业管理使用电子化技术情况（远程电子技术、电视电话会议、网络交流）。

4.1.1.2 质量管理体系附加资料：

a）强制性产品认证证书、型式检验报告等（需要时）；

b）产品及与产品/服务有关的技术标准、强制性标准。

4.1.1.3 环境管理体系附加资料：

a）厂区平面图（包括：污染物排放点分布图）（需要时）；

b）排污许可证（需要时）；

c）环境影响评价报告书/报告表/登记表及项目竣工验收报告（需要时）；

d）污染物检测报告（需要时）；

e）环保守法证明或自我声明（需要时）；

f）重要环境因素清单；

g）国家及行业适用的法律、法规和强制性标准（名称、编号、发布版本 / 时间）。

4.1.1.4 职业健康安全管理体系附加资料：

a）厂区平面图（需要时）；

b）安全评价报告及项目竣工验收证明（需要时）；

C）安全守法证明或自我声明（需要时）；

d）不可接受风险清单；

e）国家及行业适用的法律、法规和强制性标准（名称、编号、发布版本 / 时间）

4.1.1.5 申请转换组织附加资料：

a）转换机构声明原件；

b）已认证的管理体系认证证书复印件；

c）上一次审核（初审/再认证）报告、随后的监督报告和审核中的不符合项报告单；

d）收到的投诉及采取的措施情况（存在时）；

e）在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定（存在时）。

注：其它特殊项目须提交的资料，以签订合同时乙方提供的附件内容为准。

4.2 运营部人员负责申请组织资料的验证

4.2.1 根据国家有关的行政许可制度和法规中涉及公共安全、人身健康（不包括食品组织）等特定范围的产品或服务进入市场的准入条件的规定，公司为了促进对认证结果的有效利用，对这些组织在无生产许可证时，如果符合以下条件可以先受理认证申请，参照CNAS-EC-013《质量管理体系认证与法律法规要求的关系》认可说明文件执行。

4.2.2 对不能提供有效营业执照的组织，我公司不接受认证申请。营业执照过期的，要求提供原营业执照复印件和正在办理年检/换证的有效证明；对需要生产许可证、卫生许可证或3C证书的组织，应提供有效的生产许可证、卫生许可证或3C证书，对年检或复查换证正在办理相关资质的组织，需提供当地生产许可证管理办公室/卫生许可证管理部门正在办理申请的相关证明，可先接受申请，审核结束后六个月内仍不能提供有效资质证时，该次审核结论无效。

4.2.3 运营部人员接收认证申请表、组织资料、合同草案并与组织之间对理解上的差异点进行沟通解决，对组织提供的资料进行形式审查，确保对申请组织的各项认证要求，清楚地予以确定；

4.2.4 申请评审人员查验申请组织提供的资料是否齐全、组织提供资质（包括营业执照、生产许可证、卫生许可证、3C证书等）的有效性。

4.3 申请评审人员负责评审；

4.3.1 评审内容：

1）申请组织及管理体系信息充分性、有效性；

2）认证要求是否明确，已形成文件（合同文本）；

3）解决了公司与申请组织之间任何已知的理解差异；

4）范围、风险等级、代码、审核人日

a. 确定可受理组织的：产品/服务、活动、区域、范围；

b. 划分出受理范围的经济活动类别；

c. QMS：识别申请组织所属行业风险程度；

EMS：识别申请组织所属行业环境因素复杂程度；

OHSMS：识别申请组织所属的行业危险危害级别；

d. 体系范围内活动的外包情况；

e. 评审组织管理体系的其他特殊要求。

f. 确定HUAZHI有无能力实施审核和进行认证评定。

4.3.2 评审的要求：

a）对组织申请的质量/环境/职业健康安全体系认证受理范围应表述清晰，专业类别划分准确；

b）根据组织申请的体系认证范围、产品范围，通过对组织的产品、过程、地域、管理、活动范围分析，不同体系的不同关注点，准确地划归到相对应的专业类别中，以确定受理范围；

◆质量管理体系受理范围是以产品及其实现过程来表述，是体系覆盖的产品类型及主要工艺过程，根据组织产品和活动的专业技术特性进行评审并确定专业类别。重点关注的是确保产品质量的关键环节。

◆环境管理体系/职业健康安全管理体系受理范围是以组织管辖下的活动来表述，是组织在特定场所和确定的管理控制下的具体活动。根据组织在整个活动区域典型的环境因素与环境影响/典型的职业健康安全危险源及其风险进行评审并确定专业类别。重点关注的是对环境/职业健康安全影响大的重要环境因素/重大风险因素。还应特别注意的是那些隐含在主业中的辅助生产环节中的重要影响因素,必要时要划分出专业类别，给审核时专业人员配备到位提供保证。

c）对于产品种类繁多、区域/活动复杂的组织，应参照 GB/T4754-2011 国民经济分类中的若干原则，如自上而下原则、纵向一体化原则、横向一体化原则、外包活动处理原则、改变单位行业性质的原则等来判别单位行业性质，划分专业类别。

质量管理体系主导产品是指占组织产量产值主导地位的产品。

环境/职业健康安全管理体系要同时考虑预期产品和非预期产品导致的对环境污染/职业健康安全危害较重要的因素。

d）就环境管理体系而言，对同一业务范围的所有组织并不都属于同一环境因素复杂程度类型。评审时应具有一定的灵活性，以确保在确定组织环境因素复杂程度类型时充分考虑到了组织的特殊活动。例如：

◆化学行业的大部分组织环境因素复杂程度较高，定为较高风险，但对实际工作内容无化学反应或排放的混合作业的组织则可归为一般风险。

◆运输仓储业的环境因素复杂程度一般归为一般风险，但一些专营或兼营危险品的运输、仓储公司则应按较高风险对待。

◆批发零售业的环境因素复杂程度一般为一般风险，但对于从事危险化学品销售的组

织，就应按较高风险对待。

◆“其它未分类的制造业”的环境因素因生产材料的不同，应划分至相应类别中，如塑料玩具应列入塑料制品类，木制家具等应列入木制品类。

上述原则，基本上也应适用于职业健康安全管理体系的评审。

e）评审时注意确定组织的有效人数，应包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）及审核时在场的非固定人员（季节性人员、临时人员、分包商人员）和兼职人员。在计算有效人员数量时，兼职人员的数量可以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量，参考公式：全职人数+兼职（临时）人数/2。存在倒班生产情况时，计算有效人数时可参考公式：有效人数=不倒班人数+（倒班人数/倒班数-1）。如果相当大一部分员工从事相似的或简单的工作，例如：运送、流水线工作、装配线等，参考公式：管理人员数量+流水线人数/（流水线条数-1），并在合同评审中注明。

f）对组织的运作场所及一些特殊要求的评审，特别要了解、确认组织的固定多现场和临时现场的数量及其地址。

g）根据本公司经认可的业务范围确定可受理的范围。

h）人力资源部提供的具有专业能力的认证评定人员名单，可用于判断 HUAZHI 有否能力对申请组织认证范围进行认证决定的依据。

4.3.3 评审中问题的处理

a） 组织申请书、合同草案、公章、统一社会信用代码证的名称有微小出入时以统一社会信用代码证为准；

b） 组织申请的范围不在公司认可业务范围之内时，应经技术部确认业务范围签字后向公司领导申报，经主管领导批准后方可签订合同。

c）申请评审人员应通过网络查询、向专业人员咨询、直接与申请组织电话沟通等方式确定申请组织的专业类型、依据认证业务范围给出专业代码，再根据本文件之规定给出适宜的审核人日；再由申请评审负责人确认。

d）若现场审核发现专业类别或组织提供的人员数需进行更改，当专业小类有更改时，由运营部通知申请评审人员经确认后更改；当人数有更改时，由运营部通知方案管理人员调整适宜的审核人日；

e）对直接与人身健康安全有关的高危行业，评审时应注意符合国家法律法规及产品特征，降低认证范围表述上的风险性；

f）大多数管理体系第一阶段审核活动在客户的场所进行,特殊情况下一阶段可不去现场审核：

◆组织规模很小，如只有几个或十几名员工，运作场所小，同时管理体系涉及的过程和因素简单，如只有简单的组装；低风险组织，如小型的批发、中介服务等；

◆对组织的情况比较了解,一阶段不去现场也能确保审核有效性,如组织已获得 HUAZHI 某一管理体系证书，申请另一管理体系认证时；

◆对于再认证以及超期转初审的组织，管理体系无重大变更的。

◆已获其他认证机构颁发的认证证书，申请转换为我机构的证书，并进行了评审和访问，认为可以一阶段不去现场的。

g） QMS 认证的初次审核，下述情况的组织必须进行一阶段现场审核：

◆特殊行业：主要包括食品、核工业、制药、医疗、汽车、船舶、建设、航天航空、运输领域组织以及少数高风险的、大型的化工、冶金组织；

◆对产品生产/服务有行业特殊要求的，如生产许可证、3C 证、特种设备制造许可证、运营资质等；

◆多场所组织，如存在多个销售网点、物业管理项目、运营场所的；

◆产品复杂组织，如产品种类或实现过程复杂，既存在着设计、又涉及多种专业或工艺；

◆规模大的组织，如存在着较多分厂、车间，员工数量较多的；

◆对申请资料存在疑问，如人数、资质、范围以及组织体系运行情况；

◆组织申请多体系结合审核的。

4.4 审核人日的确定：

审核策划人员，对每一申请认证项目在初评、监督和再认证时，所需的审核员时间进行核算。审核时间包括在客户场所的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间，因各管理体系要求的差异，核算审核人日时应分别进行。任何审核人日增加或减少的理由应记录在《审核方案策划表》中。

注 1：审核时间是指按审核人日度量的实施审核活动所需的有效时间，一个审核人日通常为 8 小时。

注 2：我国除香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区外，审核时间通常不包括旅途时间或午饭时间。

注 3：以下所述人日均为总人日，包含文审、编制计划、审核报告等时间，现场人日不少于总人日的 80%。

4.4.1 初审

1） 质量管理体系认证审核人日数的计算（第一阶段+第二阶段）

《附表一》是以受审核组织提供的员工总数量为基础给定的审核人日数，由于同等规模的组织因为审核范围、后勤和体系复杂程度及其审核准备状况不同,所用审核时间有差异。审核时需根据受审核组织的重要因素进行调整。

a. 增加审核人日需要考虑的特定因素

◆与人员数量相比，作业现场很大（例如森林、港口、勘探野外作业）时；

◆受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域）；

◆即使组织人员较少，但从事多种不同的活动如对范围跨大类、多产品或多现场；

◆对有多个临时或相对固定的场所的组织，根据每个场所的规模大小及复杂程度增加人日；

◆医疗系统或法规要求高的体系，覆盖了相当数量的独立活动过程时，适当增加 0.5～2 个人日。

◆依据认证组织产品认证范围的重要外包过程和多项外包过程情况，申请范围中包含的产品其产品实现过程全部外包的、有设计责任却将设计过程外包的应考虑到外包方现场，抽样验证组织的外包方评价控制和外包过程现状的一致性，可考虑适当增加审核人日。

b. 减少审核人日需要考虑的特定因素：

◆设计开发过程不适用；

◆与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；

◆体系成熟

◆ 客户为认证所作的准备（例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认）；

注：如果审核依据 CNAS-CC106 实施，不能采用此项调整，审核时间的减少将由一体化程度计算。

◆自动化程度高；

◆有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核；

◆ 活动的风险低（见表 QMS 2 示例），例如；

过程仅包含单一的一般性活动（例如仅包含服务）；

所有班次都实施低复杂程度的相同活动，且有适当证据表明所有班次的表现相同；

相当一部分员工从事相似的简单职能。范围内包括重复过程（雇员从事重复活动）。

◆组织人数虽多，但大量雇员从事相同的类似或简单工作，如同样的多条流水线，兼

职人员数按全职人员数的 50%计算；

◆有证据证明为监审转入的获证组织，重新申请认证，在安排初审时，人日数可按初审人日数的 2/3 计算；

◆有证据证明组织已建立了 EMS/OHSMS 体系并通过认证，运行良好时，对其 QMS 认证人日数可适当减少；

◆即使考虑了所有的减少人日的因素，减少也不能超过所要求的审核人日数的 30%。

c. 一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%(审核时间通常以 0.5 天为基本单位，因此，可能会导致一阶段审核人天取值不能满足“一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%”，可根据实际情况进行调整，例如，一个 3 人天的审核，可根据情况调整审核时间，一阶段和二阶段审核时间分配为 0.5+2.5 或 1+2)。

d.小型组织二阶段审核时间不得少于 1 个人日。

2） 环境管理体系认证审核人日数的计算（第一阶段+第二阶段）

《附表二》是根据受审核组织的特点和组织提供的职工人数制定的所需典型审核人日数。但考虑组织所处行业的环境因素复杂程度、性质、数量（见附表五）以及受审核组织所处特定的因素调整审核人日数。

a.增加审核人日数的因素：

◆受法规管制的程度较高（例如化工、冶金、石化、核能等建设项目）；

◆多于一处办公楼或工作场所很大（包括考虑楼层面积多少和不在同一地区）；

◆体系覆盖的环境因素对周边影响大时（如对居民生活的影响、对水源地、森林保护区等环境敏感地区）；

◆需要审核的活动包括定时的夜班；

◆员工使用的不同语言需要翻译，影响审核员独立工作；

◆相同业务类别的所有组织并不一定都属于同一环境因素复杂程度等级，在识别的基础上，以环境因素复杂程度最高等级确定审核人日数。

◆对有多个临时或相对固定的场所的组织，根据每个场所的规模大小及复杂程度增加人日；

b. 减少审核人日数需要考虑的特定因素：

◆与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；

◆体系成熟

◆ 客户为认证所作的准备（例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认）；

注：如果审核依据 CNAS-CC106 实施，不能采用此项调整，审核时间的减少将由一体化程度计算。

◆自动化程度高；

◆有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核；

◆ 活动的复杂程度低（见表 EMS 1），例如：

◆产品过程中环境因素少，复杂程度低，如只涉及办公场所；

所有班次都实施低复杂程度的相同活动，且有适当证据表明所有班次的表现相同；

相当一部分员工从事相似的简单职能。范围内包括重复过程（雇员从事重复活动）。

◆组织人数虽多，但大量雇员从事相同的类似或简单工作，如同样的多条流水线，兼职人员数按全职人员数的 50%计算；

◆过程仅包含单一的一般性活动（例如仅包含服务）；

◆有证据证明为监审转入的获证组织，重新申请认证，在安排初审时，人日数可按初审人日数的 2/3 计算；

◆有证据证明组织已建立了 QMS/OHSMS 体系并通过认证，运行良好时，对 EMS 其认证人日数可适当减少；

◆即使考虑了所有的减少人日的因素，减少也不能超过所要求的审核人日数的 30%。

c. 一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%(审核时间通常以 0.5 天为基本单位，因此，可能会导致一阶段审核人天取值不能满足“一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%”，可根据实际情况进行调整，例如，一个 3 人天的审核，可根据情况调整审核时间，一阶段和二阶段审核时间分配为 0.5+2.5 或 1+2)。

d. 小型组织二阶段审核时间不得少于 1 人日。

3）职业健康安全管理体系认证审核人日数的计算（第一阶段+第二阶段）

《附表三》是根据某一行业典型组织的职工人数、危险源的性质、数量与风险等级来确定，还应根据受审核组织特定的因素调整审核人日数。

a.增加审核人日数的因素

◆受法规管制的程度较高（例如建筑、化工、冶金、矿山等领域）；

◆管理体系不成熟或发生过职业安全事故的；

◆相对于员工数量，工作场所很大，涉及的场所很多；

◆体系覆盖的危险源对周边影响大时（如对居民区、学校等）；

◆需要审核的活动包括定时的夜班；

◆员工使用多种语言，需要翻译，影响审核员独立工作；

◆相同业务类别的所有组织并不一定都属于同一风险等级，在识别的基础上，以危险源风险最高等级确定审核人日数；

◆对有多个临时或相对固定的场所的组织，根据每个场所的规模大小及复杂程度增加人日。

b.减少审核人日数需要考虑的特定因素

◆产品/过程中危险源少，附带的风险低；

◆组织人数虽多，但大量雇员从事同种性质的工作；兼职人员数按全职人员数的 50%计算；

◆过程仅包含单一的一般性活动（例如仅包含服务）；

◆与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；

◆有证据证明为监审转入的已获 OHSMS 认证组织，初审人日数可按 2/3 人日数计算；

◆有证据证明组织已建立了按照其他标准建立管理体系并通过认证，对 OHSMS 认证人日数可适当减少；

◆即使考虑了所有的减少人日的因素，减少也不能超过所要求的审核人日数的 30%。

c. 一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%(审核时间通常以 0.5 天为基本单位，因此，可能会导致一阶段审核人天取值不能满足“一阶段审核时间一般情况为总人日的 20%-30%”，可根据实际情况进行调整，例如，一个 3 人天的审核，可根据情况调整审核时间,一阶段和二阶段审核时间分配为 0.5+2.5 或 1+2)。

d.小型组织二阶段审核时间不得少于 1 人日。

4）结合审核的人日数计算

一体化管理体系（整合的管理体系）审核时，由方案策划人员根据企业有效人数，按照 CNAS-CC105 查出基础人日，考虑增减因素，并按照企业一体化程度达到分值，填写《管理体系一体化程度确认表》，然后根据拟派审核组的一体化审核能力百分数，查询 CC106 附录 A，图 A.1 表格，计算结合审核人日，然后确定审核组的现场审核天数。

若一阶段发现企业体系结合程度很差，重新计算结合人日，安排二阶段审核。

a.结合审核项目人日数增减考虑的因素：

◆多管理体系是否整合以及整合的程度，即建立的模式（整合的体系文件/独立的体系文件）；

◆体系运行的成熟度（建立时间、内审、外审、管理评审结果）；

◆每个体系覆盖的范围是否一致；

◆本机构所能安排的审核组的能力，即：审核组成员具备每个管理体系审核资格的能力；

b.非整合管理体系的结合审核（虽然在同时进行）不应当缩短审核时间。

4.4.2 监审

1）监督审核的人日数，组织的体系未发生重大变化时，按初审人日数的 1/3 计算，如果企业一体化程度有变化，根据企业管理体系整合程度，给出整合水平百分数，按照审核组结合审核能力水平，计算监督结合审核人日。

2）如获证组织增加一个场所，如增加一个分公司或增加不同类型产品品种时则增加部分按初审人日数计算（即按增加部分的人数/规模计算该部分的初审人日数），其余仍按原监审人日数计算；如只是扩大生产规模、同一产品种类规格不同时且增加部分的人数不超过 1/4 时，则可在原监审人日数基础上适当增加 0.5～1 个人日；并应提供产品执行标准、营业执照、资质证明及生产工艺流程图。

3）因各种原因，监督审核时间超过 12 个月，予以暂停的组织，对于恢复后的监督审核应按审核方案策划的内容需关注组织的重点区域、重点场所和重点部门实施审核。对于生产型组织，当发生生产地址变更时，应适当增加人日，一般增加 0.5 个人日，审核应覆盖变化部分条款；

4）从其它认证机构监审转入的获证组织，因必须进行文审，故增加 0.5 个人日。

4.4.3 再认证

1）再认证审核的人日数，按初审人日数的 2/3 计算；审核人日应考虑管理体系绩效的评价结果。

2）再认证审核范围有增加时，如获证组织增加一个场所，如增加一个分公司或增加不同类型产品品种时则增加部分按初审人日数计算（即按增加部分的人数/规模计算该部分的初审人日数），其余仍按原再认证人日数计算；如只是扩大生产规模、同一产品种类不同规格时且增加部分的人数不超过 1/4 时，则可在原再认证人日数基础上适当增加 0.5～1 个人日；并应提供产品执行标准、资质证明及生产工艺流程图。

3）再认证审核增加范围的内容，应与提供产品执行标准、资质证明及生产工艺流程图相符；

4）再认证超期转初审时，市场人员确认后，申请评审人员进行合同评审。

5）对于生产型组织，再认证时生产地址发生变更的，按初审人日、全过程实施审核。

4.5 外机构转入项目的评审

4.5.1 运营部核实组织原证书在有效期内，范围描述合理清晰及相关信息真实有效，特别关注人数，生产规模，机构变化，需提交的资料如下，资料齐全后方可受理。

1）《管理体系认证申请书》中所需的文件；

2）原认证机构初审/再认证证书复印件、审核报告、不符合报告及整改项；后续的每年度确认报告/年度确认通知书。有以下情况之一的不应接受监审或再认证转入，应按初审组织对待。

①所获的认证未经任何 IAF MLA 签约机构认可，即不带 IAF 标志的证书；

②不能提供监督审核报告，或逾期未进行监督的；

③历次的审核不符合项未关闭的；

④认证证书有效期在届满前一个月之内或证书已过期的；

⑤证书是由已停止运作或认可资格已被暂停、注销或撤销的认证机构颁发的；

⑥被暂停或正在接受暂停处理的认证证书不应接受转换。

⑦不能提供年度确认书/年度通知书或在证书上未贴年度确认标记的，且受审核方组织又不能提供确认本组织确已通过年度确认的证据的。

⑧经过评审确认其转换申请的范围不能与原证书范围一致的。

3）转换评审应经公司技术部认证评定人员评定并确认。对申请组织目前或以前所持有的认证的充分性；管理体系持续符合、有效，以及认证范围的持续相关和适宜予以肯定，则接受转换，并颁发转换确认通知书。

4.5.2 运营部项目受理人员进行访问的内容：

一般情况下采用电话访问，需要时进行现场访问。访问的内容包括：

1）申请组织要求转换的原因，并做好记录；

2）在当前认证周期内所处的阶段；

3）确定专业范围是否在本公司认可的认证范围；

4）确定生产规模、机构变化、人数变更情况；

5）顾客或相关方的投诉及采取的措施；

6）目前组织在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定。

4.5.3 访问的同时按中国认证认可协会《认证证书转换备案办法》中要求的内容，属于下列情况之一时，需先向协会备案，备案获得后方能转入。包括：

1）原发证机构在对该获证组织实施认证的过程中，存在违反相关法律法规、认可规范、行业自律规范的行为，且转入机构或获证组织可以举证；

2）原发证机构在证书有效期内受到了行政监管部门、认可部门、行业协会的处罚；

3）转换证书不造成原证书的失效，获证组织同时持有多张证书，继续接受原认证机构对原证书的监督；

4）持有多个认证机构证书的获证组织，需要缩减认证机构数量时；

5）获证组织不满意原认证机构的服务，或根据获证组织发展需要确需变更认证机构。

4.5.3 外机构转入的监审项目，人日数按 4.4.2　1）、2）、3）、4）条款的要求实施；

4.5.4 外机构转入的再认证项目，按 4.4.3　1）、2）、3）、4）、5）条款的要求实施。

5　特殊审核人日数的确定

5.1 除初次认证审核、监督审核和再认证审核之外，还可能发生为某一特定目的需要进行的审核，包括：扩大认证范围、投诉调查、处理客户变更信息、对被暂停客户的跟踪审核及各种类型的补充审核等。

5.2 人日确定：

暂停恢复性审核、投诉调查、处理客户变更信息的特殊审核、非例行检查人日一般为 1 个，如有重大质量、环境、职业健康安全事故发生的情况，人日可适当增加，视组织规模和事故程度增加 0.5--1 人日。

对审核组专家不到场、专业评错、审核组织虚报人数等情况引起的补充审核，应当不低于初审的 50%人日。

获证后单独申请扩大范围、增加证书覆盖场所的，对扩大部分按初审人日进行评定，再适当增加文审及对其相关管理职能的审核人日，即增加 0.5—1 个人日。其中，如果增加范围专业类别不变，增加部分人数的变化不超出原总人数的 1/4 时，可按 1-1.5 人日。

6　岗位工作要求

6.1.1 运营部申请评审人员，收齐评审所需资料后，过网络查询、向专业人员咨询、直接

与申请组织电话沟通等方式确定申请组织的专业类型、依据认证业务范围给出专业代码，再根据本文件之规定给出适宜的专业代码和审核人日，并认真填写《申请信息评审表》；

6.1.2 申请评审人员接受合同一周内完成评审工作，对缺资料或别的原因不能及时进行评审的合同，退回给申请组织进行处理；在评审过程中对不确定的问题应及时与组织进行沟通确认并保持沟通记录；

6.2 签订合同及后续工作要求

6.3.1 经评审同意受理认证后，由合同授权人与申请组织签订《管理体系认证合同》，认证合同一式两份，一份交合同接收岗归档，另一份交由市场开发人员邮寄给组织；

6.3.2 当天评审完的组织材料移交运营部进行审核安排；

6.3.3 不受理的合同，由市场人员向申请组织说明不受理理由并将相关资料退还申请组织；

6.3.4 将评审的结果发电子邮件给对方。

6.4 合同评审内容的更改

对评审后的合同如需更改，由市场人员填写《变更申请表》，经重新评审后实施更改。

7 相关文件

《管理体系认证初次审核实施与控制程序》

8 质量记录

《管理体系认证申请书》

《多现场管理项目清单》

《管理体系认证合同》

附表一

表 QMS1——质量管理体系

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

注 1：表 QMS 1 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。对非整数审核人日的处理见 2.2 条。

注 2：认证机构的程序可以规定人数超过 10700 人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表 QMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

图 QMS1——复杂程度与审核时间的关系

附表二

表 EMS1——有效人数、复杂程度与审核时间的关系

（仅适用于初次审核，第一阶段+第二阶段）

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			

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。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中级复杂程度为例）的起点是人数为 1 时对应 2.5 天。对非整数审核人日的处理见 2.2 条。

注 3：认证机构的程序可以规定人数超过 10700 人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表 EMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

附表三

表 OHSMS1——OHSMS 有效人数、OHS 风险复杂程度与审核时间的关系

（仅适用于初次审核，第一阶段+第二阶段）

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		

注 1：审核时间按高、中、低的 OHS 风险复杂程度分别显示。

注 2：表 OHSMS 1 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中级复杂程度为例）的起点是人数为 1 时对应 2.5 天。对非整数审核人日的处理见 2.2 条。

注 3：另见条款 1.9 和 2.3。

认证收费管理规定

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

认证收费管理规定

公司依据中国认证认可协会（CCAA）关于行业自律的有关规定收取认证审核费，用于公司的正常运作与发展。

1　收费依据与原则

1.1 根据中国认证认可协会的基础价格，公司制定了自己的认证收费依据。

1.2 公司认证审核费的收取不附加任何条件，不接受申请组织或客户的任何影响认证公正性的馈赠，不与其他业务同时推销。

2　初次认证收费

2.1 质量管理体系（QMS）依据申请认证组织规模的不同收取认证审核费；环境管理体系（EMS）依据申请认证组织环境因素复杂程度的不同，按高复杂程度、中等复杂程度和低复杂程度（含有限复杂程度），分别收取认证审核费；职业健康安全管理体系（OHSMS）依据申请认证组织风险程度的不同，按高风险、中风险、低风险，分别收取认证审核费。

2.2 两体系结合审核初审的最低限价为相应的两个单体系初审最低限价之和的 80%；三体系结合审核初审的最低限价为相应的三个单体系初审最低限价之和的 75%。

2.3 QMS、EMS、OHSMS 的初审的最低收费限价见本规定之附表。

3　监督、再认证收费

3.1 监督审核的最低限价为相应初审最低限价的 1/3。

3.2 再认证的最低限价为相应初审最低限价的 2/3。

3.3 QMS、EMS、OHSMS 的监督审核、再认证审核最低收费限价见本规定之附表。

4　各种特殊情况审核收费

4.1 年度监督审核时发生变化，除收取监审费以外，还需按以下收费明细执行：

1）名称或地址改变（备注：仅为营业执照上的地址描述改变，但实际地址未变），收取证书费每张 200 元。

2）认证地址发生变化，QMS 增加 1000 元，EMS/OHSMS 则按照再认证实施审核并收取相关费用。

3）结合监督审核扩大认证范围，包括人数增加、产品增加或范围扩大等，根据申请评审的结果每增加一个人天收取 3000 元。

4）结合监督审核标准换版，单个标准收取 1500 换版费。

5）暂停后恢复，每个体系收取 1500 元恢复费。

6）严重不符合重新回到现场验证，根据实际人天数收取费用，3000 元/人天。

附表：

管理体系基础价格一览表

认证体系人数（规模）	费用(RMB 元)	EMS 或 OHSMS 基础价格		
		根据申请组织环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高复杂、中复杂、低（有限）复杂的等级，或风险一级、二级、三级，分别设定基础价格。		
		高复杂/风险一级	中复杂/风险二级	低（有限）复杂/风险三级
65 人以下	9000 元	14000 元	12000 元	10000 元
66-125 人	13500 元	19000 元	17000 元	15000 元
126-275 人	16000 元	23000 元	21000 元	19000 元
276-625 人	21000 元	28500 元	27000 元	25500 元
626-1175 人	24000 元	34500 元	32250 元	30000 元
1176-1550 人	27000 元	40500 元	38250 元	36000 元
1551-2000 人	30000 元	46500 元	44250 元	42000 元
2001 以上	每增加一个审核人日，认证收费至少增加 2400 元。			

注：

1、以上变更包括：申请费、评审费、文审费、审核费及证书费

2、两个体系按照 0.8 系数，三个体系按照 0.75 系数收取费用。

认证证书与认证标志的管理规定

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

认证证书与认证标志的管理规定

1 深圳华智认证服务有限公司（以下简称 HUAZHI）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于深圳华智认证服务有限公司所有，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　HUAZHI 认证标志：是指 HUAZHI 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　HUAZHI 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，并带有深圳华智认证服务有限公司的名称及认证徽标（“HUAZHI”）；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　HUAZHI 具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经 HUAZHI 的书面允许不得使用 HUAZHI 认证标志。

认证标志式样：

认证证书编号为 HUAZHI 授予获证组织的唯一的识别代码。

2.4　HUAZHI 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 HUAZHI 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 HUAZHI 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 HUAZHI 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 HUAZHI 颁发的管理体系认证证书。

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 HUAZHI 认证标志与 IAS 认可标志,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 HUAZHI 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 HUAZHI 管理体系认证标志应用于产品或产品包装之上，或以任何其他方式表示产品符合性；

b）获证组织不得将 HUAZHI 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 HUAZHI。声明可以是："（该产品）是在一个质量管理体系通过 GB/T 19001 （ISO9001）认证（发证机构为深圳华智认证服务有限公司）的工厂里制造的"。

d）获证组织不得将 HUAZHI 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、恢复或者撤销认证管理规定》。

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 HUAZHI 对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

3.3.2 HUAZHI 认证标志与 IAS 认可标志结合使用（获得 IAS 认可专业范围）

HUAZHI 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 IAS 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 IAS 认可标识。

3.3.3 HUAZHI/IAF-MLA/IAS 联合标识的样式

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

IAF－MLA/IAS 联合标识

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

3.3.4 HUAZHI 认证标志单独使用

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，HUAZHI 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 HUAZHI 已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，HUAZHI 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。

4　记录

无

5 相关文件

《保持认证管理程序》

《认证证书和认证、认可标识及国际认证证书和互认标识使用控制程序》

申诉投诉管理程序

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

1　目的与适用范围

为确保 HUAZHI 管理体系认证的公正性和认证质量，维护 HUAZHI 的信誉和委托方（客户）的权益，对申诉/投诉进行认真处理。

适用于对 HUAZHI 的申诉/投诉的管理。

2　引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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》

3　管理职责

3.1　运营部是申诉/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，并会同技术部、市场部、行政部、人力资源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。

3.2　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运营部。

3.3 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。

3.4 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。

4　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。

4.1 申诉/投诉处理的约束规则

4.1.1 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；4.1.2 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；

4.1.3 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；

4.1.4 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。

4.2 投诉

4.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向 HUAZHI 正式表达的对 HUAZHI 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。

4.2.2 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；

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。

4.2.3 投诉的方式

a.任何组织和个人可随时向 HUAZHI 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.运营部负责定期（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。

4.2.4 投诉的初步调查和确认

a.运营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，运营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。运营部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c.运营部可以通过电话、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.运营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。

4.2.5 投诉追踪、调查

a.根据 HUAZHI 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 HUAZHI 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。

4.2.6 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，由运营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 HUAZHI 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。

4.2.7 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。

4.2.8　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；

c.投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向 HUAZHI 提出申诉。

4.3 申诉

4.3.1 申诉的定义：

认证申请人或客户，对 HUAZHI 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）。

4.3.2　受理申诉范围主要包括：

a.涉及 HUAZHI 对认证申请人或客户申请的受理和评审；

b.涉及 HUAZHI 做出的任何认证审核结论；

c.涉及 HUAZHI 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。

4.3.3 申诉的方式

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

4.3.4 申诉的初步调查和确认

运营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。运营部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

4.3.5 申诉追踪、调查

a.运营部在接到申诉后，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。

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。

4.3.6 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。

4.3.7 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 HUAZHI 运营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。

4.3.8 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 HUAZHI 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。

4.4 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 HUAZHI 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，HUAZHI 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例提取，列为专项基金。

4.5 记录

由运营部对申诉/投诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

4.6 纠正措施

对申诉/投诉中属于 HUAZHI 的问题，涉及 HUAZHI 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。

4.7 运营部应及时向 HUAZHI 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。

4.8 申诉/投诉的有关程序和规定将以 HUAZHI 公开文件的方式，使 HUAZHI 所有的利益方、相关方及客户得到。

5 有关记录

《申诉表》

《投诉表》

《投诉申诉调查处理记录表》

保密承诺

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

保密承诺

1、本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定并做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

2、除认可机构或法律要求之外，有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方；当应法律要求需将信息提供给第三方时，本公司将通知受审核方所提供的信息。

3、本公司全体人员，包括管理人员、专职认证人员、兼职审核员、技术专家、技术委员会成员、公正性委员会成员，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

服务范围

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2023 年 08 月 30 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2018.11.27	华夏	徐玲
2	ALL	组织架构调整，整体换版	2023.08.30	隋会民	徐玲

公司认证服务范围详细如下：

序号	认证领域	认证标准
1	质量管理体系认证	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
2	环境管理体系认证	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
3	职业健康安全管理体系认证	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
4	信息安全管理体系认证	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
5	信息技术服务管理体系认证	ISO/IEC 20000-1:2018
6	企业诚信管理体系认证	GB/T 31950-2015
7	建设施工行业质量管理体系认证	GB/T 50430-2017
8	业务连续性管理体系认证	GB/T 30146-2013/ISO 22301:2012
9	石油天然气工业健康、安全与环境管理体系认证	SY/T 6276-2014
		Q/ SY 1002.1-2013
		Q/ SHS 0001.1-2001
		中国石化 HSSE 管理体系要求
		Q/SY 08002.1——2022
10	合规管理体系认证	ISO 37301:2021
11	供应链安全管理体系认证	ISO 28000:2022
12	电气与电子元件和产品有害物质过程控制管理体系认证	QC 080000：2017
13	企业社会责任管理体系认证	SA 8000:2014
14	医疗器械质量管理体系认证	GB/T 42061-2022/ISO 13485:2016
15	中华人民共和国国家军用标准 质量管理体系认证	GJB 9001C-2017
16	应急预案管理能力评价体系认证规则	GB/T 37228-2018
17	食品可追溯性认证	GB/T 37029-2018
18	生鲜食品和农产品的供应服务认证	GB/T 35105-2017 & SB/T 10873-2012
19	直饮水系统服务认证	GB/T 36733-2018
20	绿色餐饮服务认证	GB/T 40042-2021
21	餐厅餐饮服务认证	RB/T 309-2017
22	服务质量评价认证	GB/T 36733-2018
23	顾客满意组织处理投诉认证	GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018
24	节约型餐饮服务认证	SB/T 11046-2013
25	初级生鲜食品配送管理体系认证	GB/T 33129-2016 & SB/T 10428-2007
26	食用农产品保鲜贮藏规范认证	GB/T 29372-2012
27	食品配送安全管理体系	SB/T 10873-2012 & CTS HZ-WF-104-2023

28	绿色节能认证	RB/T 302-2016 & CTS HZ-WF-105-2023
29	教育服务认证	GB/T 29358-2012 & GB/T 29359-2012
30	清洁服务认证	SB/T 10595-2011
31	绿色产品设计标识认证规则	GB/T 32161-2015 & GB/T 32162-2015
32	售后服务成熟度认证规则	GB/T 27922-2011 和 CTS HZ-WF-110-2024
33	合格供应商服务能力认证规则	GB/T 23793-2017 & CTS HZ-WF-112-2024

后续将根据国家 IAS 认可及人员专业评定适时更新，请持续关注