

认 证 管 理

公

开

文

件

盟标国际认证有限公司

目 录

01 公司简介 1

02 品牌形象 2

03 公正性承诺 3

04 管理体系认证初次审核实施与控制程序 5

05 认证活动工作流程 29

06 MBGJ 认证收费标准 30

07 换发证书需提交的资料 31

08 客户的变更通知 32

09 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
..... 33

10 申请组织与审核方的权利与义务 41

11 认证证书和认证、认可标志及国际认证证书和互认标识使用控制程序 43

12 申诉投诉管理程序 55

盟标国际认证有限公司简介

01 公司简介

盟标国际认证有限公司（简称“盟标认证”）是经国家工商行政管理总局登记注册，具有独立法人资格，并由国家认证认可监督管理委员会批准（CNCA-R-2018-463），在中国注册的具有独立法人资格的第三方认证、评价、评估机构。

公司主要从事：品牌认证、商品经营服务认证、售后服务认证、体系认证及第二方审核及神秘顾客评审、技术、标准审评；卓越绩效评审；满意度测评；检测服务；组织技术交流等活动。

公司秉承“公信、专业、高效、增值”的核心价值观，始终践行“引领认证行业，成就客户价值”的使命，严格遵守国家有关法律法规的规定，按认可机构的要求建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核的管理和实施工作，确保认证质量满足国家、认可机构和相关标准的要求，并接受国家认证认可监管部门的监督和管理。

公司运用互联网+服务理念，实现从客户申请、合同审批、审核计划等过程全面实行网络化服务，实现真正的方便、快捷、环保。

公司全体员工秉承“客观公正、服务至上、创新发展、持续改进”的质量方针，不断开拓创新，增加新的认证服务领域，以建立一个合作共赢的高技术认证服务平台为战略定位，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审核与增值服务，帮助客户不断提升管理水平和管理绩效。

公司以提高发展质量和效益为中心，以质量强国战略为引领，广泛开展国际交流与合作，以国际化视野，在标准、质量、品牌、绿色和创新等领域，推动行业融合发展，为全面提高我国产品和服务质量，推动我国经济发展进入质量时代贡献盟标人的智慧和力量！

企业文化

使命 Mission:

引领认证行业，成就客户价值！

Leading Certification Industry to Achieve Customer value!

愿景 Vision:

成为客户信赖的首选认证机构！

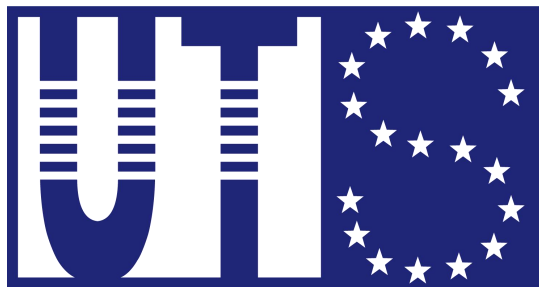
Become the customer Preferred Certification Authority for Customer Trust!

价值观 Values:

公信、专业、高效、增值

Credibility、Profession、Efficiency、Increment

02 品牌形象



LOGO 释义: 以欧洲、美国等国际标准和国家标准为引领的专业技术服务提供商, 具有领先且深远的国际化视野, 提供权威、公正的认证服务。



等等……

认证标识内部核心来源于“盟标”字号盟字拼音字母“M”，同时也是美好生活寓意中美字的拼音“M”，实体 M 代表物质美，虚体 M 代表精神美，寓意盟标认证“M 标认证”是为消费品质量品牌服务升级提供权威证明，为人民追求美好生活传递信任。外圈顺时针代表顺势顺民顺心将星级认证升级升星，逆圈代表违天违道违德将降级降星摘星，表示星级认证动态监管，与质量品牌服务能力同步同频！展示认证的权威性和国际化，以及人民对美倡导认证认可传递信任的核心价值，跟随一带一路脚步，共建人类命运共同体的内在释义。

联系我们:

地址: 广州市高新技术开发区科学城科学大道 162 号创意大厦 B3 栋 305 室

邮政编码: 510760 电话: 020-62355388

邮箱: mbgjrz@163.com

网址: <http://www.mengbiao.com.cn>

03 公正性承诺

公正性承诺:

公司将遵守国家认证认可相关法律法规、CNCA 相关要求、CCAA 相关要求、CNAS 认可规范,本着“客观公正服务至上创新发展持续改进”的质量方针,建立认证制度和完整的管理体系,使对客户实施认证的能力得到信任,并监督方针的实施。

公司将建立保证公正性的组织结构并形成管理体系文件,以保证公正性。按管理体系文件的规定实施认证,并做出认证决定。公司的组织结构使密切相关的各方均能参与制定有关认证制度内容和运作方面的方针和原则。

公司运作所遵循的方针和程序是非歧视性的,并以非歧视的方式对这些方针和程序加以实施。不使用违反本文件的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。

公司的服务向所有申请人开放,没有附加任何不正当的财务或其它条件。不以供方的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证供方的数量作为申请和认证的限制条件。

公司仅在拟认证的范围内规定认证要求、进行审查/检查和做出认证决定。认证决定根据所获得的符合(或不符合)的客观证据做出。公司对本机构的有关批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消认证的決定负责,通过颁发认证证书和/或同意使用认证标志的方式表示组织通过了认证。公司评价分析认证运作和/或活动中所引发的责任和风险,建立了充足的认证风险基金(保险)以承担与公司有关的认证责任。

公司及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。

为保证公司认证的公正性,公司不提供:

- 1、客户所从事的服务;
- 2、不参与设计、实施或保持客户(组织)的服务认证活动: ——如策划或编制手册或程序;
——对产品/服务认证活动的建立和实施提供具体的建议、指导或解决方案;
——与产品/服务认证和审核有关的培训课程不针对特定的公司提出解决方案,仅限于提供可在公共场合自由获取的通用信息;
——获证或拟认证的产品的的设计、制造、安装、维护或分销;或 ——获证或拟认证的过程的设计、实施、操作或维护;或
——获证或拟认证的的服务的设计、实施、提供或维护

公司辩识和分析了与相关机构的关系,确定在提供认证时不会产生利益冲突,相关机构及其活动不会对公司的保密性、客观性或公正性造成影响,不对本公司的财务、经济等构成

压力。公司具有区分对供方认证和本机构其它活动的方针和程序；公司的培训工作和认证单独运行，接受公司的培训服务不会使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

公司具有完善的受理和处理来自供方或其他方面有关公司认证或其他相关事项的申诉、投诉和争议的方针和程序，接受和配合行政主管部门的管理、认可机构的认可和社会各相关方的监督。

公司对认证的组织履行保密的承诺，未经其允许不得向第三方泄露其有关技术及经营等情况。

公司识别和分析了由认证活动引起的利益冲突的可能性，包括认证机构的各种关系引起冲突的可能性。有关系不一定会引起利益冲突。但是，如果任何关系对公正性构成威胁，

公司将消除或最大限度减小此类威胁并形成文件，且能予以证实。公司所作的证实包括所有已识别的潜在利益冲突来源，无论其产生于认证机构内部还是其他个人、机构或组织的活动，公司最高管理层将向维护公正性的委员会提供利益冲突分析的相关信息。

04 管理体系认证初次审核实施与控制程序

1 目的

为确保 MBGJ 管理体系认证初次审核方案的建立、评审、实施和监视符合国家有关标准、规则的要求,对管理体系认证审核实施有效的控制,特制订本程序。

2 适用范围

3 引用文件

ISO9000 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001 《质量管理体系 要求》

GB/T 19011 《管理体系审核指南》

GB/T50430 《工程建设施工企业质量管理规范》

GB/T14001 《环境管理体系 规范及使用指南》

ISO45001 《职业健康安全管理体系 规范》

CNCA2016年第20号文件 《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》

CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》

CNAS-SC15 《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认可方案》

CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-GC02 《管理体系结合审核的应用指南》

CNAS-CC170:2015 《信息安全管理体系认证机构要求》(2020第二次修订)

CNAS-CC175:2017 《基于ISO-IEC 20000-1的服务管理体系认证机构要求》(2019-2-20第一次修订)

CNAS-CC18 《食品安全管理体系认证机构要求》

CNAS-SC180_2021 《食品安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-SC185: 2021 《危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证机构认可方案》

CNAS-TRC-012 《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》

CNAS-CC106 《CNAS-CC01在一体化管理体系审核中的应用》

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》

MBGJ 《管理手册》

以上注明发布日期的文件,以发布日期的版本为准,未注明发布日期的,以最新有效版本为准。

4 管理职责

4.1 市场部负责向拟申请管理体系认证组织的授权代表,介绍认证申请、认证审核有关事宜,提供有关认证审核的公开文件,签订《认证服务合同书》;

4.2 审核部负责制定审核方案(包括两阶段初次审核、第一年与第二年的监督审核和第三年再认证到期前进行的再认证审核以及特殊审核);审核实施环节对审核方案的调整;负责组建满足要求的审核组、下达审核任务委派书、实施对现场审核的监控;负责审核员的日常使用和管理。

4.3 技术部负责决定审核资料,提出能否注册的审定意见。

4.4 综合部负责认证注册、认证证书的制作和发放,以及获证组织公告的发布。

4.5 总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 受理申请

4.1.1 当申请组织提出认证意向时,市场部向其介绍与认证有关的事项、提供相关的公开文件及申请表格等资料。

4.1.2 当申请组织向市场部提出认证申请时,市场部应请申请组织提交企业简介、认证申请书、企业资质及申请认证组织应执行的产品标准或(环境)污染物排放标准等。

4.1.3 根据申请组织提交的申请书及申请资料,审核部对其申请进行初评,对申请组织的下列情况进行核实:

- a) 具备相关法定资质、资格;
- b) 委托认证的产品、服务、管理体系等符合相关法律法规的要求;
- c) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录等。

对认证组织不符合上述要求的,审核部不予以接受申请。

对符合上述要求的,审核部对其申请组织提交资料的完整性进行初步确认,确认后将申请组织的申请资料至合同评审。审核部根据申请组织的产品特点、规模、作息时间、相关的环境因素/危险源及适用的法律法规等因素进行合同评审,确定申请组织管理体系覆盖的审核范围、专业小类、审核人日数等。

4.1.4 审核部在合同评审后的一周内,答复申请组织是否受理。若不予受理,应将理由告知申请组织。

4.1.5 在双方充分理解和认可的基础上签订认证服务合同书。合同需明确界定审核范围、多现场情况、参照的标准、双方的责任和义务、认证的收费标准和付款方式、预定的审核实施时间等。

4.1.6 审核部申请受理岗应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.2 签订认证服务合同书

在实施认证审核前,市场部应与申请组织订立具有法律效力的书面认证服务合同书,合同应至少包含以下内容(签订合同后,申请组织描述为客户):

- 1) 客户获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。
- 2) 客户对遵守认证认可相关法律法规,协助认证监管部门的监督检查,对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- 3) 客户承诺获得认证后发生以下情况时,应及时向认证机构通报:
 - a. 客户及相关方有重大投诉。
 - b. 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
 - c. 发生产品或服务的质量事故、环境事故及安全事故。
 - d. 相关情况发生变更,包括:法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更;取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;法定代表人、最高管理者、管理者代表变更;生产经营或服务的工作场所变更;管理体系覆盖的活动范围变更;管理体系和重要过程的重大变更等。
 - e. 出现影响质量、环境、职业健康安全管理体系运行的其他重要情况。
- 4) 客户承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息;不得擅自利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。
- 5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。
- 6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中,认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- 7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

审核部将对申请材料进行评审,审查确认受理认证申请后,由总经理或授权人员签署管理体系《认证服务合同书》。合同一经签字生效后,双方必须认真执行,如签订合同一方不能履行合同时,提出后协商解决。若终止合同,则所产生的经济损失由责任方承担。

对签定的合同中内容的任何变更,市场部应与客户签定补充协议。对变更申请进行评审通过后,作为合同附件由公司存档。该申请与原合同具有同等的法律效力。

4.3 审核前的准备

4.3.1 审核方案

审核部应对整个认证周期（包括两阶段初次审核、认证决定后第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核）、特殊审核（包括已认可的认证转换审核、扩大认证范围审核、调查投诉审核、组织变更审核、认证要求变更审核等）制定审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模、其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度、多班次情况、风险水平等，以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。

审核部负责依据审核方案策划的结果，组建满足要求的审核组，确保审核组的整体能力满足审核要求；负责审核实施环节对审核方案的调整，如：审核实施前与企业沟通发现相关信息（涉及方案策划内容）发生变化的、审核组的专业能力不足需调整人日的、审核时机调整等。

审核方案的策划及后续调整均应形成审核方案策划记录，并予以传递。

建立或修改审核方案时可能需要考虑的其他事项，在确定审核范围和编制审核计划时可能也需要考虑这些事项：

- a. 公司收到的对客户的投诉；
- b. 结合、一体化或联合审核；
- c. 认证要求的变化；
- d. 法律要求的变化；
- e. 认可要求的变化；
- f. 组织的绩效数据 [例如缺陷水平、关键绩效指标（KPI）数据等]；
- g. 利益相关方的关注；

审核方案要明确审核应覆盖的场所和单元、采用的准则、产品活动、人日数、多场所抽样方案及审核时间等。

对于多班次情况，在第一个认证周期内，应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。若可能，建议推迟审核开始时间以在8小时内覆盖两个班次。

审核方案应随审核的类型及认证客户的规模、性质和复杂程度而定，并宜有以下输出：

- a. 审核目的（客户管理体系与审核准则的符合性；满足适用的法律、法规及合同要求的能力；实现目标的有效性；识别体系潜在改进区域）注：管理体系认证审核不是合规性审核。
- b. 审核准则和其他规范性文件，客户有效的管理体系过程和文件要求；

c. 审核范围, 审核的内容和界限, 如审核场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核(如覆盖不同场所的审核)时, 单次审核的范围可以不覆盖整个范围, 但整个审核覆盖的范围要与认证文件的范围一致;

d. 确定审核时机、审核频次、审核时间;

e. 审核组要求; 审核内容和要求(包括抽样要求和关注重点)等。

4.3.2 审核时间的确定

审核部依据 CNAS-CC105《管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》文件及 CNAS-SC125《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》的规定, 结合认证组织的具体情况, 确定审核人日数, 任何人日数的增减情况(如: 理由、数量等)均应记录说明。

对工程建设施工企业质量管理体系单体系及结合体系认证人日数的确定, 应在上述人日的基础上适当考虑增加人日。

4.3.3 多场所的抽样

通常情况下, 初次认证审核、监督审核和再认证审核应在客户申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。如果管理体系包含在多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于该客户授权和控制下, 审核部可在审核方案中对这些场所进行抽样的策划, 以确保对各场所管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量、环境、职业健康安全产生显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样审核的方法, 应当逐一到各现场进行审核。多场所的抽样按照《多场所认证实施管理规定》执行, 并保留每个客户抽样合理性的证据。

4.3.4 审核时机

为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况, 现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

4.3.5 审核组

审核部根据审核方案策划的结果, 选择具备相应能力的审核员和技术专家组成审核组, 形成审核任务委派书, 内容应包括: 审核目的、认证范围/审核内容、专业代码、审核时间及审核人日数、审核地域信息、审核组成员(其中: 审核员应标明注册证书号及专业代码; 技术专家应标明专业代码及职务(也可以在管理体系审核报告中注明)。审核任务委派书应经审核部签发。

4.3.5.1 决定审核组的规模和组成时, 应考虑管理手册9.2.2中的因素, 审核组的成员针对不同的管理体系应至少熟悉以下相关内容:

- a. 业务管理实践的知识;
- b. 审核原则、实践和技巧的知识和审核方法;
- c. 管理体系标准和（或）规范性文件、适用的法律法规的知识、认证程序和要求;
- d. 了解客户拟认证的具体范围涉及到的专业技术知识、相关作业活动及其可能产生的环境因素和可能造成的危险源;
- e. 环境因素识别和环境影响的评价,减少有害环境影响技术,包括控制和减少污染技术;
- f. 熟悉危险源识别和风险评价方法,并具有风险控制技术、事故原因分析及事故预防原理方面的最新知识;
- g. 了解客户产品、过程和组织的知识,对组织管理和控制其认证范围内产品、活动、过程或服务中的质量、环境因素、危险源的能力做出可靠的评价;
- h. 具备与客户组织中的各个层级相适应的语言技能、表达技能和面谈技能;
- i. 有作审核记录、撰写报告（审核组长）的技能,有能力将组织管理体系的失误追溯到相对应的管理体系要素;
- j. 有能力判断组织与职业健康安全法律、法规和及其它要求的符合性。适用时,审核员应具备能力审核电子化管理体系,并考虑信息安全问题。

注: 这包括理解并使用组织用于管理体系过程的技术的能力。如果审核一个主要依赖电子化过程与文件的管理体系,那么在确定该审核方法所需的审核组能力时,应考虑这一点。

4.3.5.2 审核组长应对以下工作承担责任:

- a. 对客户提交的管理体系文件进行审查。必要时,专业人员应提供必要的支持;
- b. 编制审核计划,确保审核组的分工得到相应专业能力的支持;
适用时,审核计划宜识别出任何在审核中使用的计算机辅助审核方法。
- c. 撰写管理体系审核报告;
- d. 领导审核组管理审核过程;
- e. 及时与客户沟通。

4.3.5.3 审核组的组成要求

- a. 每个审核组应配备合理数量的认证人员（含专兼职）,实习审核员和技术专家的搭配是不符合要求的。
- b. 审核组中可以包括实习审核员和技术专家,但其活动均不计入审核人日数,其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。实习审核员不能独立进行审核活动。技术专家为审核组提供专业技术支持,应在现场审核前对审核组成员进行专业知识培训。审核组中实

习审核员的数量不能超过审核组正式审核员总数。

c. 对客户与质量、环境、职业健康安全直接有关的关键部门和关键过程进行审核时, 应由具有相应专业能力的审核员或在技术专家支持下实施;

d. 对于工程建设施工领域质量管理体系的审核, 审核组成员应确保通过全国建筑施工领域质量管理体系审核员考试。

4.3.5.4 对受行政委托的审核项目, 可邀请有关人员作为观察员, 观察员的意见不应影响或干预审核过程或对审核组独立做出的审核结论。

4.3.5.5 审核组成员中如有客户认为可能与其利益发生冲突的人员时, 有权要求更换。

4.3.5.6 审核实施前, 审核组应获得以下应用文件:

- a. 审核方案策划文件
- b. 审核任务委派书
- c. 审核文件包
- d. 客户的体系文件
- e. 获得指导审核实施的三级作业文件(必要时)
- f. 法律、法规及其他要求清单(必要时)。

4.3.6 审核计划

审核组长根据管理手册9.2.1条款的要求、审核方案策划的结果、审核任务委派书等, 制定详细的审核计划。

若产品/服务实现过程是倒班运行的, 审核计划应覆盖到每个班次(覆盖程度取决于每个班次从事的过程、风险/复杂程度, 以及客户证实的对每个班次的控制水平。

审核计划编制完成后需审核组长签字, 在现场审核前传递给客户, 征询客户对审核组人选是否有异议, 审核计划需经受审核方代表签字确认。计划内容包括客户名称、地址、联系人、电话、传真; 审核目的;

审核范围; 审核准则; 审核组成员; 审核日期; 涉及有关职能部门、场所、过程、活动等, 详细内容在管理体系认证现场审核计划表格中描述。

适宜时, 审核计划应当识别在审核中可能用到的信息和通信技术 (ICT)。

注: 信息和通信技术 (ICT) 可能包括诸如电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子方式获得管理体系文件和/或管理体系过程等。运用这种技术旨在提高审核有效性和效率, 且为支持审核过程的完整性与可信性提供支持。

4.3.7 现场审核前的技术准备

现场审核前的技术准备可以会议或电话的形式由审核组长安排和主持，一般在正式现场审核前进行。组长应保证其成员了解认证服务合同书及客户情况，应明确审核分组负责人和有关审核分工要求和审核的接口关系。

已提供审核作业指导书时，审核组长应组织审核组人员学习，同时请具备专业能力的审核员或技术专家介绍审核范围覆盖产品/服务、过程的专业特点、关键特性、关键过程和有关法律法规等。公司未曾提供审核作业指导书的，需要时，应请具备专业能力的审核员/技术专家介绍上述内容。

审核组长组织审核员按审核计划分工编制《审查记录表》，并提出编制要求和明确责任。

审核结束，审核组长应复查检查清单以确认审核达到事先准备的要求，并得到足够的客观证据，能做出体系有效性的判断。

4.4 初次认证审核

初次认证审核应实施第一和第二两个阶段的审核，第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使客户有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

注：工程建设施工企业质量管理体系认证初次审核的两个阶段均应是现场审核。

4.4.1 第一阶段审核

通常情况下，就大多数组织的管理体系而言，第一阶段审核宜在组织的现场进行。对于任何不在组织的现场进行第一阶段审核的情况，审核方案策划人员宜有合理性的安排，以确保其以等效的方式满足第一阶段审核所规定的目标，并保持记录以证实其安排的合理性。

第一阶段审核活动通常应包括文件评审、现场访问和提交第一阶段审核报告。

第一阶段审核旨在了解客户管理体系的基本情况，确认客户对接受审核的准备程度，是否具备第二阶段审核的条件。同时，通过第一阶段现场审核信息的收集，为策划第二阶段审核提供关注点、配备应有的审核资源。

4.4.1.1 文件评审

文件评审的目的是评价客户的管理体系文件是否满足标准要求、过程识别是否充分、方针和目标是否符合客户的实际等。

根据不同的管理体系，审核组长应获得客户文件（质量、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件，质量和环境管理体系成文信息）及相关清单。当文件审核不能足以了解客户管理体系运行的基本情况时，应对有关的作业文件进行审核。

由审核组长或经组长委托的专业审核员对组织的体系文件进行书面评审，形成《文件评审报告》，反馈给客户，针对存在问题反馈后的修改情况，要经过评审人员确认。如果实施

一阶段非现场审核，可以不必形成单独的《文件评审报告》，相关文审内容及结论，体现在《一阶段审核报告》中即可。

4.4.1.2 第一阶段现场审核

1) 第一阶段的现场访问活动使审核员对客户管理体系、方针、目标、风险、过程、场所有一定了解。视客户管理体系运行的具体情况确定是否进行现场访问，无需第一阶段现场审核的理由应基于MBGJ 对客户结构、过程、资源和重要影响因素及其控制方式等现场情况已有充分了解，通过对提交文件的评审或其他方式，收集足以做出相应管理体系已在运行的判断。

2) 审核员应结合文件评审的结果，通过与客户各层级人员的交谈，对主要场所的现场走访，从以下几个方面了解客户准备的情况，并为第二阶段策划收集必要信息。

a. 在客户管理层及管理体系推进部门了解客户状况及管理体系建立过程，了解客户对重要要求和适用法律法规要求的识别和遵守情况；这些要求是否已结合入其绩效指标体系或过程控制要求；是否已策划了相应过程以实现这些要求；如何对指标的达成情况及过程运作实施监视；对未达成目标情况的处理机制；对所发生的不满足顾客要求及适用法律法规要求情况的处理态度及措施。

b. 了解是否实施了内审和管理评审，确认管理体系运行是否有效运行且超过3个月。第一阶段审核关注内审和管理评审是否覆盖了管理体系范围内的活动及管理体系标准的要求，结论是什么，对内审和管理评审所要求的改进是否已有策划，并通过内审和管理评审记录和结论了解管理体系实施水平。

c. 抽取部分对管理体系绩效有重大影响的过程或场所，如QMS 的设计，关键生产/服务提供，检验，采购；EMS 高风险环境因素场所、环境绩效检测；OHSMS 高风险危险源活动、安全绩效检测。与涉及管理者及员工交谈并作现场观察，了解相应过程运作及控制要求是否为员工理解并实施；是否存在管理体系策划中未予以识别的高风险因素；相关主要设施是否具备；必要的运行、控制记录是否具备；对发生的问题和改进要求的处理情况。

d. 对管理体系范围覆盖场所进行现场巡视。核实现场情况与申请信息的一致性，如组织规模（员工人数）、场所分布、高风险因素识别情况等，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与客户的实际情况相一致。

e. 与客户沟通第一阶段商议认证范围及第二阶段审核范围，审核中需组织配合的资源提供、审核预定的日期及安排；解决第一阶段审核所发现问题的要求；结合质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖活动的特点识别对管理目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

3) 第一阶段审核应收集客户管理体系范围、过程和场所的必要信息。针对不同的管理体系包括的相关内容:

- a. 申请的认证范围与实际运行范围的一致性;
- b. 产品、服务和活动范围是否符合认证审核标准的要求;
- c. 使用的过程和设备;
- d. 所建立的控制的水平 (特别是客户为多场所时);
- e. 收集相关法律法规要求遵守情况, 包括: 检查营业执照、生产许可证 (如电力许可证、民用爆炸物品生产许可证等)、3C 证书、卫生许可证、QS 证书、开工证等证明材料的符合性, 核实清楚 (如: 营业执照、生产许可证等文件中企业名称不一致时, 应核实清楚并在审核记录和报告中说明); 法定的许可、安全评价、环境评价、验收报告的符合性; 法规符合性评审记录 (包括事件记录、不符合法律法规的记录及与政府部门相互联系的记录);
- f. 在过去12 个月, 发现的任何不符合及其采取的相应措施的详细资料;
- g. 与职业健康安全管理体系有关的信息交流记录以及所采取的相应措施;
- h. 有关违法、投诉记录及处理。

4) 确认第二阶段审核资源配置情况

审核组长确认客户资源配置情况, 包括管理体系范围、场所、分场所 (含临时场所)、体系覆盖人数以及第二阶段审核是否具备产品实现过程等资源配置情况, 并应就第二阶段审核的相关要求 (包括分场所抽样方式) 与客户进行沟通。如有与申请认证审核提供的信息不一致, 应在审核报告中说明, 以便公司重新进行第二阶段审核方案策划并配置相应的审核资源。

5) 第一阶段审核通过后, 审核组长与客户协商, 确定第二阶段现场审核日期以及根据客户情况提供审核人日的增减因素建议, 报告审核部, 审核部根据报告安排审核组。一般情况下, 参加第一阶段审核的人员直接被安排到第二阶段的审核组, 需要变更时, 第二阶段的审核组长应就第一阶段的审核情况与参加第一阶段审核的人员进行沟通。确定第一阶段审核和第二阶段审核的间隔时间时, 应考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需关注问题所需的时间, 也可能需要调整第二阶段审核的安排。

6) 如果发生任何将影响管理体系的变化, 公司应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。公司应告知客户第一阶段的结果有可能导致延后实施或取消第二阶段。

4.4.1.3 第一阶段非现场审核

发生下列情况, 第一阶段审核可不在客户现场进行:

- 1) 客户已获我公司颁发的其他认证证书, 通过以往的审核, 公司已对客户的管理体系建立了足够的信心, 且已充分了解客户的活动范围、组织结构及过程, 通过对相关管理体系的差异性分析, 并通过对文件、资料的审查可以确定审核范围和第二阶段审核的关注点, 可考虑不在客户现场进行第一阶段审核。
- 2) 如果客户的产品/服务技术特性明显、过程简单, 认证风险较低, 如: 环境、职业健康安全管理体系的环境因素或风险为三级或有限, 质量管理体系的产品/服务不涉及国家强制要求、人身安全等, 通过对客户提交的文件、资料的审查或其他方式收集到的信息, 足以做出能否进行第二阶段审核的判断, 并能达到有关第一阶段审核的目的和要求时, 可以不在客户现场进行第一阶段审核。
- 3) 客户获得过其他经认可的认证机构颁发的有效的管理体系认证证书, 通过对其文件和资料的审查和转换前的评审, 可确认客户的管理体系运行成熟, 并可依据收集的信息足以完成第二阶段审核的策划, 可考虑不在客户现场进行第一阶段审核;
- 4) 公司经过初始能力分析和风险评价, 认为在某些行业和领域具有较强的专业能力, 认证活动的风险较低, 专业审核人员通过对客户提交文件、资料的审查或其他方式收集到的信息足以做出能否进行第二阶段审核的判断, 并能达到有关第一阶段审核的目的和要求时, 可以考虑不在客户现场进行第一阶段审核。

除以上情况之外, 第一阶段审核应在客户的生产经营或服务现场进行, 未到现场审核的要记录原因。

4.4.1.4 审核组应将第一阶段审核目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户, 包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题, 要及时提醒客户特别关注。

4.4.1.5 对客户管理体系文件不符合现场实际、相关体系运行尚未超过3个月, 或者无法证明超过3个月的, 审核组应及时通知审核部, 经审核部认可后终止审核, 并将审核材料、证明材料予以上交。

4.4.2 第二阶段审核

第二阶段审核应在客户的现场进行。当以电子手段实施审核的任何部分, 或拟审核的场所为虚拟场所时, 公司应确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核活动中获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出知情的决定(让审核员有充分的信息对符合性做出决定)。

注: “现场”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, 也可以考虑

使用电子手段实施审核。

4.4.2.1 第二阶段审核以判定客户的管理体系能否通过认证为目的, 确认客户持续遵守了管理体系方针、目标和程序; 确认客户的管理体系符合标准的所有要求, 并且正在实现管理方针与目标。其审核计划是以第一阶段审核获取的信息为依据做出的。第二阶段审核是在第一阶段审核的基础上对客户的管理体系进行深入的审核, 侧重于审核体系的运行有效性。

4.4.2.2 审核组长要保证审核组成员了解认证服务合同书和客户情况, 明确他们的分工, 并按分工编制各自的现场审核检查清单。必要时, 由审核部向审核组提供MBGJ 的有关程序文件、审核作业指导书及有关审核要求的信息。

4.4.2.3 审核组应按期到客户现场实施第二阶段审核, 并至少覆盖以下方面:

- 1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性;
- 2) 针对方针的管理职责, 为实现方针而在相关职能、层次和过程制定的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)是否具体适用、可测量并得到沟通、监视;
- 3) 客户管理体系能力, 覆盖过程 and 活动的管理和控制与适用的管理体系标准、法律法规要求、合同、其他规范性文件要求的符合性以及绩效;
- 4) 对绩效的监视、测量、报告和评审, 内部审核和管理评审有效性;
- 5) 客户的实际工作记录真实性, 对审核中发现的存疑的证据, 应记录并在做出审核结论和认证决定时考虑。

食品安全管理体系第二阶段审核应至少覆盖以下方面:

- 1) 与食品安全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;
- 2) 依据食品安全管理体系关键绩效目标和指标, 对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- 3) 认证委托人食品安全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;
- 4) 认证委托人过程的运作控制;
- 5) 内部审核和管理评审;
- 6) 针对认证委托人方针的管理职责。

危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证第二阶段审核应重点关注但不限于以下方面内容:

- 1) 与认证依据文件中所有要求的符合性;
- 2) 与我国和进口国(地区)适用法律、法规及标准的符合性, 以及出口食品生产企业安

全卫生要求的符合性（适用时）；

- 3) 管理职责的履行、食品安全方针的贯彻、目标的达成；
- 4) HACCP 体系范围内对应产品的良好生产/卫生规范要求的符合性；
- 5) 前提计划及 HACCP 计划实施的有效性，对产品食品安全危害的控制能力；
- 6) 原辅料及与食品接触材料的食品安全危害识别的充分性和控制的有效性；
- 7) 生产过程中对食品安全危害控制的有效性；
- 8) 产品可追溯性体系的建立及不合格产品的控制；
- 9) 食品安全验证活动的有效性及食品安全状况；
- 10) 认证委托人对投诉的处理；
- 11) 内部审核和管理评审。

对于第一阶段审核过的 HACCP 体系的相应部分，被确定为实施充分有效并符合要求的，第二阶段可以不再对其审核，但认证机构应确保 HACCP 体系已审核的部分持续符合认证要求。第二阶段的审核报告应包含第一阶段审核中的审核发现，并且应清楚地表述第一阶段审核已经确立的符合性。

4.4.2.4 通过了解客户的基本情况、现场分布、生产过程、服务过程、重要环境因素、不可接受的职业健康安全风险等情况，确认审核范围。

4.4.3 审核过程及环节

审核组应当全员完成审核计划的全部工作。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（技术专家和实习审核员除外）。

4.4.3.1 首次会议

审核组全体成员、客户的最高管理者及管理体系相关部门负责人参加会议，客户有要求时，审核组应向客户出示身份证明文件，会议由审核组长主持，填写现场审核首次会议签到表。

首次会议内容包括：

- a. 介绍审核组成员和客户管理者代表介绍参会的成员；
- b. 说明审核类型、目的、范围和审核依据；
- c. 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；
- d. 简要说明基于抽样审核方法、程序；
- e. 明确审核发现的方法、审核结论分级的三种情况和审核结论的依据；
- f. 确认审核计划的各项安排；确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
- g. 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道，确定审核陪同人员；

h. 介绍由于审核组成员的到场对组织可能形成的风险的管理方法, 落实审核组必要的工作条件和支持;

i. 说明保密承诺;

j. 询问限制条件; 说明审核可能被终止的条件信息;

k. 确认审核组可获得所需的资源和设施, 以及适用于审核组工作安全事项、应急和安保程序;

l. 说明审核纪律、审核员规范声明、介绍对审核发现、审核结论(包括抱怨和申诉、投诉)的反馈渠道的信息;

m. 其它需要澄清的问题;

n. 让客户提问的机会;

o. 对申请组织选择 MBGJ 认证和接待表示感谢。

4.4.3.2 审核中的沟通

a. 审核组进行现场审核时, 每天用于核算工作量的审核时间不宜少于8小时, 每半天审核工作时间不宜少于4 小时, 其中应保证有充足的时间用于收集客观证据。

b. 在审核实施过程中, 审核组长应定期向客户通报审核进展及相关情况。当现场审核中发现的, 如: 人数、审核范围等与审核任务委派书上不一致或获得的审核证据表明不能达到审核目的时, 审核组长应及时与顾客核查需要并向审核部报告, 以确定采取适当的行动。

4.4.3.3 审核过程发生以下情况, 审核组应向公司审核部报告, 经公司研究同意后终止审核。

- 客户对审核活动不配合, 审核活动无法进行;
- 客户实际情况与申请材料有重大不一致;
- 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.4.3.4 信息的收集和验证

a. 审核组成员由陪同人员引导到各部门、场所进行审核, 各被审核部门应指定代表和有关人员参加;

b. 审核组成员通过面谈、查阅文件、记录、现场观察等方式来收集客观证据; 对于OHSMS, 面谈人员应包括:

i) 负有 OHS 法律责任的管理者;

ii) 负责 OHS 的员工代表;

iii) 负责监视员工健康的人员, 如医生和护士。远程面谈的理由应被记录;

iv) 管理人员、长期和临时员工。

宜面谈其他人员:

i) 从事与预防 OHS 风险相关活动的管理人员和员工

ii) 承包方的管理者和员工。

c. 审核组成员采用适当的抽样对收集的信息进行验证, 并与审核准则相比较, 只有当收集的信息得到证实时方可作为审核证据;

d. 审核组在审核中, 应注意调阅客户内部和外部质量信息的记录, 特别是顾客反馈的质量信息, 以确认客户针对这些信息制定纠正措施及实施结果能否达到改进质量和达到顾客满意的程度。现场审核应填写审核记录并满足审核计划对审核过程的要求。

4.4.3.5 形成审核发现

a. 审核组对照审核准则评价审核证据(在审核过程中所收集的任何其他适当的信息)的符合性, 不符合事实应得到受审核部门代表的确认。

b. 现场审核发现的不符合事实应开具书面不合格项报告, 对不符合事实的描述应准确并具有可追溯性, 判定不符合的性质以及违反了标准、组织的体系文件、法律法规的哪些条款准则的要求。对于工程建设施工领域质量管理体系认证不符合项, 应同时依据

GB/T50430-2018 和GB/T19001-2016判定, 并在现场审核不合格项报告中明确标识两个标准及对应条款。

c. 不符合报告经审核员签字, 审核组长复核后提交客户的管理者代表签字确认。

d. 审核组长应尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见。对于未解决的分歧点, 应予以记录。

4.4.3.6 审核组内部决定规则

首先对不符合性质进行判断分级, 然后对管理体系的适宜性、有效性和充分性做出整体评价, 以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

a. 凡属下列之一, 可判为严重不合格:

建立实施的管理体系与标准要求不符;

管理体系过程、活动有系统性或区域性的缺陷或严重失效;

管理体系过程、活动不适用理由不当, 影响体系整体有效性;

产品、过程发生严重质量事故, 顾客反映强烈;

造成严重的环境危害;

发生严重安全事故, 相关方反映强烈;

严重违反质量手册和程序有关规定。

b. 凡属下列情况之一, 可判为一般不合格:

孤立的人为错误, 对体系要素或体系文件的要求而言是个别的、偶然的、孤立的、性质轻微的问题;

文件偶尔未被遵守, 未造成严重后果;

对系统不会产生重要影响的不合格等。

c. 考虑审核过程中固有的不确定因素, 对审核结论达成一致;

d. 就任何必要的跟踪活动达成一致;

e. 确定审核方案的适宜性, 或识别任何为将来的审核而需要的修改(例如认证范围、审核时间、或日期、监督频次、审核组能力)。

4.4.3.7 管理体系整体评价

a. 建立的管理方针、目标可测量、体现了顾客和法规要求并做出承诺, 为各级人员理解。对标准条款的不适用理由合理, 结合标准要求和本组织的工艺过程、专业特点、体系的建立、运行、组织管理体系中的环境因素识别、危险源辨识, 风险评价和控制要素的策划和实施的充分性、有效性和适宜性以及在此基础上建立的方针、目标、管理方案得到有效实施。

b. 涉及产品、项目、合同的管理目标明确, 所需人力、设备、设施、信息、环境和财务资源能满足实现过程控制和改进的需要。

c. 产品实现过程识别明确, 对安全和正常使用至关重要的产品特性已被规定和控制, 对产品过程所需的过程文件、验证和确认活动、验收准则及必须的记录等已被实施, 控制充分、有效, 对产品的符合性能提供信任。

d. 为确保符合性和实现改进所需的测量、分析和监控活动已被实施, 内部质量审核、管理评审发现的不足已采取了有效的纠正措施, 客户已建立了持续改进自我完善的机制。

4.4.3.8 审核结论

a. 符合要求, 有能力提供满足顾客和适用法律、法规要求, 同意推荐; 存在严重不符合项, 但在短期内(限期3个月)可采取纠正措施, 暂缓推荐; 不符合标准要求, 不能证实有能力提供满足顾客和法律、法规要求, 不同意推荐。

b. 对没有或只存在一般的不符合项, 则建议通过。但要求客户提出纠正措施, 并在30天内完成, 经自行验证后将纠正措施结果的证实材料报审核组长给予验证关闭。

c. 有严重不符合项, 短期内可以采取纠正措施, 可建议延期通过, 给予不超过3个月的采取纠正措施时间。根据不符合情况, 由审核部确定现场关闭或书面关闭不符合项。对于现场关闭验证的, 由审核组长或由审核部委派审核人员到现场验证对不符合项进行关闭以后, 写

出不符合项现场验证报告, 并按程序进行认证审批。

- d. 有严重不符合项, 且短期内不可能进行纠正, 则总体评价为不合格, 建议不予以通过。

4.4.3.9向客户通报情况

在审核组内部决定会议(如遇延期或不予通过现场审核必须向公司领导报告)后, 应向客户管理层报告审核情况, 并提供书面的关于客户的管理体系是否符合规定的认证要求的说明, 包括不符合项和审核结论, 并充分听取客户意见。

当审核组发现任何不符合有关法规要求的情况, 应立即通知受审核组织, 并向公司领导报告。

4.4.3.10末次会议

- a. 参加会议人员一般同首次会议, 应要求组织代表邀请负有 OHS 法律责任的管理者, 负责监视员工健康的人员、负责 OHS 的员工代表参加末次会议。应记录缺席的理由。会议签到应填写现场审核末次会议签到表。

- b. 末次会议程序, 会议由审核组长主持其内容:

重申审核目的、范围、依据; 说明审核情况, 向客户说明所收集的审核证据基于对信息的抽样, 因而会有一定的不确定性; 提出不合格报告, 包括: 审核发现的任何分级;

对客户管理体系建立、运行的适宜性、有效性和充分性进行总体评价; 请客户提出问题。审核组与客户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记录并提交公司。

宣布审核结论和纠正措施验证要求等后续事宜;

说明认证证书的使用要求;

说明监督审核要求的有关内容;

再次重申保密承诺、审核员规范声明; 说明投诉的处理、申诉过程;

对申请组织给予审核组工作的支持、配合与接待表示感谢;

末次会议记录应予以保存。

4.4.3.11有关认证审核信息反馈事宜

- a. 《认证证书信息确认表》作为印制认证证书的凭据, 应由客户填写(如客户对中英文对照填写有困难, 可只填写中文部分, 英文可委托公司翻译, 但应签署免责声明), 并经审核组长审查确认(中文部分)签字, 客户需加盖公章确认。

- b. 《审核员工作质量反馈表》请客户填写评价意见, 盖章后传真或直接寄MBGJ 审核部, 以便其对审核人员的工作质量进行评价和管理。

4.4.3.12 管理体系审核报告

a. 根据现场审核情况, 审核组长应编写管理体系审核报告, 对客户的管理体系统建立、运行的适宜性、有效性、充分性进行总体评价, 并征求全体审核组成员的意见后得出审核结论。审核组长对审核结论负责, 并在管理体系审核报告上签字确认。管理体系审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容。

b. 管理体系审核报告内容及编写要求:

1) 组织名称及代表、地址、审核日期、审核目的、审核依据(准则)、审核类型、审核组成员及其个人注册信息、审核活动(现场或非现场, 永久或临时场所);

2) 审核计划的完成及审核目的实现情况, 任何偏离审核计划的理由说明;

3) 现场审核情况的描述, 包括审核覆盖的区域(认证要求、地点、部门、过程);

4) 管理体系文件与申请认证标准要求的符合性评价;

5) 客户管理体系的评价: 包括适用的法律法规和其它要求的识别的适宜性、充分性和执行情况的评价, 方针、目标和管理措施的适宜性、充分性和实施的有效性的评价, 管理体系运行过程所需资源配置情况评价, 外部提供过程的识别及控制的评价, 适宜性说明评价, 关键过程和需要确认过程的识别和控制的适宜性、充分性和有效性评价(适应质量体系), 产品/服务质量的评价(适应质量体系), 对重要环境因素的识别及控制方法/控制措施的适宜性、充分性和运行控制的有效性评价(适用环境管理体系), 对重大职业健康安全风险的辨识及评价/风险控制的适宜性、充分性和运行控制的有效性评价(适用于职业健康安全管理体系), 内审和管理评审实施的符合性和有效性评价, 发生重大质量事故、环境污染事故、安全事故、职业危害和违规情况及处理的评价, 改进活动的策划和实施情况, 客户相关的法律许可类文件及其有效性的核实结果评价, 客户工作记录是否真实的评价等, 具体内容在管理体系认证审核报告中描述。

6) 任何对审核方案有显著影响的问题;

7) 对不符合项纠正措施的要求和验证方式;

8) 审核组对是否通过认证的推荐意见。当经最终决定的审核结论与现场审核结论有差异时, MBGJ将以书面通知客户相关事宜。

c. 注意事项

如果审核不止一个体系, 管理体系审核报告必须清楚的区分每个体系中所有的产品、过程和活动;

如果客户有多个不在同一地址的现场, 应在报告中说明;

如果客户对报告持不同意见,如某些问题双方无法统一,可记入检查结果,记录应予以保存,并随审核资料一起提交公司。

d. 管理体系审核报告一式两份,客户一份,MBGJ一份。审核组随审核资料一同上交档案。

e. 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。

4.4.3.13 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

a. 不符合项的情况,包括不符合项的明确说明、性质,客户应改进的主要方面,适用时,对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。不符合项的表述,应基于客观证据和审核依据,用写实的方法准确、具体、清晰描述,易于被客户理解。不应用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项;

b. 对审核中发现的不符合项,审核组应要求客户分析原因,并要求客户在规定期限内采取措施进行纠正。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性,将需要补充一次全面的或有限的审核,或者需要文件化的证据(需要在未来的审核中确认),则公司应告知客户。

c. 由审核组长或其他级别审核人员,对客户不符合项分析原因采取纠正措施的实施结果的书面证实材料进行验证,满足要求后在纠正措施验证栏内签署意见进行关闭。

d. 对于需到现场进行验证的,审核部需下达经批准的审核任务委派书,原则上由原审核组长或审核组成员进行现场验证。审核部也可另派审核人员进行现场验证,证实其满足要求后签署意见,对不符合项进行关闭,并提交现场验证情况记录。

e. 当所有书面不符合项进行验证关闭后,填写《认证决定审批表》,上交全部审核资料。

4.5 认证决定

4.5.1 技术部人员对管理体系审核报告、审核资料及跟踪验证情况进行完整性审查,并将《认证决定审批表》及有关附件提交认证评定人员进行资料审查,提交的主要附件有:

- a. 法人地位、资质证明等;
- b. 管理手册和程序文件;
- c. 国家、行业、地方监督检查情况;
- d. 顾客投诉、申诉处理情况;
- e. 重大质量、环境、安全事故及处理情况;
- f. 审核任务委派书;
- g. 文件评审报告;
- h. 审核计划;

- i. 审核检查表;
- j. 不合格项报告;
- k. 管理体系审核报告;
- l. 跟踪验证情况等有关资料等。

4.5.2 资料审议的要求

a. 满足要求的认证决定或复核人员在对管理体系审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上,作出认证决定。工程建设施工领域质量管理体系认证决定或复核人员具有一票否决权。

b. 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

c. 被公司指派进行认证决定的人员应为公司的雇员,应与公司签订有正式劳动合同/协议。认证决定应由未参加该项审核的人员做出。当认证决定或复核人员为一时应为专业人员,为一组时除专业认证人员外,可以有未参加该项认证审核的人员,同时其能力和专业均应符合要求。

d. 需要时,可由技术部成员参加审议。

4.5.3 在做出认证决定前应确认如下情形:

a. 管理体系审核报告符合本程序4.4.3.12条款要求,能够满足作出认证决定所需要的信息。

b. 反映以下问题的不符合项,应确保已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

未能满足管理体系标准的要求。

制定的目标不可测量或测量方法不明确。

对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行,或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷,实现目标有重大疑问。

c. 认证机构对其他一般不符合项已评审,并接受了客户计划采取的纠正和纠正措施。

4.5.4 认证批准的条件

- a. 管理体系符合所申请的标准要求,包括适宜的不适用理由合理;
- b. 管理方针、目标已为员工理解和实施,管理意识有所提高;
- c. 产品/服务质量符合相关法规、标准和用户要求,用户满意;
- d. 内部审核、管理评审已实施,能发现体系存在的问题,建立了体系有效运行和自我完

善的机制;

e. 通过内审和管理评审和其它渠道信息的沟通, 采取纠正和预防措施, 改进管理体系, 使体系具有实现管理目标的能力;

f. 对纠正措施没有进行验证之前, 不能批准认证资格;

g. 经审查、审定未发生影响批准认证的其他事宜(如资质证书齐全、无顾客投诉、上级主管部门的质量、环境、职业健康安全抽查未发生不合格、无重大事故等)。

h. 按照认证服务合同书规定履行了相关义务。

4.5.5 认证决定与批准

a. 认证决定的方式为认证决定人员审定, 审定时需在《认证决定审批表》上签字。

b. 如认证决定中存在重大问题时, 提交公司技术部进行决定, 并做出处理。

c. 当顾客不能满足要求或者存在重大缺陷, 不符合认证标准的要求或存在重大质量问题或与产品和服务质量有关的严重违规违法行为, 评定结果为不符合认证要求, 以书面形式告知顾客未通过认证的原因。

d. 当出现影响批准认证的事宜时, 信息获取部门应及时向技术部传递信息, 以保证认证决定的有效性。

e. 如果认证审议审定结果与审核组提交的报告存在差异时, 技术部要及时通知审核员, 由审核员与客户沟通、说明原因, 并由技术部向客户发送书面通知。

f. 总经理根据认证决定人员签字的《认证决定审批表》附有关资料批准认证注册。

g. 《认证决定审批表》需经总经理批准/或授权人法人代表签字方能制作证书。

h. 公司将记录每项认证决定, 包括从审核组或其他来源获得的任何补充信息或澄清。

4.5.6 如果审核组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。

4.6 认证证书的转换

4.6.1 认证证书转换的定义

一个已认可的认证机构(称“接收机构”), 承认另一个认证机构(称“发证机构”)颁发的现行有效的质量管理体系认证证书, 目的在于颁发接受机构自己的证书。

4.6.2 认证证书转换的原则

应遵循非歧视性原则, 使申请人(已获证组织)选择认证机构的自由不能受到不正当或不公平的限制, 并确保维持一个已认可的认证机构颁发的管理体系认证证书, 转换成MBGJ认证证书时的完整性。

4.6.3 转换要求

- a. 被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书,不得接受转换申请。
- b. 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的(如被有关执法监管部门责令停业整顿等)、被发证的认证机构撤销证书的,除非该组织进行彻底整改,导致暂停或撤销认证证书的情形已消除,否则不应受理其认证申请。
- c. 证书转换程序按公司《认证证书转换管理规定》执行。

4.7 认证证书和认证公布

- a. 根据总经理批准的认证注册,综合部根据评审确认的《认证证书信息确认表》进行认证证书的制作。并在每月5日前将上一月度获证组织的注册信息按规定要求报送国家认监委。
- b. 认证证书有效期最长为3年,认证证书内容至少包含以下信息:

获证组织名称、地址和组织机构代码/社会信用代码,该信息应与其法律地位证明文件的信息一致;证书中应注明:客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证方继续有效的提示信息;

管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的管理体系覆盖多场所,表述覆盖的相关场所的名称和地址信息,该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致;

管理体系符合各自标准和(或)其他规范性文件的准确描述,如质量管理体系GB/T 19001标准、环境管理体系GB/T 24001、职业健康安全管理体系ISO45001,包括发布状态的标识(例如修订时间或编号);

证书编号;唯一的识别代码;

认证机构名称、地址、认证标志,相关的认可标识及认可注册号(适用时)可以使用其他标识(如认可标识、客户的徽标),但不能产生误导或含混不清;

证书签发(生效)日期、换证日期、有效期的起止日期;

注:当证书失效一段时间时,在满足下列条件时,可以在证书上保留原始的认证日期:

- 清晰标识了当前认证周期的开始时间和截止时间。
- 把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标识。

证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外,还应当在证书上注明:“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”,以便于社会监督。

注:如果体系认证所覆盖产品(或服务)的类别及所涉及的过程、覆盖的场所较多,适

用时, 可在证书附件上加以标识。

c. 认证公布

对认证合格已颁发认证证书的客户有关认证信息及MBGJ需向社会公开的事项在公司网站上公示。公司除向客户、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外, 还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息, 接受社会监督。

4.8 审核档案管理

技术部应将审核有关的申请书、合同、证书信息确认表等纸质文件、资料进行收集、分类、编目整理。对与审核有关的电子档案、认证决定记录进行整理, 上交档案室归档和管理。

记录应当真实准确, 以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文, 保存期至少为一个完整的审核周期加上现行时间。

4.9 认证活动引发的责任

认证过程、活动引发的责任及处理由总经理负责做出安排。

4.9.1 属认证机构的责任

- a. 审核活动不符合认证标准和MBGJ 管理体系认证文件要求;
- b. 审核活动中发生违反科学性、公正性现象;
- c. 审核活动中审核人员违反审核纪律、发生泄密行为;
- d. 审核结论与事实不符;
- d. 违反认证服务合同书的双方约定。

4.9.2 属于申请人(客户)的责任

- a. 申请的管理体系覆盖产品、过程范围、体系覆盖人数与现场提供的审核范围不符;
- b. 管理体系建立和运行未按认证标准要求和管理体系文件规定实施;
- c. 违反认证证书和认证标志的使用规定;
- d. 对认证审核中发生的不符合项不能按规定采取纠正和预防措施, 满足认证要求;
- d. 违反认证服务合同书和双方约定。

认证机构和申请人(客户)关系、活动均应以双方签订的合同书为依据, 涉及合同书范围以外的活动, 须经双方商定, 发生责任问题以书面文件为准, 对确属公司的责任, 由总经理做出具体安排, 组织有关部门分析原因, 制定纠正和纠正措施, 并与申请人(客户)协商妥善解决。

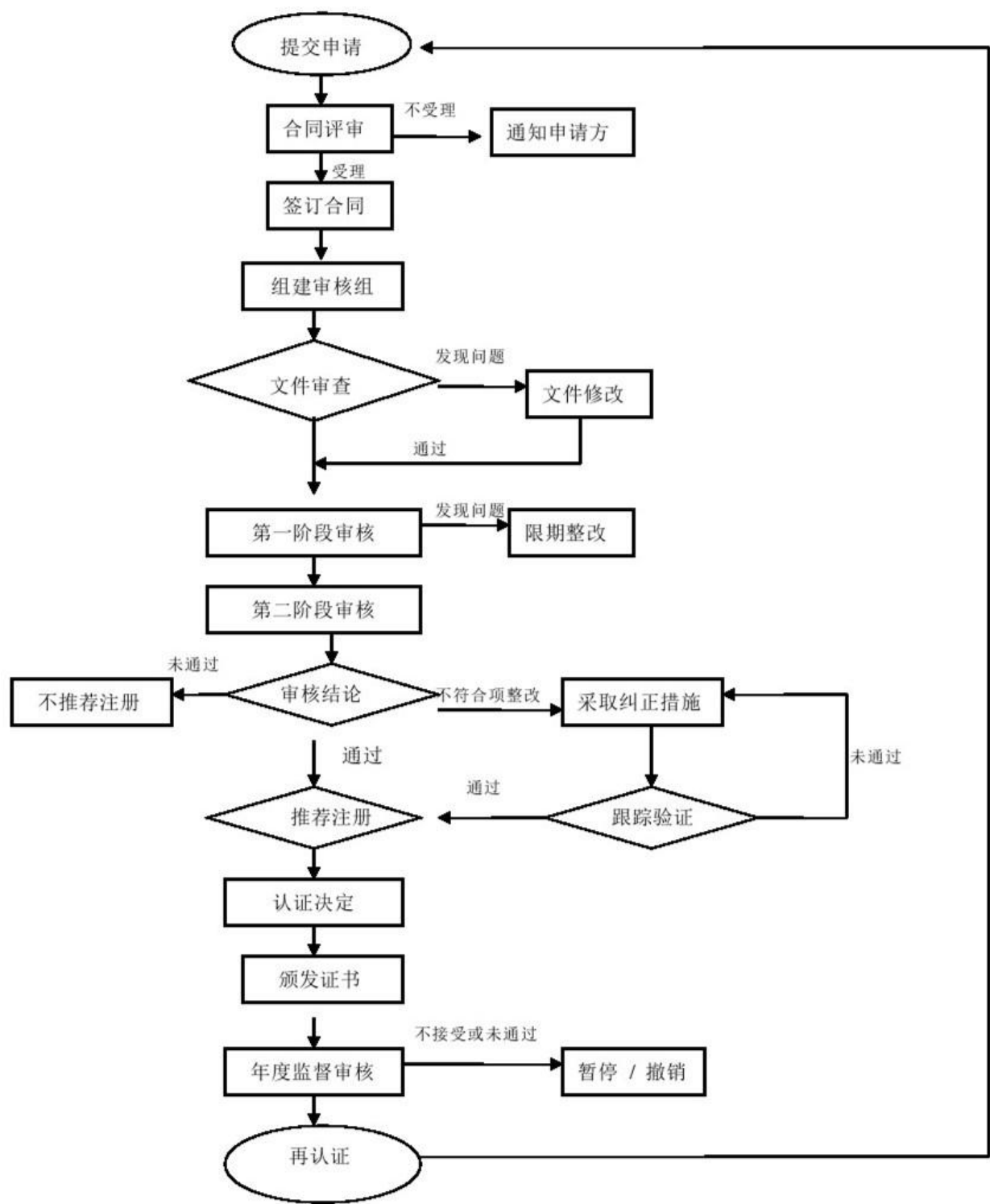
4.10 认证要求的更改

根据国际标准化组织(ISO)和CNAS 对认证标准和认证规则的更改, 并将这些更改信息

和更改的实施部署要求,公司以公开文件的形式及时通知客户,使他们能在规定的时限内调整管理体系文件并实施,并对满足新的要求情况进行验证。

首先由获证客户书面申请,并提供与认证标准相适应的成文信息,由市场部/审核部审查决定是否受理,然后在确定审核组组成后,由专人进行文件审查和现场审核。现场审核中重点审核认证标准或认证规则变更的要求、过程、活动及相关部门。审核程序按本文件对现场审核实施的要求进行。审核结束后,由技术部审定,总经理批准,给予认证证书的更换。如新的申请人或获证组织不愿意或不能确保符合新的要求时,公司将按规定做出适宜处理,包括中止合同或撤销认证注册资格。

05 认证活动工作流程



06 MBGJ 认证收费标准

1.认证收费原则

- 1.1 MBGJ 获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；
- 1.2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；
- 1.3 认证收入用于维持 MBGJ 认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

2.认证收费

2.1 认证收费标准

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局《质量管理体系认证收费标准》，特制定 MBGJ 公司管理体系认证收费标准。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审定与注册费（含证书）	2000 元/每证	如需加印证书，每证另收费 200 元
4	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
6	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
7	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：各种费用的具体金额和付费时间以《认证合同书》为准。

07 换发证书需提交的资料

获证组织在其名称、注册地址、生产场所、产品范围等发生变化时,应尽快通知 MBGJ 更换认证证书,获证组织提出换证申请时应同时提交以下资料:

- ◆ 证书变更申请书并加盖公章;
- ◆ 原版证书;
- ◆ 证书变更部分的中、英文对照资料及其相关证明资料;
- ◆ 如申请组织的名称、注册地址等发生变更时,需提供工商部门批准文件及变更后的营业执照复印件并加盖公章;
- ◆ 如产品范围发生变更,应结合监督审核结论换发证书。
- ◆ 获证组织将上述内容的书面申请文件寄 MBGJ 综合部,由技术部评审后办理换证。

08 客户的变更通知

在认证服务合同书中规定: 当客户有可能影响到管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜发生变化时, 应及时通知公司, MBGJ 应采取适当的行动, 包括(但不限于)与下列方面有关的变更:

- a. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权;
- b. 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员);
- c. 联系地址和场所;
- d. 获证管理体系覆盖的运作范围, 具体见《获证组织认证范围变更控制程序》;
- e. 组织管理体系和过程的重大变更;
- f. 发生任何导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

注: 若获证组织通报不及时或不属实, 造成审核无效, 一经发现, MBGJ 将视具体情况予以暂停认证证书使用或撤销认证证书。

09 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 综合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。
- 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。

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》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 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审核部负责人/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。如审核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遵守与公司所签订的认证服务合同书的规定。

5.2.5 公司按照《保持认证管理程序》安排现场监督审核(但不一定是对整个体系的审核), 并应与其他监督活动一起策划, 以使认证机构能对获证管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任, 监督审核包含了以下方面:

- a) 内部审核和管理评审;
- b) 对上次审核时确定的不符合项所采取的纠正措施的审查;
- c) 投诉的处理;
- d) 体系变化和保持情况;
- 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; 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)。

h) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用; 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。

i) 向公司提交的对客户的申诉、投诉和争议的记录,在显露任何不符合或没有满足认证要求的地方,客户是否已经调查了自己的体系和程序并采取了适当的纠正措施;

j) 在证书有效期内,获证组织的法人代表、法律地位、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化或发生重大质量事故、环境事故、安全事故时是否及时通报公司。

k) 市场监管或行业主管部门抽查的结果。

l) 管理目标实现情况。

m) 认证期间新的法律法规识别、遵守情况。

5.2.6 MBGJ 将在风险分析的基础上,按照《保持认证管理程序》策划了特殊审核,采用不通知现场审核、生产现场产品抽样检验、市场抽样检验、调查问卷等方式对获证组织实施跟踪调查和不通知现场审核。

5.2.7 审核组将监督检查的全部资料在对获证方所有不符合纠正措施经审查认为可接受或完成结果经验证有效后,提交 ERP,收卷人员进行验证,完成后分卷,交复核、决定。审核组对获证方不符合项纠正措施的验证和审查工作应在收到获证方纠正措施完成报告的一周内完成。监督审核卷宗应在审核结束后 2 月内提交 ERP。如有特殊情况,审核组长需说明。

5.2.8 认证注册资格保持的条件

a) 获证方的体系运行良好,无严重不符合/无重大顾客投诉/未发生重大环境污染或污染物严重超标/未发生重大安全事故;

b) 获证方上次监督检查的所有不符合纠正措施保持有效并通过监督检查,证明获证组织仍满足监督审查的要求;

c) 获证方的证书和标志使用符合规定要求;

d) 监督审核可以确认认证活动有效运作,且审核组长对认证资格保持持肯定态度。

e) 申请人缴纳了有关认证费用。

5.2.9 复核完成后,作出书面认证决定意见,总经理批准认证决定。

5.2.10 公司根据认证决定的结论,制作《恢复使用认证证书及认证标志的通知书》发给受审核方,同时发放审核报告和合格标签。

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 个工作日内, 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; 包括有意生产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,由审核部填写“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,综合部及时在公司网站公布,并将信息上报 CNAS(适用时)。

5.5.3 审核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,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。

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服务合同书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,审核部填写“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, 由审核部报总经理批准后, 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, 在暂停期间审核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, 审核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, 若审核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“恢复使用认证证书及认证标志的通知书”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“恢复使用认证证书及认证标志的通知书”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认证证书, 终止该组织使用注册认证证书和认证标志的权利, 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。

10 申请组织与审核方的权利与义务

1. 申请组织的权利

- 1.1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。
- 1.2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
- 1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
- 1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
- 1.5 正确使用认证证书和标志。
- 1.6 有权对认证结果进行申诉。
- 1.7 申请扩大/缩小认证范围, 注销部分或全部认证范围。

2. 申请组织的义务

2.1 在申请时, 不得隐瞒组织的真实情况, 并提供以下资料:

- ◆ 组织独立的法律资格证明材料(如: 有效期内的营业执照等);
- ◆ 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书(行政许可法规定的行业和/或产品);
- ◆ 体系所涉及的过程、产品及服务流程图;
- ◆ 重要环境因素清单(仅适用于申请环境管理体系认证);
- ◆ 排放达标证明文件等文件(仅适用于申请环境管理体系认证);
- ◆ 重大危险源清单及危险源控制合规的有关文件(仅适用于职业健康安全管理体系认证);
- ◆ 适用的法律、法规及强制性标准清单;
- ◆ 现场审核前一个月提交体系/服务文件, 并对其符合性负责;

2.2 始终遵守 MBGJ 的有关认证规定。

2.3 遵守国家有关的法律、法规, 了解认监委体系/服务要求的要求。

2.4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排, 包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件, 并在必要时为到场的观察员提供条件。

2.5 对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施, 在宣传认证结果时, 不得损害 MBGJ 的声誉, 不得做 MBGJ 认为误导或未授权的声明。

2.6 当认证被暂停或撤销后, 应立即停止涉及认证内容的广告, 并按认证机构要求交回所有的认证文件。

2.7 体系/服务认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件, 不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。

2.8 按时接受监督审核, 及时向认证机构通报信息。

2.9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。

2.10 接受中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审; 接受认可委对获证企业的确认审核。

2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。

2.12 申请组织发生下列情况的变更, 必须及时通知 MBGJ:

法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更;

- ◆ 组织和管理层发生变更;
- ◆ 生产地址和场所发生变更;
- ◆ 获证覆盖的产品范围发生变更;
- ◆ 体系和过程的重大变更。

2.13 按合同及相关约定缴纳认证费用。

3. 审核方的权利

- 3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求, 制定 MBGJ 的认证审核工作程序和管理规定。
- 3.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。
- 3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。
- 3.4 对获证组织进行监督审核和再认证, 对获证组织不再满足认证要求时, 采取暂停和撤销认证资格; 拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。
- 3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。
- 3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。
- 3.7 要求组织提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料, 并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。根据行业要求和公司规定, 有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。
- 3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。

4. 审核方的义务

- 4.1 MBGJ 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。
- 4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。
- 4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。
- 4.4 MBGJ 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。
- 4.5 确保 MBGJ 所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获证组织的信息秘密。如需将信息提供给第三方时, MBGJ 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时, 应事先以书面形式通知组织。
- 4.6 调查获证组织对认证服务的满意度,
- 4.7 回答和解释组织所提出的置疑, 并提供相关信息。

11 认证证书和认证、认可标志及国际认证证书和互认标识使用控制程序

1 目的

本程序是为 MBGJ 的所有获证客户, 提供使用 MBGJ 颁发的认证证书、认证标志和获准 CNAS 认可标志及国际互认标识应遵守的规则。

2 适用范围

本程序适用于 MBGJ 颁发的所有管理体系认证证书及认证标志的管理。

3 引用文件

3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

3.2 CNAS-R01 《认可标识和认可状态声明管理规则》

3.3 CNAS-RC03 《认证机构信息通报规则》

3.4 MBGJ 《管理手册》

以上文件注明日期的以注明日期的文件为准, 未注明日期的以最新有效版本为准。

4 管理职责

4.1 综合部负责对认证证书的制作、下发及对客户认可及认证标志使用的日常监督。

4.2 审核组负责在现场审核中对客户使用认证证书和标志的监督与检查, 对不正确宣传认证制度或误导使用证书和标志的客户提出处理意见。

4.3 总经理负责对认证证书的审批。

5 管理程序

5.1 颁发

4.1.1 按照《管理体系认证初次审核实施与控制程序》、《保持认证管理程序》的要求, 技术部对授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期的审核资料进行认证决定, 经总经理批准后, 由综合部制作并颁发认证证书。证书有效期三年。再认证的证书有效期, 不超过最近一次有效认证证书截至期再加 3 年。

4.1.2 公司如果获得 CNAS 认可后, 在其获得 CNAS 认可的范围内, 如果其客户希望其所颁发的认证证书不带 CNAS 认可标识和(或)不声明认可状态, 其客户必须向公司和 CNAS 说明理由。如果认证机构和 CNAS 均认为理由是合理的, 并可接受, 可以作为例外。但管理体系认证机构所颁发的不带 CNAS 认可标识和(或)不声明认可状态的认证证书仍被视为在 CNAS 认可范围内。

5.2 管理体系认证证书的基本内容

- a. 证书名称（如质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书）；
- b. 证书编号：格式要求见本文件“5.4”规定。
- c. 获准认证组织名称、注册地址、经营地址。
- d. 依据的管理体系标准和/或其他引用文件的编号与版次；
- e. 管理体系认证所覆盖的范围：
 - 如管理体系认证所覆盖产品(服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。
 - 对于多现场组织，还应在证书上或附件中明确注明已获准认证的场所名称、地址、产品（服务）类别及其涉及的过程。
- f. 初评获证日期、换证日期以及证书有效期的起止日期；

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

 - 清晰标识了当前认证周期的开始时间和截止时间；
 - 把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标识。
- g. 认证机构的名称、地址及其标志：
 - 由 MBGJ 颁发的，在其被认可范围内的所有证书均应带有 MBGJ 的标识，获 CNAS 认可的，需带国家认可委（CNAS）的标识和国际互认（IAF-MLA）的标识，标识与获得认可的认证机构名称和/或认证机构徽标应在同一页面上，并且大小相近。
 - BIC 未获准 CNAS 认可使用的认证标识式样为：



盟标认证基本图标：



注: 使用 CNAS 认可标识和(或)声明认可状态时, 应与本机构的名称或徽标在同一个页面上。

- h. 认证机构印章和/或授权代表的签字;
- i. 监审合格后, 合格标识;
- j. 获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证方继续有效的提示信息;

MBGJ 经 CNAS 认可后, 在认可范围内, 质量管理体系、环境管理体系可引用的中国合格决定国家认可委员会(CNAS)标识和国际互认(IAF-MLA)标识和(或)声明认可状态, 职业健康安全管理体系获 CNAS 认可后, 在认可范围内可引用的中国合格决定国家认可委员会(CNAS)标识和(或)声明认可状态:

质量管理体系、环境管理体系认可后引用认可标识图例:



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

通过中国合格决定国家认可委员会(CNAS)和国际互认(IAF-MLA)认可

职业健康安全管理体系获认可后引用认可标识图例:



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CANS CXXX-M

通过中国合格决定国家认可委员会(CNAS)认可

k. 证书查询方式。证书上除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外, 还应当在证书上注明:“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”。

5.3 MBGJ 颁发的认证证书为中英文版本。

5.4 证书编号的规定格式:

5.4.1 通常, 对同一个组织实施的同一个体系认证赋予一个证书编号。

5.4.1.1 证书编号格式如下:

织和个人应当向认证机构申请变更, 未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的, 不得继续使用该认证证书。

5.5.2 获证组织在持有的认证证书有效期内, 可以在已获得认证的领域的业务范围内, 在标志性牌匾、宣传材料中引用认证证书的内容, 在投标场合展示认证证书或复印件, 在投标文件中引用认证证书内容。

5.5.3 获证组织不得利用产品认证证书和相关文字、符号误导公众认为其服务、管理体系通过认证; 不得利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证; 不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号, 误导公众认为其产品、服务通过认证。

5.5.4 获证客户不能以有可能造成表明产品合格的方式使用认证标识, 不能用于产品或消费者所见的产品包装之上, 或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。在产品包装上或附带信息中声明管理体系/服务认证通过认证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/服务认证的类型 (例如质量、环境) 和适用标准;
- 颁发证书的认证机构“盟标国际认证有限公司”。

注: 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。

5.5.5 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志, 可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内, 但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

5.5.6 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, 不得在产品上标注管理体系认证标志, 只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注管理体系认证标志。

5.5.7 食品安全管理体系/危害分析与关键控制点管理体系获证组织不应在产品或者产品包装上使用食品安全管理体系/危害分析与关键控制点管理体系认证标志。FSMS 和 HACCP 体系获证组织的产品或者产品包装上不得使用认证标志, 不允许在产品包装上使用获证组织已获得食品安全管理体系/危害分析与关键控制点管理体系的任何声明。产品包装包括产品所有包装, 既包括初级包装 (盛放产品的), 也包括任何外包装或二次包装。

5.5.8 认可标识是中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 的专有标识, 其所有权归 CNAS。

未经、CNAS 授权不得使用。

5.5.9 认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

5.5.10 认证标志的使用

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

5.5.10.1 使用 MBGJ 的认证标识时，应注意其授权的认证范围。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；

5.5.10.2 不论是否声明，认证标识不允许用在产品或产品包装上；

5.5.10.3 认证标识可用在做广告的小册子上；

5.5.10.4 当使用认证资格时，不得有损于 MBGJ 和(或)认证制度声誉。

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

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

5.6 CNAS 认可标识的使用（该条款通过认可后适用）

5.6.1 MBGJ 的名称及其标识与 CNAS 认可标识在认证证书的同一页面，并且大小相近。

5.6.1.1 MBGJ 在使用 CNAS 认可标志时，应与 MBGJ 的名称及其标识或徽标在同一页面上；

5.6.1.2 不得允许获得认证的组织将 CNAS 认可标识用于产品或产品包装上。

5.6.2 获证客户得到 MBGJ 授权后可按以下要求使用认可标识：

5.6.2.1 BIC 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：



5.6.2.2 BIC/IAF-MLA/CNAS 联合标识的使用

当 IAF-MLA/CNAS 联合标识与 BIC 徽标采用紧密使用方式时, 可采用以下式样:



5.6.2.3 使用前获证客户应与 MBGJ 签署有关使用认可标识的协议, 并由 MBGJ 监督其使用情况;

5.6.2.4 除以上要求外还应满足本文件“4.5”条的各项要求。

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

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

5.7 IAF-MLA/CNAS 联合标识的使用 (该条款通过认可后适用)

5.7.1 MBGJ 采用非紧密方式使用;

当 IAF-MLA/CNAS 联合标识与 BIC 徽标采用非紧密使用方式时, IAF-MLA/ CNAS 联合标识与 BIC 徽标应在同一个页面。可采用以下式样:



5.7.2 MBGJ 只用于质量管理体系,环境管理体系和职业健康管理体系颁发的认证证书中;

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

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

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

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

5.7.7 IAF-MLA/CNAS 标识与获得认可的认证机构名称和/或认证机构徽标应在同一页面上。

如果公司获得包括 CNAS 等多个认可机构认可, 在同一认可范围内, 公司决定颁发带有其中一个或多个认可标识和(或)认可状态声明的管理体系认证证书。公司应识别出认证标准的差异性, 对于有差异性的认证标准, 公司不应将 CNAS 认可标识和(或)认可状态声明与其他认可机构的认可标识和(或)认可状态声明使用在同一张管理体系认证证书上。

5.8 认证证书和认证标志的暂停、撤销、注销及后续管理

5.8.1 认证证书和标志暂停和恢复

5.8.1.1 当获证方被 BIC 暂停认证/注册资格时, 同时暂停其证书及其标志的使用;

5.8.1.2 当获证方被 BIC 批准恢复其认证资格时, 书面通知其恢复使用认证证书和标志。

5.8.2 认证证书的暂停

当获证方被 BIC 暂停认证注册资格时, BIC 发出书面通知停止其认证证书和标志的使用, 并发布暂停公告。

当有下列情况之一时, 将暂停获证方的认证证书:

(1) 管理体系持续或严重不满足认证要求, 包括对管理体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行《认证服务合同书》约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 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) 主动请求暂停的。

(6) 其他应当暂停的认证证书:

- 1) 未按规定及时交纳有关认证费用;
- 2) 监审发现的不符合, 在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被证实有效; 或监审发现获证方提供了严重虚假信息, 可能导致本机构重大认证风险;
- 3) 不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核;
- 4) 未按本机构的认证证书和标志管理规定要求使用管理体系证书和认证标志;
- 5) 发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求, 未及时通知本机构得到妥善处理;
- 6) 发生产品质量/环境绩效/职业健康安全绩效的重大事故, 或国家行业监察发现重大问题的;
- 7) 特殊行业, 在特定时期国家有要求予以暂停的;
- 8) 对其投诉或任何其他信息证实不再符合本机构的相关规定要求;

5.8.3 认证证书的撤销

当获证方被 BIC 撤销认证注册资格时, BIC 发出书面通知停止其认证证书和标志的使用, 并发布撤销公告。被撤销认证证书的获证方接到通知后, 应立即将认证证书交回 BIC。

获证组织出现以下状况将撤销其认证证书:

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- (2) 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;
- (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) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的;
- (5) 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;
- (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);

(8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的;

(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) 其他应当撤销认证证书的。

5.8.4 认证证书的注销

当获证方提出主动注销认证证书及认证标志的时候, BIC 对于相应领域管理体系证书予以注销,被 BIC 注销认证注册资格时, BIC 发出书面通知停止其认证证书和标志的使用,并发布注销公告。被注销认证证书的获证方接到通知后,应即将认证证书交回 BIC。

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

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

5.8.7 撤销/注销证书后,原编号废止。

5.9 换发证书

5.9.1 有效期内换发证书,证书编号中的认证机构批准书批准号的后三位、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,应注明换证日期。

5.9.2 因换版换发证书,证书编号中的认证机构批准书批准号的后三位、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,应注明换证日期。

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

5.9.4 补发认证证书,当获证方认证证书遗失或损毁时,应向 BIC 提出书面申请,说明理由,经 BIC 核定后补发认证证书,补发的认证证书内容与原认证证书完全一致。

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

5.11 管理体系认证证书有关信息的报送

综合部按 CNAS 的有关规定,报送 MBGJ 颁发/换发/恢复/暂停/撤销认证证书等相关信息。

MBGJ 被撤销、注销认可资格或缩小认可范围时,应在 CNAS 做出撤销、注销或缩小认可范围决定之日起,在被撤销、注销认可资格或缩小认可范围内立即停止任何关于获 CNAS 认可的宣传,收回、销毁和删除一切带有 CNAS 认可标识或声明认可状态的证书、报告、文件、办公用品、宣传品和网页等。

5.12 监督

5.12.1 BIC 在监督检查发现获证方如有以下:

5.12.1.1 错误使用认证证书或误用于不合格品;

5.12.1.2 未经许可使用认证证书;

5.12.1.3 不正确的宣传和误导使用认证证书与标志的行为;

对以上情况将采取相关措施及开出不符合项报告,要求获证方采取纠正措施限期整改,并将整改情况报公司审核部,公司于监督审核时予以现场验证。

5.12.2 获证方不能按期完成整改,公司暂停其认证资格,并要求获证方作出消除影响的承诺和保证。

5.12.3 当问题严重时,公司将撤销其认证资格,并采取适当的法律手段。

5.12.4 未经 BIC 批准,擅自更改认证证书内容、编造认证证书以及滥用,冒用和伪造认证证书和标志者,视后果严重程度追究其法律责任。

5.13 错误使用管理体系认证证书、认证标志和标识的类型

5.13.1 在认证范围以外的场合使用(包括在实验室检测、校准或检验的报告或证书上使用);

5.13.2 认证标志/认可标识在产品上、产品标签上、产品说明书、产品包装上使用;

5.13.3 未获得带 CNAS 认可标识的认证证书,使用 CNAS 认可标识;

5.13.4 在认证资格被暂停期间、注销或撤销后继续使用;

5.13.5 转让给其他组织使用;

5.13.6 其他类型的误用。

5.14 对错误使用认证证书、认证标志和标识的处理

5.14.1 获证组织一经发现错误使用认证证书、认证标志和认可标识的,应立即停止使用,并采取适当措施予以纠正和消除可能对客户和消费者产生的误导影响。

5.14.2 获证组织对在产品、产品标签和产品说明书上错误使用的,要识别错误使用的性质和评估可能产生的后果的严重性和影响范围,采取相应的纠正措施。通常是从客户、市场、其他贮藏地回收这些产品或就地采取:

- 1) 更换或撤除认证标志;
- 2) 降低用途并控制使用;
- 3) 返工成合格品;
- 4) 报废销毁产品;
- 5) 对无法追溯的应通过媒体向社会公告和(或)向政府通报。

5.14.3 机构对获证组织故意错误使用、转让给其他组织使用、发现错误使用后未及时采取纠正措施的或纠正措施未取得明显效果的,将暂停或撤销认证资格。

5.14.4 凡发现证书的持有人在广告、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,MBGJ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MBGJ已要求获证组织纠正但超过30天仍未纠正的,MBGJ将撤销其认证资格)、公告违规行为等,将根据国家相关法律法规规定,追究其责任者的法律责任。

5.15 认证证书的查询

管理体系认证证书的有效期为三年。初次认证后的第一次监督审核在认证证书签发日起12个月内进行。此后,监督审核至少每个日历年(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。

证书状态查询途径:

- 国家认证认可监督管理委员会官网: <https://www.cnca.gov.cn/>
- 盟标国际认证有限公司官网: <https://www.mengbiao.com.cn/>

12 申诉投诉管理程序

1 目的

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

2 适用范围

适用于对 MBGJ 的申诉/投诉的管理。

3 引用文件

3.1 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

3.2 CNAS-R03《申诉、投诉和争议处理规则》

3.3 MBGJ《管理手册》

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 管理职责

4.1 综合部是申诉/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。

4.2 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综合部。

4.3 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。

4.4 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。

5 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 MBGJ 正式表达的对 MBGJ 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 MBGJ 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. 综合部负责定期(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. 综合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, 综合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。综合部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c. 综合部可以通过电话、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. 综合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 MBGJ 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 MBGJ 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,由综合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 MBGJ 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 MBGJ 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 MBGJ 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 MBGJ 对认证申请人或客户申请的受理和评审;
- b. 涉及 MBGJ 做出的任何认证审核结论;
- c. 涉及 MBGJ 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 MBGJ 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内, 向 MBGJ 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

综合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。审核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. 综合部在接到申诉后, 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 MBGJ 审核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 MBGJ 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 MBGJ 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, MBGJ 建立资本金保全制度(行业风险保证金), 以降低申请和客户的风险, 保障所有者权益。行业风险保证金按公司营业收入百分比例提取, 列为专项保证金。

4.5 记录

由综合部对申诉/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 MBGJ 的问题, 涉及 MBGJ 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 审核部应及时向 MBGJ 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 MBGJ 公开文件的方式, 使 MBGJ 所有的利益方、相关方及客户得到。

附录 I

更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
B0	全章节	整体换版	综合部	2024. 3. 5