



管理体系认证组织须知

河北诚鉴认证有限公司

目 录

1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 适用范围.....	1
1.3 文件依据.....	1
2 认证程序.....	1
2.1 总则.....	1
2.2 申请受理.....	2
2.3 申请评审.....	2
2.4 审核策划.....	3
2.5 认证审核.....	3
2.6 认证决定.....	5
2.7 认证注册及信息通报.....	5
3 认证证书及标识.....	5
3.1 认证证书.....	5
3.2 认证标识.....	7
3.3 认证证书、认证标识的使用及认证资格的引用.....	8
4 认证保持.....	9
4.1 保持认证注册的条件.....	9
4.2 例行监督.....	9
4.3 再认证.....	10
4.4 特殊审核.....	10
4.5 暂停和撤销.....	11
4.6 获证组织信息通报.....	14
4.7 关于禁止转换机构认证有关政策的说明.....	14
5 认证组织的权利和义务.....	15
5.1 认证组织的权利.....	15
5.2 认证组织的义务.....	16
6 争议、申诉和投诉.....	16
6.1 争议.....	16
6.2 申诉.....	16
6.3 投诉.....	17
7 公正性和保密承诺.....	17
7.1 有关公正性管理承诺.....	18
7.2 有关保密性承诺.....	19

1 总则

1.1 目的

为使管理体系认证组织（包括申请组织和获证组织）全面了解河北诚鉴认证有限公司（以下简称本机构）受理并实施管理体系认证的全过程，确保本机构有序、有效地开展管理体系认证工作，并确保获证组织满足认证保持的相关要求，特制定本文件。

1.2 适用范围

本文件适用于管理体系认证工作，可为申请组织和获证组织提供与管理体系认证过程，以及证后管理等过程有关的说明和指导。本文件可在认证之前提供给潜在客户。

1.3 文件依据

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》

《管理体系认证机构要求》（ISO/IEC 17021-1）

认证监管部门发布的相关认证规则或认证实施规则

认可方发布的相关认可规则

2 认证程序

2.1 总则

2.1.1 管理体系认证包括：受理申请、申请评审、审核策划、认证审核、认证决定、认证注册及信息通报，以及认证资格保持等过程。

2.1.2 各管理体系认证领域的认证依据为：

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）。

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 28001《职业健康安全管理体系 要求》（OHSMS 18001、ISO 45001）

C：建筑施工领域质量管理体系的认证依据为：GB/T 50430《工程建设

施工企业质量管理规范》和 GB/T 19001《质量管理体系 要求》。

2.2 申请受理

2.2.1 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 1：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。

2.2.2 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。

2.3 申请评审

2.3.1 本机构将在申请组织提交材料齐全后 10 个工作日内，对提

交的申请资料进行评审，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，综合确定是否受理认证申请。对于申请资料不齐全的，将通知申请组织在规定时间内补充和完善。

2.3.2 如果申请材料齐全且申请组织符合认证申请的要求，本机构将与申请组织签订《认证合同》。对于未通过申请评审的项目，本机构将向申请组织发出《不予受理认证申请通知书》，并告知不予受理认证申请的理由。

2.4 审核策划

2.4.1 本机构将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，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。

2.4.2 审核方案包括整个认证周期各个阶段所需实施的审核，以及实施这些审核的时机、抽样方案、所需的资源（包括时间、专业能力等），以及审核的重点和（或）关注点。

2.4.3 初次认证审核的方式为现场审核，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，季节性产品应在生产季节进行监督。当认证范围覆盖多个场所时，将根据相关的规则建立抽样方案，对多现场进行现场审核。

2.5 认证审核

2.5.1 总则

管理体系初次认证审核分为两个阶段实施，分别是一阶段审核和二阶段审核。

2.5.2 一阶段审核

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。

2.5.3 二阶段审核

第二阶段的目的是评价申请组织管理体系的实施情况，包括

有效性。第二阶段应在组织的现场进行，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) 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) 内部审计和管理评审；
- f) 针对受审核方方针的管理职责。

2.5.4 审核计划

管理体系审核计划分为第一阶段审核计划和第二阶段审核计划。通常情况下，审核组长在现场审核前的至少一周内将审核计划提交给申请组织确认。申请组织可以对审核组组成、日程安排及其他问题提出异议或反馈意见，本机构或审核组将根据申请组织的反馈意见对计划进行适当调整。

2.5.5 现场审核

审核计划经申请组织确认后，审核组将根据审核计划实施现场审核。现场审核的过程主要包括：

- a) 首次会议的召开；
- b) 各审核小组按照任务分工收集和验证信息；
- c) 审核发现的形成和记录；
- d) 审核组内的沟通；
- e) 审核组与受审核方的沟通；
- f) 末次会议的召开。

2.5.6 审核报告

现场审核结束后，审核组织将编制审核报告，并在审核结束后的一周内将审核报告提交至本机构。在认证决定后 30 个工作日内，本机构将向申请组织提交批准后的审核报告。

2.5.7 不符合及整改

针对现场审核发现的不符合，审核组将在审核现场以《不符合项通知单》的方式提出。申请组织应进行原因分析，采取有效的纠正和纠正措施，并在规定期限内将整改证据按照指定的方式提交至审核组进行整改验证。针对发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审核组将以观察项的方式提出，并作为后续审核关注事项。

2.6 认证决定

审核组向本机构提交认证审核档案后，本机构将安排未参与该项目审核的人员实施认证决定。认证决定人员将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。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 2.2.1）
- 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。

2.7 认证注册及信息通报

对于授予认证的项目，本机构将向申请组织颁发管理体系认证证书。对于拒绝认证的项目，本机构将向申请组织发放《不予注册通知书》，并说明认证不予通过的理由。针对任何认证注册信息的建立和更新，本机构将按照信息通报的相关要求，向国家认证认可监管部门进行通报。

3 认证证书及标识

3.1 认证证书

3.1.1 管理体系认证证书

管理体系认证证书是本机构颁发给管理体系认证获证组织的，作为其管理体系已通过认证的证明文件。

3.1.2 证书内容

管理体系认证证书内容包括：

- a) 获证组织的名称和地址；
- b) 认证日期和有效期，适用时包括更新日期；
- c) 证书编号；
- d) 认证标准、认证实施规则（或认证方案）或其他规范性文件；
- e) 管理体系认证覆盖范围；
- f) 本机构的名称、地址和认证标识；
- g) 认证方案、认证用标准和（或）其它规范性文件所要求的任何其它信息。

3.1.3 证书有效期

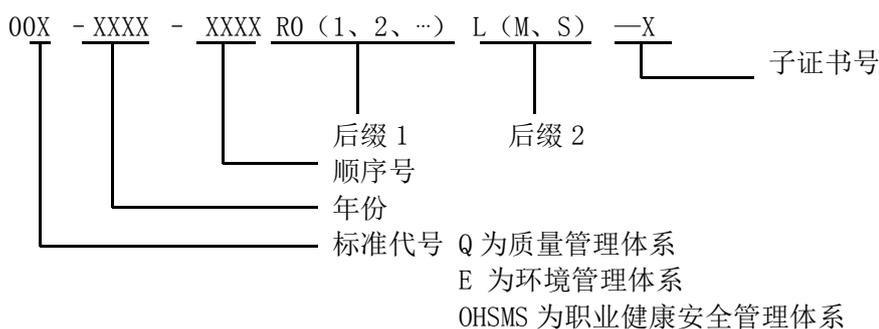
3.1.3.1 初次认证的认证证书有效期最长不超过三年。对于认证依据标准处于过渡期的，或认可机构或认证实施规则（或认证方案）有其他要求的，认证证书有效期可能少于3年。对于在证书有效期内扩大或缩小认证范围的，新颁发的认证证书的有效期与原有证书的一致。对于再认证项目，新颁发的认证证书有效期将基于当前认证的终止日期延续3年。

3.1.3.2 在认证证书有效期间，获证组织应按照4.1的规定每年接受监督审核。对于通过监督审核且足额缴纳认证费用的组织，本机构将授予“监督合格”报告，监审状态由证书上二维码识别，以表明认证证书延续有效。

3.1.4 证书编号规则

3.1.4.1 未获认可认证证书编号规则

本公司颁发的认证证书，未获得认可方认可的，其编号说明如下：



后缀 1：表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

后缀 2：表示客户规模。

L 代表客户员工人数大于 1000 人；

M 代表组织员工人数 51~1000；

S 代表客户员工小于 51 人。

子证书号 (-X)：表示子证书号。多场所组织的子证书注册号与总部的注册号相同，在注册号后加子证书的分号：—1，—2，……

3.2 认证标识

3.2.1 CJCC 机构徽标

CJCC 机构标徽是代表本机构的图形标识。获证组织除了可以使用带 CJCC 机构标徽的认证证书外，不得使用该标识。



图 1 CJCC 机构徽标

3.2.2 CJCC 认证标识

CJCC 认证标识是本机构管理体系认证的专用标识。

CJCC 认证标识的标准图样可从认证证书上直接套取，也可从本机构网站([http:// www.cjcc.org.cn](http://www.cjcc.org.cn))下载，使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守 3.3 的要求。



ISO 9001

质量管理体系认证标识



ISO14001

环境管理体系认证标识



OHSMS18001

职业健康安全管理体系认证
标识

图 2 CJCC 认证标识

3.3 认证证书、认证标识的使用及认证资格的引用

3.3.1 总则

3.3.1.1 获证组织应正确使用注册的认证证书和相应的认证标识。

3.3.1.2 获证组织不得使用所持认证证书上没有的其他认证标识和认可标识，不得使用国际互认证标识。

3.3.1.3 获证组织不得使用变形、不完整，或规格、色标不符合要求的认证标识。

3.3.1.4 认证证书和认证标识不得以任何形式转让、出售、借用或冒用。

3.3.1.5 认证标识不得用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

3.3.1.6 认证标识不得用于实验室检测、校准或检验报告或证书。

3.3.1.7 获证组织在宣传认证结果时应充分注意避免损害本机构的声誉，不得做出使本机构认为误导或未授权的声明。

3.3.2 使用说明

3.3.2.1 注册的认证证书和相应的认证标识可用于广告宣传，包括实物展示，或印刷于宣传资料上。认证标识还可直接印于获证组织的信函、公文笺、说明书以及各种文件和资料上。

3.3.2.2 获证组织可对外声明其管理体系通过认证，但声明不可通过该方式暗示其产品、过程或服务得到了认证。获证组织的声明应包含以下信息：

- a) 获证组织自身的标识（例如品牌或名称）；
- b) 管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准（如 ISO 9001:2015）；
- c) 颁发证书的认证机构（即：河北诚鉴认证有限公司）。

（示例：“××××公司已通过河北诚鉴认证有限公司的质量管理体系的认证，认证标准为 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015”。）

表 1 说明了在某一产品上使用认证标识、认证资格引用（声明）的限制。

表 1 认证标识、认证资格引用（声明）使用限制

使用对象	使用位置		
	在产品上	产品包装上	在宣传资料上
认证标识	不允许	不允许	允许
认证资格引用（声明）	不允许	允许	允许

4 认证保持

4.1 保持认证注册的条件

获证组织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) 获证组织在规定的期限内完成监督审核所发现不符合的整改，并获得审核组的验证。

4.2 例行监督

4.2.1 在认证证书的有效期内，本机构将按每年一次均衡分布的方式对获证组织进行例行的监督审核。自获证组织取得证书后的第一次监督审核应在初审/再认证现场审核后的 11 个月内进行，

第二次监督审核应在第一次监督审核结束后的 11 个月内进行，第三次监督审核可选择提前安排再认证。

4.2.2 监督审核最长间隔不能超过 12 个月。如有特殊情况（第一次监督除外），获证组织可提出延长监督审核期限的书面申请，经本机构批准后，在确保每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审核的前提下，第二次和第三次监督的间隔可延期至 15 个月内。

4.2.3 例行监督审核的方式为现场审核，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，季节性产品应在生产季节进行监督。获证组织通过例行监督审核且满足其他规定条件的，可保持认证注册的资格。

4.3 再认证

4.3.1 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向本机构提交再认证申请。

4.3.2 再认证过程与初次认证过程基本一致（详见“2 认证程序”）。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，再认证可省略第一阶段审核。

4.3.3 再认证审核应安排在当前认证证书终止日期前完成。针对再认证审核发现的不符，获证组织应在规定的期限内完成整改，针对严重不符合的整改，应在认证证书到期前完成。

4.3.4 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，且获证组织满足其他规定条件的，本机构将在做出保持认证的决定后，向获证组织换发认证证书。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期，新证书的终止日期可以基于当前认证的终止日期。

4.4 特殊审核

4.4.1 扩大认证范围

4.4.1.1 在认证证书的有效期内，若获证组织希望扩大认证范围，可向本机构提出扩大认证范围的书面申请，并提交扩大认证范围所需要的信息和资料，包括：

- a) 要求扩大的认证范围所覆盖的产品、服务或过程的说明；
- b) 更新后的管理体系文件化信息。

c) 更新的相关法规规定的行政许可（适用时）。

4.4.1.2 本机构将对扩大认证范围申请的评审结果，与申请组织签订扩大认证范围合同，并根据所扩大范围对管理体系的影响程度，安排扩大认证审核。扩大认证审核可结合监督审核同时进行。获证组织通过扩大认证审核且满足其他规定条件的，本机构将向其换发扩大范围后的认证证书。

4.4.2 缩小认证范围

4.4.2.1 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，本机构将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

4.4.2.2 获证组织希望缩小认证范围时，可向本机构提出书面申请。本机构将对申请进行评审，并确认缩小的范围对原管理体系的影响。若认证范围的缩小不影响原管理体系的符合性，则可直接换发缩小范围后的认证证书，否则，应实施现场确认后再换发认证证书。

4.4.2.3 认证范围缩小后，获证组织必须将原认证证书交回本机构，并立即停止被缩小认证范围的相关宣传，包括停止该部分范围认证证书和标识的使用。

4.4.3 提前较短时间通知的审核（或称非例行监督）

4.4.3.1 当发生以下情况时，本机构将可能会采用提前较短时间通知获证组织后或不通知获证组织就对其的审核：

- a) 获证组织或其管理体系发生重大的变更；
- b) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；
- c) 获证管理体系覆盖的产品或服务存在严重问题，或发生相关的严重事故；
- d) 本机构对暂停认证组织的跟踪；
- e) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

4.5 暂停和撤销

4.5.1 暂停

4.5.1.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的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（仅对质量管理体系）；

——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、场所变更）；

——获证组织未按规定使用认证证书、标识或符合性声明；

——获证组织未按规定间隔期接受监督（见 4.2）；

——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。

4.5.1.2 暂停期限一般为 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。对于获证组织持有的行政许可证明和资质证书等过期失效，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。

4.5.1.3 作出暂停使用认证证书的认证决定后，本机构将书面通知该获证组织，规定整改期限和恢复使用证书的条件，并按相关要求信息进行通报和更新公司网站信息。

4.5.1.4 在暂停期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效，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。

4.5.1.5 如果造成暂停的问题在规定时间内得到解决，获证组织可向本机构提出恢复认证的申请。本机构通过资料审查、现场审核等方式确认问题已经解决，并做出恢复认证的决定后，恢复认证证书。暂停恢复审核所产生的费用，应由获证组织承担，

4.5.1.6 如果造成暂停的问题未能在规定的时限内得到解决，本机构将撤销相应的认证证书（见 4.3.2）。

4.5.2 撤销

4.5.2.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的 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审核，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；

——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；

——获证组织违反与获证领域有关的法律法规或存在其他严重违法违规行为；

——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；

——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（仅对质量管理体系）；

——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。

4.5.2.2 作出撤销认证证书的认证决定后，本机构将书面通知该获证

组织，并收回撤销的认证证书、证书附件以及合格通知书。获证组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

4.6 获证组织信息通报

4.6.1 当获证组织出现以下情况时，应在一周内以书面形式向本机构通报：

- a) 发生与获证领域有关的重大投诉；
- b) 发生任何重大事故；
- c) 发生任何违法行为；
- d) 产品/服务严重不合格（如需要召回）或被监管部门认定不符合法定要求；
- e) 被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- f) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；
- g) 行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；
- h) 组织和（或）管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；
- i) 注册地址和（或）场所变更；
- j) 获证管理体系覆盖的运作范围；
- k) 管理体系和（或）相关过程、环境的重大变更；
- l) 组织规模和（或）管理体系覆盖的有效人数变更；
- m) 联系方式（联系人、联系电话、电子邮箱等）。

4.6.2 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对管理体系运行和有效性的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括变更注册信息、实施非例行监督、缩小认证范围、暂停认证、撤销认证等。

4.7 关于禁止转换机构认证有关政策的说明

4.7.1 中国认证认可协会发布的《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》，就禁止转换机构认证的有关政策作出说明，禁止获证组织随意自由地转换认证机构，包括：

- a) 由认证机构发放的证书，应当由该机构负责该证书的监督，其它机构原则上不对该证书进行转换监督，不在证书有效期内换发证书。
- b) 当认证机构对受审核方初次审核、再认证结论为不推荐认证注册或不推荐再次认证注册时，自审核组做出现场结论之日

起，其它任何机构在一年内不得受理同一组织的认证申请和做出发放证书的决定。

- c) 当认证机构对受审核方监督审核结论为不推荐继续使用认证证书时，自审核组做出现场结论之日起，其它认证机构在一年内不得对同一组织做出发放证书的决定。
- d) 认证机构暂停、撤销认证证书，自做出暂停、撤销证书决定之日起，一年内其它认证机构不得对同一组织做出发放认证证书的决定。

4.7.2 根据国家认证信息上报公布制度，获证组织的证书状态信息由各自的认证机构据实上报于官方信息平台上，供全社会查询和采信。其中，审核不通过、被暂停或撤销认证证书等有关信息，将集合成为特殊控制的“暂禁转换认证”类信息，具有相当的负面性质，有关组织一旦名列其中，就意味着一年的“禁闭期”并成为“无证”组织，其形象、信誉及客户信任将受到相当程度的损害。

4.7.3 为避免被列入“暂禁转换认证”，获证组织应积极支持和配合本机构的监督工作，发生任何需通报的情况时，应及时与本机构的客户经理联系，并积极沟通和解决任何发生的问题，以期规避非预期的暂禁所产生的风险和利益伤害。

5 认证组织的权利和义务

5.1 认证组织的权利

认证组织有以下权利：

- a) 向本机构了解认证相关的认证依据和认证程序，或索取认证相关的说明材料；
- b) 对审核计划和审核组成员提出异议，并得到合理解决；
- c) 对审核过程中审核组提出的不符合项进行确认；
- d) 对审核组工作或审核结论提出质疑；
- e) 要求本机构就认证过程中的有关问题或疑问做出解释或澄清；
- f) 获得认证后，正确使用认证证书和标识，并要求本机构按照信息公开的相关要求公布获证信息；
- g) 要求本机构或相关人员遵守组织的保密规定以及其他有关规定；
- h) 向本机构提出申诉或投诉；

-
- i) 向国家认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为。

5.2 认证组织的义务

认证组织有以下义务：

- a) 始终遵守国家认证认可法规和认证的有关规定；
- b) 按认证合同要求交纳认证费用（认证不通过时也应交纳认证费用）；
- c) 为认证审核和解决投诉做出必要的安排，包括：接受本机构实施的文件审核、现场审核，如实提供所需的证据，为审核活动配备必要的人员和资源；
- d) 获得认证后，正确使用认证证书和标识，且在宣传认证结果时不得损害本机构的声誉，不得做出使本机构认为误导或未授权的声明；
- e) 获得认证后，及时向本机构通报认证有效期内的变更情况；
- f) 获得认证后，若认证要求有更改的，按本机构的有关要求，在给定的时间进行更改或转换，并接受本机构的验证；
- g) 当认证证书被本机构暂停或撤销，或认证证书过期失效且未能通过本机构的再认证，应立即停止涉及认证内容的所有宣传，并按本机构要求交回所有认证文件。

6 争议、申诉和投诉

6.1 争议

6.1.1 争议的定义

争议是本机构与认证组织在认证过程中就认证程序或其它某一方面认识的不一致，不同意见的书面表述。

6.1.2 争议的处理

争议一般采用现场协调的方式解决。现场协调未能解决的，认证组织可向本机构指定窗口提出。本机构将指定有关部门或人员研究提出的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的，可通过申诉、投诉程序向本机构提出申诉或投诉。

6.2 申诉

6.2.1 申诉的定义

申诉是认证组织对本机构做出的与其认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行评审，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予通过认证，暂停，撤销等任何其他措施。

6.2.1 申诉的处理

认证组织对本机构的各项决定如有异议，可在收到决定 10 天内向本机构提出书面申诉。本机构技术委员会或其授权人员将对申诉情况进行调查，并对申诉结果做出决定。申诉调查的合理支出，由申诉人和公司双方按照在申诉过程中各自所承担的责任进行分担。一般情况下，自本机构自收到申诉之日起 60 日内将申诉结果书面通知申诉人。若申诉人对申诉结果仍有异议，可在接到申诉结果 10 个工作日内，向公正性委员会再次提出申诉，或向认可方/国家认证认可监督管理委员会提出投诉。

6.3 投诉

6.3.1 投诉的定义

投诉是相关方向本机构表达的有别于申诉并希望得到答复的对本机构或其获证组织的活动不满的书面表示。

6.3.2 投诉的处理

投诉人可就投诉问题向本机构的总经理、技术委员会、公正性委员会等进行投诉，投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。若投诉人对投诉处理结果不服或不满，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉，或直接向认证监管部门投诉。

7 公正性和保密承诺

河北诚鉴认证有限公司（英文缩写：CJCC）将公正性和保密性作为保证认证工作质量和信誉的重要内容。CJCC 是具有法人资格的独立实体，有健全的组织机构，配备了具备资格的专职人员，建立了文件化的管理体系，具有充足的资源保证。为了确保 CJCC 始终贯彻落实公开、公正、公平、守法、诚信、独立的原则，为顾客提供优质高效服务，着力提高认证的有效性，保守客户的秘

密，特作以下承诺。

7.1 有关公正性管理承诺

CJCC 遵循中国认证法律、法规、规章及相关国家认可规范，确保 CJCC 运作所遵循的原则和方针以及行政管理具有公正性。

CJCC 在认证审核全过程按照：①公正性，②能力，③责任，④公开性，⑤保密性，⑥对投诉的回应等六项原则，对公正性有影响的利害关系（自身利益的威胁、自我评审的威胁、熟识(或信任)的威胁、胁迫的威胁）进行有效管理，切实开展有客观性的认证审核活动。

a) 自身利益的威胁：威胁源于个人或机构依其自身利益行事。

CJCC 设立由政府监管机构或其他政府部门的代表、非政府组织（行业协会、工会）、投资方、技术专家等关键利益方代表均衡组成的公正性委员会，以监视和确保认证活动的公正性，抵制有妨碍公正性的倾向。

CJCC 规范运作，合法经营，不以非正当手段谋取利益，识别认证收费对公正性的潜在威胁并加以控制。

CJCC 识别各种关系引起冲突的可能性。如果任何关系（源自所有权、管辖、管理、人员、共享资源、财务、合同、营销以及给介绍新客户的人销售佣金或其他好处）对公正性构成威胁，已识别的潜在的利益冲突无论其产生于内部还是其他个人、机构或组织的活动，将其如何消除此类威胁或使之最小化形成文件。

CJCC 禁止宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

CJCC 定期对利益冲突形成分析报告，并提交公正性委员会进行审查。

CJCC 与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

CJCC 参与认证活动的所有人员均作出了公正性和保密性承诺。

CJCC 确保其财务状况和收入来源始终没有受到商业、财务和其他方面压力的损害。

b) 自我评审的威胁：威胁源于个人或机构评审自己所做的工作。

CJCC 作为独立的第三方认证机构，不提供咨询，也不应为咨询提供报价，不向获证客户提供内部审核，同时对从事的其他活动（如培训）进行管理，不从事类似咨询类的活动。

CJCC 按法律法规和人员注册管理规范的要求，制定了认证人员(审核员)的行为准则。

CJCC 对认证人员、外部机构/人员进行适当的管理。参与了对客户咨询的人员(包括管理岗位的人员)，在咨询结束后两年内，不得参与针对该客户的审核或其他认证活动。

CJCC 确保参与认证项目活动的人员与该项目没有利益冲突，确保不会受到商业、财务或其他方面的压力而损害公正性。

c) 熟识(或信任)的威胁：威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找审核证据。

CJCC 对客户经理、审核组成员进行定期轮换制度，以减少熟识的威胁。

CJCC 不为其他认证机构的管理体系实施认证。

d) 胁迫的威胁：威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫。

CJCC 采取稳健的财务政策，不接受任何个人和团体的捐赠，不屈就于任何用他人取而代之或向主管告发的威胁。

CJCC 采取措施应对其他人员、机构或组织的行为对其公正性产生的威胁。

7.2 有关保密性承诺

CJCC 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。

CJCC 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、技术专家或其他参与认证活动的人员等均与本机构签订公正性和保密协议。

CJCC 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。

CJCC 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，分支机构、外派机构、协作方、相关方等档案。
- c) CJCC 体系文件、上级下发的涉及保密的文件/内容；CJCC 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。

CJCC 在下列情况下，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 CJCC 须通知涉及的组织）。

下列信息不属于保密范围：

- a) CJCC 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。

复印后填报

获证组织信息通报表

CJCC 认证部 (_____分部):

根据《认证组织须知》的规定, 现将我司管理体系变更情况通报贵司, 详见下表请予查收。

获证组织名称(盖章):

认证注册编号:

填报人:

日期:

审批人:

日期:

获证组织基本信息(包括联系方式)发生变更

序号	变更项目	变更前	变更后

注: 当涉及证书内容(即: 组织名称、地址、覆盖产品范围)发生变更时, 还应附上英文。

管理体系文件修改或换版, 现随函报送。

出现与获证管理体系有关的事故或重大投诉时（可附页）

情况说明：

产生原因：

拟/已采取措施及效果：

联络我们

CJCC 公司

法人代表：王峥

地址：河北省石家庄市桥西区大经街 28 号中山公馆 A 座 2001 室

邮编：050000

电话/传真：0311-66661856

开户银行：中国建设银行股份有限公司石家庄平安大街支行

银行帐号：13050161860100000873

Web: <http://www.cjcc.org.cn>

E-mail: Cjcc2018@163.com