



获证组织公开文件

批准：熊伟

日期：2023年9月25

品质信评价认证中心（深圳）有限公司

Brand, Quality & Credit Evaluation & Certification Center Co., Ltd.

目 录

1、管理体系认证证书和标志、标徽的管理.....	1
2、监督审核.....	4
3、再认证.....	5
4、管理体系认证的保持、暂停、恢复、撤消和换证.....	6
5、处理投诉、申诉、争议规则.....	9
6、获证组织信息通报制度.....	12

管理体系认证证书和标志、标徽的管理

1. 目的：

对质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书、标徽和标志的使用和展示实施控制。

2. 适用范围：

适用于允许使用质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书、标志和标徽的所有场合。

3. 认证证书、标志、标徽

3.1 认证证书

质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书是作为一个组织的上述管理体系已经认证

合格并注册的证明,由有资格的认证机构颁发给上述管理体系认证合格的组织。

认证证书的基本内容应包括：

1) 认证证书名称（质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书）；

2) 获准认证组织名称、地理位置和邮政编码；

3) 依据的管理体系标准和/或其他引用文件的编号与版本号；

4) 证书所覆盖的范围或 ITSMS 服务类别；

5) 授予日期、换证日期和有效期；

6) 注册号；

7) 认证证书上有认可机构标志及注册号、IAF/MLA 国际互认标识及本机构的机构和代表印章；

8) 认证证书上有认证机构的名称和标徽；

9) 监督合格标识；

10) 认证机构名称、地址；

3.2 认证标志

认证标志是认证机构依法注册,表明某一组织的管理体系满足规定的标准要求的标识。

本机构采用的认证标志,用以表明某一组织的管理体系是由本机构进行认证注册的。

3.3 标徽

标徽是组织的特征标识,本机构采用的标徽依法进行商标注册。

4. 认证证书和标志、标徽的使用

4.1 在本机构被认可范围内的所有证书均应带有认可机构的标志。

4.2 认证证书和标志可作广告、投标、展示会等活动中进行宣传 and 展示。

4.3 认证标志的独立使用

4.3.1 认证标志供获证组织用于宣传资料、广告（标明证书覆盖范围）、信函、说明书及类似的文件、资料上。

4.3.2 在使用时必须与组织名称放在一起,并将证书注册号标于标志的下方。

4.3.3 认证标志不可用在产品(包括促销产品)/产品包装上或作为产品的合格说明。

		在产品上(见注 1)	在用于运输产品的大箱子等的上面(见注 2)	在做广告的小册子上等
标志的使用 (见注 3)	不带声明	不允许	不允许	允许
	带声明(见注 4)	不允许	允许	允许

注 1: 可以是一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品,也可以是实验室检测、校准或检验的报告或证书。

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。

注 2: 这可以是薄纸板等做成的外包装,可以合理地认为它到不了最终用户手里。

注 3: 适用于那些对其适用性有基本描述的具体形式的标志。从这个意义上讲,仅仅一个词语声明不能构成标志。

任何这样的措辞宜是真实的,而不能误导。

注 4: 在产品包装上或附带信息中的声明决不应暗示产品、过程或服务得到了认证。声明应包含对以下内容的引用:

- 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;
- 本机构名称。

4.3.4 认证标志在使用时仅能采用单一的蓝色或黑色,且应等比例缩/放使用。标志图形应完整、清晰,不应变形。

4.4 管理控制要求

认证证书和标志的使用由获证方自己负责。本机构在获证组织定期信息通报时了解获证组织证书及标志的使用情况,审核员在每次审核时进行监控。

5. 认证证书和标志使用的其他约束

5.1 认证证书和标志只供获得认证的组织使用,不得以任何形式转让、出售、借用、盗用和篡改。

5.2 认证证书和标志应以不会误导顾客为原则,二者均不得用于产品/产品包装上,或暗示其产品质量/环境/职业健康安全已被认定合格。

5.3 对出现上述违规行为的获证企业,本机构将要求其立即停止不当行为并采取补救/

纠正措施，对情节严重者将暂停、撤消其认证证书/标志或公布侵权行为直至必要时采取其它法律行为。

5.4 证书内容发生变更时，获证组织应及时作出符合本规则的调整，且只使用现行有效的证书和标志，

例如当认证范围被缩小时，应修改相应的宣传信息，如广告材料等。

5.5 不论何种原因（包括获证组织停止交纳有关规定的费用）被撤销证书，均应立即停止使用认证证书和标志，若证书被撤销，则应将认证证书交回本机构，同时销毁印有认证标志的所有资料。

5.6 暂停使用证书期间，获证组织应停止使用认证证书和标志，待本机构作出恢复使用通知后，才能继续使用。

5.7 本机构将及时向认可委申报证书暂停/撤销等信息并修订认证名录，必要时将在有关媒体予以声明。

5.8 获证组织无法判断标志的使用合法性时，应向 CSC 咨询并取得确认，必要时由技术专家组作出裁决。

6. 认证证书的备案

6.1 认证证书样式在正式使用前由本机构报认可委员会秘书处备案（按认可委要求有必要时）；

6.2 本机构按月将颁发/换发的带 CNAS 认可标志的管理体系认证信息月报报中国认证机构国家认可委员会信息系统备案。发生换发证书的情况时，应在月报中同时注明换发证书的获证组织原证书的注册号。

6.3 对于撤消、注销的带 CNAS 认可标志的认证证书的组织名称和注册号，本机构于生效日期起两个工作日内报中国认证机构国家认可委员会信息系统备案。

7、关于工程建设施工企业认证证书和标志的特殊说明

7.1 自 2010 年 11 月 1 日起，在中国境内对建筑施工企业实施的质量管理体系认证（含初次认证或再认证），将同时依据 GB/T19001《质量管理体系要求》和 GB/T50430《工程建设施工企业质量管理规范》，在认证证书上将同时注明组织的质量管理体系符合上述两个标准。

监督审核

通过对获证组织的质量/环境/职业健康安全管理体系监督审核，以验证获证组织的管理体系是否持续符合认证标准要求并持续有效运行。

监督审核分为例行监督、特殊情况的监督、发生投诉时的监督，等。

1、例行监督审核：

最低要求：初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

获证组织在接到本机构的监督审核通知后，应根据信息通报要求上报相关信息，接受并配合本机构的监督审核，同时按规定交纳监督审核费用。获证组织若因特殊情况需推迟审核时，需向本机构提交书面申请，审核时间将根据本机构的批复进行相应调整。

2、特殊情况的监督审核：

当发生下列情况时，获证组织应及时填报变更信息，本机构将根据需要对获证组织进行非例行监督审核。

- 1) 获证组织机构发生重大变更；
- 2) 管理层发生重大人事变动；
- 3) 管理体系发生重大变更且对原审核结果有重要影响；
- 4) 人员、设备、工艺、地点等发生重大变更，或获证组织申请变更认证范围而本机构认为需要进行监督审核时；
- 5) 认证标准换版等。
- 6) 在有关官方检查或者政府组织的市场抽查中，被发现有严重的食品安全问题等信息
- 7) 其他重要信息。

3、发生公众投诉时的调查性监督审核

本机构在接到对获证组织的投诉或得知获证组织因产品、服务、活动或质量、环境、职业健康安全等方面发生严重问题或被其主管部门通报、处罚，将会制订特别的监督计划，对获证组织进行监督审核，根据审核结果决定是否允许其继续持有证书。

若获证组织在质量/环境/职业健康安全等监督部门组织的监督检查中发生不合格时，本机构将首先暂停其覆盖相应产品的质量/环境/职业健康安全管理体系认证资格，然后再进行调查监督。

再认证

颁发的质量/环境/职业健康安全/能源管理体系认证证书的有效期为 3 年，获证组织应在证书有效期届满前 3 个月（以保证在证书到期前完成对不符合项的纠正和纠正措施）向本机构提出再认证申请，其申请事宜与初次认证相同。

本机构在收到再认证申请后，进行评审并安排再认证审核事宜，再认证审核的实施与初次认证相同，鉴于管理体系三年运行情况，再认证的审核工作量可能会适当减少，现场审核将覆盖商定的所有范围。当体系或运作环境（如法律法规、食品安全标准等）有重大变更，并经评价需要时，再认证需实施第一阶段审核。

再认证审核通过后由本机构技术专家组评定后，由总经理批准换发新的证书。如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在认证终止日期前，未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力。本机构将告知客户并解释后果。

在认证到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

管理体系认证的保持、暂停、恢复、撤消和换证

一、在下列情况时，保持认证注册资格

获证方在认证证书有效期内按期接受监督审核，其质量/环境/职业健康安全管理体系持续满足相应标准要求，对现场审核中出现的不符合项能够按要求整改并且纠正措施实施有效。

二、有下列情况之一时，本机构将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内暂停认证注册资格

1. 获证组织未经本机构批准，对获准认证的管理体系进行了更改，并且该项更改将影响到组织的体系认证资格；

2. 获证组织没能遵守其同本机构签订的认证/再认证合同书的条款；

3. 本机构认为获证组织没能保持和履行本规定的要求；

4. 获证组织未能在规定的时间内接受监督审核；或获证组织未能如期交付监督审核费用；

5. 获证组织直接或间接向本机构提供的信息为不真实或不完全（如虚报、瞒报组织规模或场所等）；

6. 获证组织对体系认证证书、标志等的使用不符合认证机构的规定，又不采取使认证机构满意的补救措施；

7. 认证规则变更后，获证组织未采取要求的相应措施；

8. 监督审核中发现严重不合格；

9. 获证组织对审核中发现的不符合未能在商定的时间内采取纠正措施；

10. 获证组织暂停生产超过 3 个月；

11. 出现重大的相关方投诉或重大质量/环境/职业健康/能源事故等且可能与相关的管理体系之间存在因果关系；

12. 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚、责令停业整顿的；

13. 持有的与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；

14. 获证组织主动请求暂停。

本机构将证书暂停信息上报国家认监委和认可委予以公布。

三、证书的恢复

1、在规定的暂停期限内，经本机构验证，获证组织已采取有效措施消除了导致证书暂停的原因，本机构将作出恢复证书使用的决定；

2、在接到获证组织恢复生产通知及审核申请后，本机构将安排审核，依审核结果决定证书的恢复。

本机构将证书恢复信息上报国家认监委和认可委予以公布。

四、有下列情况时，本机构将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤消认证注册资格：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单

（3）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。

（4）拒绝接受国家相关监督抽查的。

（5）有证据表明下述存在与组织相应管理体系存在因果关系的（包括经执法监管部门确认是获证组织违规造成的）。

——质量管理体系：用户普遍反映产品有严重质量问题，且造成严重后果并经本机构调查属实的；

——环境管理体系：相关方反映其活动、产品或服务对环境产生重大影响，且造成严重后果的或严重违反相关法律法规要求的；

——职业健康安全管理体系：相关方反映其活动、产品或服务对职业健康安全产生重大危险，且造成严重后果的；

（6）有其他严重违法违反法律法规行为的。

（7）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：在监督活动中发现的严重不符合项在规定期限内未有效整改，或超出暂停期仍不能接受监督审核；持有的与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）。

（8）没有运行管理体系或者已不具备运行条件的（包括由于体系认证规则发生变更，体系认证证书持有者不愿或不能确保符合新要求的）；

（9）不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

（10）在体系认证证书有效期届满时，体系认证证书持有者未在体系认证证书有效期届满前足够时间内向本机构提出重新认证申请的；

（11）体系认证证书有效期内，持有者正式提出申请撤销的；

（12）其他应当撤销认证证书的。

被撤销体系认证资格的组织，6 个月后方可重新提出体系认证申请。本机构将证书撤销信息上报国家认监委和认可委予以公布。

五、在证书有效期内，出现下列情况时，须重新更换认证证书：

1、体系认证标准变更；

2、体系认证范围的变更（含范围的扩大和缩小）；

3、获证方的名称、地址因合法理由变更。

属以上情况之一的，获证方应：

- 向本机构提出变更申请；
- 接受对变更范围的审核（仅仅是简单的名称变更等可不做现场审核）；
- 按规定交纳有关费用。

本机构按规定接受申请、进行审核、审定、换发证书，获证组织在领取新证书的同时将原证书交回本机构。

处理投诉、申诉、争议规则

一、定义：

1、投诉

任何组织或个人向本机构表达的，有别与申诉并希望得到答复的，对本机构、人员或已获证组活动的不满的书面表示。

2、申诉

申请/获证组织对本机构做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

3、争议

申请/获证组织与本机构在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

二、投诉、申诉的范围：

1、应接受认证申请、审核、注册而不予受理的；

2、未按约定期限实施认证工作的；

3、对要求采取纠正措施、审批结论、审核报告或审定意见有异议的；

4、对本机构颁发质量/环境/职业健康安全/能源管理等体系证书有异议的；

5、对本机构质量/环境/职业健康安全/能源管理等体系证书的使用管理有异议的；

6、对变更认证范围、暂停、注销或撤销认证资格有异议的；

7、对审核人员的资格和审核组的组成有异议的；

8、本机构的工作、工作人员违反认可机构或本机构自身规定的，以及发现本机构违章收费的；

9、对已认证注册的质量/环境/职业健康安全/能源管理等体系有异议、严重不满的；

10、其他。

三、投诉

1、提出

投诉可随时向本机构技术质量部提出；投诉人必须提供投诉事件的细节情况、证明材料并签字或盖章。通常情况下，本机构对匿名投诉不予受理。

2、处理

本机构在收到投诉后的 60 个工作日内完成调查并提出处理意见，以书面方式通知投诉人。若投诉人对处理结果不满意，可逐级进一步向本机构顾问委员会和相应认证监管机构投诉。

3、结果

1) 若投诉事项影响到获证组织的认证资格，本机构将根据调查结果作出与认证资

格相关的决定；

2) 若经调查投诉事实与本机构认证行为有关，由技术质量部协调采取内部的补救/纠正措施。

3) 所有获证组织都必须保存收到的投诉和针对管理体系的纠正措施。

4、费用

若投诉不属实，对投诉进行调查的费用由本机构负担；

若投诉属实：属于上述第一种情况则调查费用由被投诉的获证组织负担；属于上述第二种情况由本机构承担相应部分的费用。

四、申诉

1、申诉的提出

获证组织应在接到认证机构的决定或措施通知之日起 15 天内向本机构顾问委员会或技术质量部提出申诉。申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签名盖章后提交，并同时预付申诉保证金 2000 元。

2、处理程序

申述决定在自申述提交到本机构后的 3 个月内作出并将申诉处理决定书面通知获证组织。例外情况下可延期，但延期须得到顾问委员会主任委员批准。

若申诉人对裁定不服，可向认可机构提出申述，获证组织对认可机构仲裁的结果仍不满意时，可继续向当地法院起诉。

3、费用

申诉处理的合理费用由顾问委员会主任委员确认，由双方根据在申诉事项中所应承担的责任负担；如果申诉方败诉，则与败诉有关的合理支出应由申诉人承担，将用保证金结清，余款退还申诉人；若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日后 10 日内将不足部分支付给本机构。

五、争议

1、争议的提出

1) 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内报告本机构技术质量部。受审核方也可在 10 日内直接向本机构提出争议。

2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 10 日内以书面文件形式向本机构技术质量部提出争议。

2、争议的处理

本机构指定有关人员研究提交的争议，并将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向本机构提出申诉或投诉。

六. 投诉/申述/争议联系方式:

电话: 0755-26616299

认证监管机构网址:

中国国家认证认可监督管理委员会 <http://www.cnca.gov.cn>

中国合格评定国家认可委员会 <http://www.cnas.org.cn>

中国认证认可协会 <http://www.ccaa.org.cn>

获证组织信息通报制度

一、目的

本文件规定了获证组织向本机构通报信息的基本要求，为其对获证组织进行日常监督管理提供基础。

二、适用范围

本文适用于所有获得本机构授予认证注册的组织。

三、通报方式

信息通报分为例行通报及临时通报两种方式，信息通报应由获证组织管理者代表签发。

例行通报：获证组织接到监督审核通知后的一周内，向本机构通报相关信息。

临时通报：

1) 获证组织在组织机构、产品结构等出现重大变更及发生重大质量、环境、安全、食品事故时，须在 3 日内向本机构及时通报。

2) 获证组织在名称以及经营或生产地址变更时须及时向本机构通报（通常要求在二周内）。

四、信息通报内容

- 组织机构变更；
- 组织状态或所有权变更；
- 产品品种变化；
- 法律地位变更；组织状态或所有权；
- 生产经营状况变更 • 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- 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；
- 质量/环境/职业健康安全/能源管理体系文件；
- 国家、行业抽检情况；
- 有无重大质量、环境、职业健康事故及处理措施；
- 组织及相关方有重大投诉情况；
- 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
- 发生产品和服务的质量安全事故；
- 出现影响管理体系运行的其他重要情况；
- 其他方面变更（如法定代表人、最高管理者、地址、联系人/电话、传真等）。

◆ 获得本机构某一管理体系认证的组织以后整合建立其他管理体系时，在审核工作量及费用方面均可得到一定折减