



欧瑞认证有限公司

公 开 文 件

受控文件

编 制 _____ 编制小组 _____
审 核 _____
批 准 _____

机构简介

欧瑞认证有限公司是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的专业、公正、权威的第三方认证机构（认证机构批准号：CNCA-R-2017-378）。专业从事 ISO9001 质量管理体系（含 GB/T50430）、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。建立有高速快捷的内部局域网，使用统一的管理信息系统，以实现认证申请受理、项目评审、审核计划安排、审核人力资源管理、信息传递、证书制作和发放、认证企业年审、复评等信息的电子化管理。

欧瑞认证建立了一支专业、严谨、开拓的技术团队，严格遵守认证行业相关法规要求，奉行“客观、公正、独立、权威”的宗旨。我们将以专业与真诚赢得您的信任；以专业的水准和严谨的作风保证审核公正、有效和权威；我们将遵守职业道德及行业规范，以卓越服务为本，追求顾客满意，追求顾客与我们的共同发展。

欧瑞认证注重吸纳国内外认证界的精英，以专家、学者为基础，国家注册高级审核员、审核员为主体，组成了专业齐全、技术精悍、系统配套的专家支撑体系；具有多领域、多体系、多现场的认证能力和审核经验，擅长多种体制、多种专业、多种规模的认证业务；客户群体覆盖制造业、服务业、机关、企事业单位等，享有很高的信誉。

名称：欧瑞认证有限公司

地址：浙江省杭州市钱江世纪城左右世界商务中心 1 幢 2 单元 1201 室

电话：0571-82751996 82751997

传真：0571-82751997-808

邮编：311215

网址：<http://www.cnesc.com.cn>

公正性承诺

欧瑞认证有限公司是独立的第三方认证机构，公正性是公司提供可信任认证的必要条件，在审核、认证各项活动中保持独立、客观、公正的原则，可使认证工作的公信力和可信度不断得到提高。

公司注意识别和分析包括认证费用、自身利益、自我评审、熟识（或信任）胁迫等方面来自各方的对公正性的威胁，以及由认证活动或各种关系引起的利益冲突的可能性，并采取措施消除或最大限度减小其影响。

公司根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，不受其他利益或其他各方的影响。按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

公司成立各方利益均衡、任何一方不处于支配地位的公正性委员会作为公司监督机构，公司管理层应向其提供必要的信息，包括与公司整体的发展计划、认证活动相关的重大决定及其原因，以及负责与认证有关的特定活动的人员的挑选等，以确保认证运作的恰当与公正性。不使用违反认可机构的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。对所有客户一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请，同时也不对其附加不合理的财务或其它额外要求；不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件。公司开展新的业务活动时，以不影响认证公正性为原则，且这种影响需事先经公正性委员会评价。公正性委员会每年对公司的认证活动、认证决定的公正性进行一次审查。

为保证认证活动的可信性、客观性或公正性，本公司承诺：

- a) 当某种关系对公司认证活动的公正性构成不可接受的威胁时，公司不提供认证；
- b) 公司不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证；
- c) 公司及与公司同一法律实体的任何其他部门不提供或推荐管理体系咨询，也不为管理体系咨询提供报价；
- d) 公司及与公司同一法律实体的任何其他部门不向获证客户提供内部审核；如公司对某个管理体系提供了内部审核，则内部审核结束后不满两年的不提供认证；

- e) 当咨询机构与公司之间的关系对认证机构的公正性构成了不可接受的威胁，而客户的管理体系接受了该咨询机构的管理体系咨询或内部审核时间不满两年的，不提供认证；
- f) 公司不将审核外包给管理体系咨询机构；
- g) 公司认证活动的营销或报价与管理体系咨询机构活动不存在联系；如某个咨询机构宣称或暗示选择公司将使认证简单、容易、迅速或廉价，公司将采取措施纠正。
- h) 参与了对客户管理体系咨询的人员（包括管理人员），在咨询结束后两年内，公司不安排用于针对该客户的审核或其他认证活动；
- i) 公司应采取措施，以应对其他人员、机构或客户的行为对其公正性产生的威胁；
- j) 公司所有可能影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会应公正行事，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性；不采用非正当手段承揽业务，并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》；
- k) 公司与所有聘用人员签署公正性声明，要求告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，包括外部人员及其所在单位的活动可能对公正性产生的威胁，并对这些信息加以分析，在能够证明没有利益冲突之后再使用这些人员。
- l) 公司没有认证咨询方面的利益相关方，影响公正性因素主要来自投资方。
目前投资的股东均系为自然人，本机构不提供对这些自然人投资者的组织提供认证服务，以确保公司认证活动的公正性。

公司总经理承诺：为提供建立可信的认证，公司充分识别来自所有权、管辖权、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销等方面对公正性的威胁，采取措施减小或消除这些威胁，从战略方针、组织结构、人员管理三个方面保证认证工作的公正性。杜绝可能影响公正性及违反国家认监委、认可委、认证认可协会要求的行为发生，如有发生，诚恳接受认监委、认可委、认证认可协会和社会各界的监督。

认证申请和受理

申请管理体系认证的条件

1. 客户应具有明确的法律地位。（注：明确的法律地位如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合）。
2. 初次认证的受审核方已经或准备按照适用的管理体系标准建立管理体系。
3. 现场审核前，受审核方的管理体系至少有效运行三个月（个别行业6个月）并已经进行了一次完整的内部审核和管理评审。
4. 已获公司认证证书的再认证客户，需在证书到期前3-5个月向公司提出申请。

认证组织须提交的资料

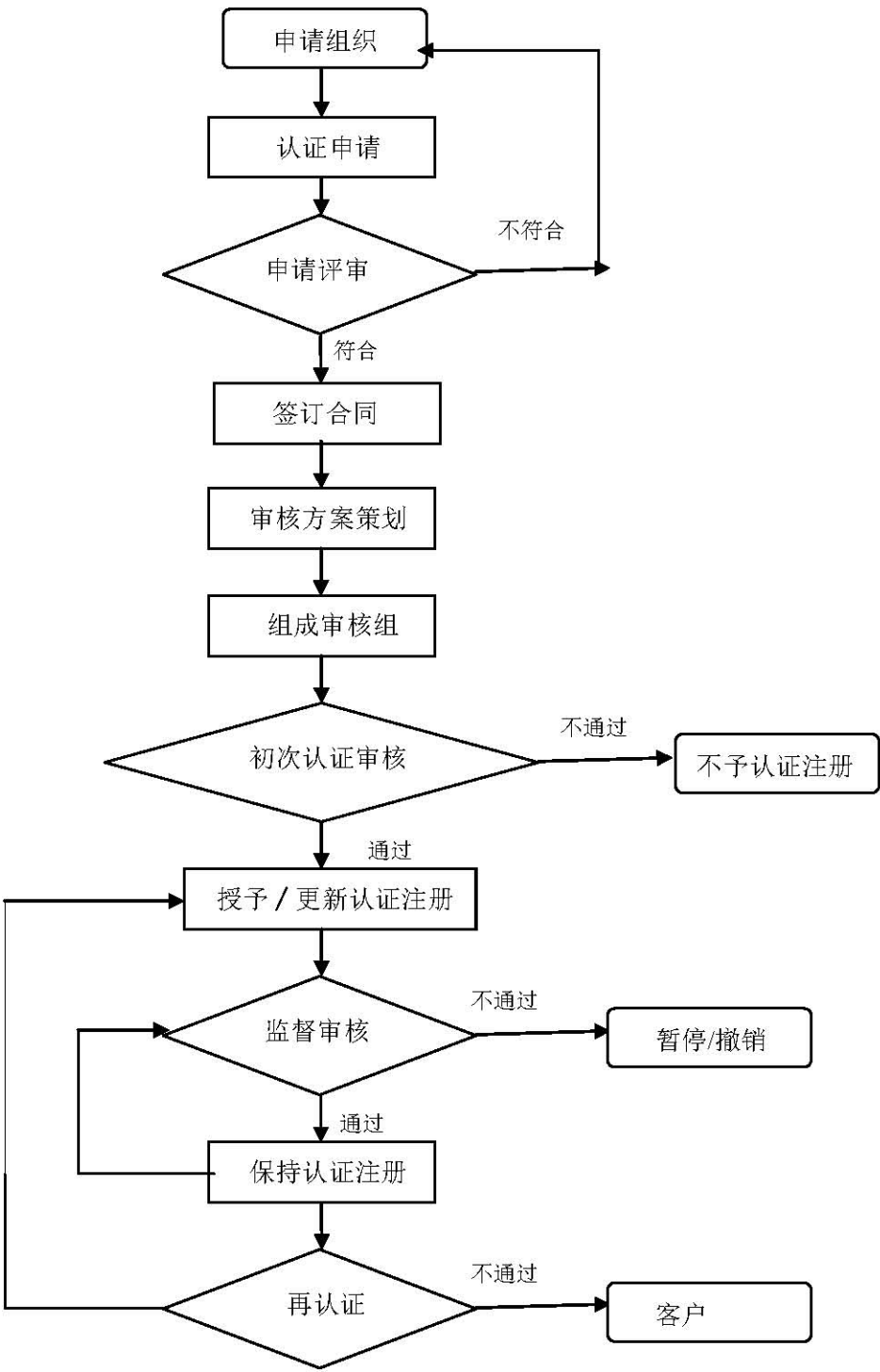
1. 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）或其他法律地位性文件的扫描件；
2. 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的扫描件（适用时）还需提供表明之间确属同一组织同一体系的证明材料（如：上级主管单位的证明、股权证明等）。
3. 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等扫描件；
4. 多场所清单（当受审核方有多场所时，须提供）
5. 质量管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单，如产品执行企标，须提供经备案的企业标准；（QMS 适用）
6. 文件化的信息（如管理性文件、风险分析报告等）（纸制或电子版）；
7. 管理体系已有效运行 3 个月（个别行业 6 个月）以上证明材料；
8. 生产工艺流程图（制造业提供）；
9. 重要环境因素/不可接受风险清单；（EMS/OHSMS 适用）
10. 适用本组织环境/职业健康安全法律、法规及其他要求清单；（EMS/OHSMS 适用）
11. 2000 年之后新、改、扩建项目，须提供环评报告、环评报告批复、环保项目竣工验收报告。如因特殊原因不能提供环保项目竣工验收报告，需提供当地环保部门颁发的排污许可证；（EMS 适用）及符合环境审批相关法规的文件。
12. 1999 年之前建厂的企业如不能提供第 11 项资料，需提供当地环保主管部门颁发的排污许可证和第三方监测报告；（EMS 适用）或符合法规要求的文件。

13. 一级风险的企业，须提供组织平面布局图、排污管网图，必要时提供主要原（辅）材料清单、危险化学品清单；（EMS 适用）
14. 有毒有害作业场所劳动卫生监测报告；（OHSMS 适用）
15. 消防验收报告，安全生产许可证、特种设备检验报告；（OHSMS 适用）
16. 组织地理位置图、周边情况及厂区平面示意图（EMS、OHSMS 适用），并在图中应标注主要的危害及活动，消防配备点（OHSMS 适用）

认证转换的监督、再认证审核，除须提供上述资料及附件外，还须提交如下资料：

1. 原认证证书复印件；
2. 认证周期内历次审核或最近一次审核的审核报告；
3. 最近一次审核的不合格报告及关闭材料。

认证工作流程图



注：初次认证审核分第一阶段（现场或非现场）和第二阶段现场审核。每个认证周期内监督审核至少实施两次，间隔不应超过 12 个月。

公司的权利和义务

1. 公司的权利

- 1.1 制定本公司运作的方针
- 1.2 在拟开展的管理体系认可范围内规定认证要求，进行审核和做出认证决定。
- 1.3 根据认证合同向申请方收取认证费用。
- 1.4 要求申请方、受审核方和/或获证组织提供有关初次审核、监督和复评所必需的资料及活动现场的相关资料。
- 1.5 制定管理体系认证证书和认证标识的使用规定。对认证证书和认证标识拥有所有权，对误用或错用认证证书和认证标识有权采取必要的措施予以纠正，直至撤销认证和采取其他法律手段。
- 1.6 对获证组织管理体系的运行情况进行监督。
- 1.7 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。
- 1.8 调阅获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

2 公司的义务

- 2.1 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放，保持公正。
- 2.2 对所颁发的认证证书在认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性负责，声明认证证书只能用来证明获证组织在认证范围内的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件。
- 2.3 承诺将通过对获证组织的监督和复评来验证认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性，从而确认认证证书的持续有效性。
- 2.4 对所做的有关管理体系认证的授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销的认证决定负责。
- 2.5 确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。
- 2.6 确保认证的决定由非执行审核的人员做出。
- 2.7 本公司不提供认证咨询服务。

2.8对认证要求的变更向获证组织发出正式的通知，在决定变更前充分考虑各利益方意见，决定公布后将验证每一个获证组织在公司认为合理的时间内，是否对其程序实施了必要的调整。

2.9回答与解释申请方、受审核方和/或获证组织对管理体系认证要求和认证程序提出的疑义，提供详细信息。及时受理和处理对公司的投诉、申诉和争议。

2.10公开发布获证组织名录，包括获证客户名称、相关的规范性文件、认证范围、地理位置或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置、证书状态、获证日期、证书编号等

3 公司保密承诺

3.1公司在认证过程中获得的有关申请人或获准认证的客户的商业、技术，以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意，公司均不向第三方披露其保密信息，但法律法规另有要求，或者需要履行法定责任的除外。

3.2 公司所有与认证工作有关的人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、维护公正性委员会委员均签署保密声明，遵守保密承诺。

申请认证客户的权利和义务

1权利

1.1 获取公司认证公开文件和信息

1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视

1.3 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对公司认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向公司直至国家监管部门提出申诉/投诉；

1.4 获证客户有正确使用认证证书和标识的权力；

1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向公司提出扩大或缩小认证范围；

1.6 认证证书到期前，可向公司申请再认证或不再保持认证。

2义务

2.1 始终遵守国家法律、法规及与公司的合同和有关规定；

2.2 按规定接受上级主管部门的监督检查及公司的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

2.3 按期接受公司监督审核和再认证审核。

2.4 依据认证合同要求及时向公司交纳认证费用。

2.5 为进行审核做出全部必要的安排，包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员；

2.6 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害公司的声誉，不应做使公司认为误导或未经授权的声明；

2.7 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和标识，停止认证宣传，并按公司的要求交回认证证书等所有认证文件；

2.8 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、标识或报告；在传播媒体中（例如文件、小册子或广告等）对认证内容的引用，应符合公司的要求；

2.9 获证客户应按要求向公司提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录；

2.10 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报公司；包括：

- a) 客户体系的重大变更，包括组织机构、产品/服务范围/方案等的变更；
- b) 以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；
- c) 发生质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况及处理措施；
- d) 顾客重大投诉；
- e) 重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；
- f) 不合格品召回及处理；
- g) 适用的产品/服务法律法规要求的变更；
- h) 其他重要信息。

对发生的质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报公司，重大事故在 24 小时内通报公司。

2.11 对所提供申请材料和审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。

认证资格管理规定

1 认证资格的授予

1.1 放行人员在《认证决定审批表》上签署意见后，同意授予认证资格的，转综合部打印证书，并在管理系统和网站上增加或更新客户信息；拒绝授予认证资格的由市场部通知受审核方并说明理由。

1.2 获证客户在获证后，还应依据公司公开文件和已签订的合同要求，及时报告有关变更和事故信息。

2 认证资格的保持

放行人员在《认证决定审批表》上签署同意意见后，保持获证客户的认证资格，由综合部负责修改管理系统中通过监督审核的信息。

3 认证信息变更

3.1 获得公司管理体系认证的获证客户，需要变更证书内容时，填写《认证信息变更申请书》，并附相应的依据材料和/或体系文件，市场部评审后，需审核后才能变更的（如扩大范围、标准转换等），按照《认证申请与申请评审管理程序》实施；不需审核时（如仅因规划导致地址表达变化、组织名称变更等），经评审后可直接转综合部换发证书。

3.2 扩大认证范围，应满足下列条件：

- a) 在经济活动上与原体系覆盖范围属同一组织的受控范围；
- b) 已具备正常批量生产或运作的条件；
- c) 已纳入体系的正常控制与管理,且控制有效；
- d) 扩大的认证范围符合认证资格的授予条件。

3.3 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，认证决定人员应做出缩小其认证范围的意见，以排除不满足要求的部分。包括下列方面：

- a) 国家明令淘汰的产品或生产工艺方法；
- b) 受到取缔或限产的产品或生产工艺方法；
- c) 不具备条件继续生产而失去必要资格的产品或活动；
- d) 获证客户决定不再生产的产品或活动范围；
- e) 已脱离注册体系组织控制的场所；

f) 认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求。

3.4 如获证客户在上述情况之一不向本公司提出申请，在监督审核时被审核组发现，将可能导致证书的暂停使用。

3.5 对获证客户认证信息变更的审核可结合监督或再认证进行，特殊情况下可单独进行。

4 认证资格的暂停

4.1 发生以下情况时，公司应在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证客户的认证资格并在公司网上公布：

- a) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；如监督审核未通过、发生重大事故或投诉经调查管理体系存在问题；
- b) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- c) 获证客户主动请求暂停；
- d) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，如未按时缴费；
- e) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- f) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- g) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- h) 其他应当暂停认证证书的。

4.2 发生上述情况时，由审核部填写《暂停证书审批表》，表明暂停原因、暂停期限等，经技术部负责人审批后，暂停获证客户认证资格，并通过《暂停证书通知》告知获证客户暂停原因和期限，通知综合部更改管理系统中和网站上证书状态。根据问题的严重性确定暂停期限，一般不超过 6 个月；当因为资质等原因暂停期限需要超过 6 个月时，《暂停证书审批表》需报公司主管领导批准。

4.3 在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效，不能继续使用认证证书。公司不承认获证客户的任何产品、过程或服务的管理体系在本公司注册/认证，不承担由此引发的相关法律责任，获证客户应按公司公开文件的要求立即停止涉及认证内容的广告。

4.4 暂停期结束后只有两种可能，恢复或撤销（见 5/6）。

5 认证资格的恢复

5.1 在暂停期内，如果造成暂停的问题已解决，公司将恢复被暂停的认证。

5.2 需要恢复时，由认证评定人员在《认证决定审批表》中表明是否同意恢复，由技术部负责人（暂停期限超过 6 个月时由公司主管领导）审批后，恢复获证客户认证资格，并通过《恢复证书通知》告知获证客户恢复原因，通知综合部更改管理系统中和网站上证书状态。

6 认证资格的撤消

6.1 在暂停期内，如果客户未能解决造成暂停的问题，公司将撤销认证资格。

6.2 当客户提出申请或发生下列情况时，公司在调查核实后 5 个工作日内也将撤销其认证证书：

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 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；
- c) 出现重大的产品或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；
- d) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- e) 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）；
- f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的，例如获证组织停业或关闭；
- g) 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 6 个月仍未纠正的；
- h) 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的公司撤销证书的，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；
- i) 其他应当撤销认证证书的。

6.3 需要撤销时，由审核部填写《撤销证书审批表》，表明撤销原因，由技术部负责人（暂停期限超过 6 个月时由公司主管领导）审批后，撤销获证客户认证资格，并通过《撤销证书通知》告知获证客户撤销的原因，通知综合部更改管理系统中和网站上证书状态。

6.4 管理体系认证证书一经撤销，即表明公司不再证明获证客户管理体系符合其标准

要求，终止了双方的认证合同。被撤销体系认证资格的组织应立即停止涉及认证内容的广告，并将认证证书交至认证公司。同时公司将其从获证客户名录中删除，并上网公布供相关方查询。

7 认证资格的生效日期

授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不早于相关认证决定的日期。

8 认证资格状态查询

可登录公司网站 <http://www.cnesc.com.cn/> 查询确认，也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。

认证证书和认证标识使用规定

尊敬的客户：

祝贺贵公司通过了认证，取得了认证证书。请您按以下的要求正确使用认证证书和认证标识：

1 总要求

1.1 通过了认证，证明贵公司的管理体系符合国际标准认证。证书中带有欧瑞认证有限公司认证标识（我公司获中国合格评定国家认可委员会认可后，可带 CNAS 标识以及国际互认标识）。认证证书不得转借或挪做他用。

1.2 颁发的认证证书以中文和英文两种文本，具有同等效力。当两种文本不一致时，以中文文本为准。

1.3 认证证书的保持

认证证书自颁发日期起有效期为三年，到期需要换发新的证书。证书有效期内，每年度需接受我公司的监督审核，达到要求发放年度确认通知书，认证证书与当年年度确认通知书同时使用有效。

三年期满需要进行再认证，符合认证要求将换发新的认证证书。

1.4 认证证书换发

除再认证需要换发证书外，当发生以下变化时也请贵公司提出申请，我公司将对贵公司的证书给予换发，证书的换发可结合年度监督审核进行；

- a) 贵公司扩大或缩小认证范围；
- b) 认证所依据的标准发生变化或换版；
- c) 贵公司的名称、地址发生变更等。

2 认证标识

2.1 我公司认证标识



2.2 贵公司获得我公司认证后可以有条件使用认证标识（认证标识+企业注册号），在使用前需要制定使用方案，交我公司审核备案；

2.2.1 如贵公司需要使用我公司的认可标识（认可委徽标+我公司认可注册号）需要和我公司签订使用协议方可使用；

2.2.2 我公司将向贵公司提供认证标识的矢量图，贵公司需按协议中规定的形式要求使用认可标识和认证标识；

2.2.3 贵公司可将管理体系认证标识用于招标、投标文件、广告和产品目录上，不可用于产品及产品包装上；不得暗示管理体系以外其他的内容也获得了认证

2.2.4 我公司获得认可后，贵公司不得将认可标识和（或）认可状态声明用于产品或产品包装上，并且不得以任何误导为（或可解释为）表示产品、服务或过程符合性的方式使用；

2.2.5 不允许对认可标识、认证标识进行关于其认证资格的误导性说明；

2.2.6 不允许以误导性方式使用认可标识、认证标识或其任何部分；

2.2.7 贵公司认证范围被缩小时，需要修改相应的广告材料；

2.2.8 贵公司不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所。

3 认证证书和认证标识的终止使用/误用

3.1 当贵公司认证证书被暂停或撤销时，原认证证书和认证标识应立即停止使用，停止发放带有认证标识包装或标签的所有产品及宣传资料。

3.2 认证范围被缩小时，贵公司应立即修改所有的广告材料。

3.3 以下行为都构成对认证证书和标识的误用：

- a) 未获得我公司认证的组织使用我公司的认证证书和标识；
- b) 对认证证书的误导宣传或虚假声明；
- c) 擅自宣传未经认证的认证范围；
- d) 将认证标识用在产品、产品包装上或作为产品合格的误导；
- e) 认证标识的不符合规定的使用；
- f) 其他不正确地使用标识和/或证书。

3.4 本公司得知贵公司有错误使用认证证书及标识的信息的，将向贵公司发出立即停止误用通知。同时要求贵公司将误用经过、采取的纠正措施（包括相关证据）的书面说明于1个月内寄到本公司。

3.5 市场部收到书面说明后，根据情节和造成的影响程度按《认证资格、证书、标志

管理程序》进行处理，必要时可指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，处理结果应通知获证客户，并要求其限期纠正。

a) 如公司在规定时间内未收到获证客户的说明，或客户未在规定时间内采取公司认可的纠正措施，公司将撤销其认证证书，并发出《注册证书暂停/撤消通知单》；

b) 对于要求纠正或暂停证书使用的获证客户，如果其在规定时间内采取了有效措施并得到本公司验证，则公司可作出停止暂停使用的决定并发出《恢复认证资格通知书》；

c) 对于故意误用证书和/或标识，指出后仍不进行纠正的获证客户，公司将采取有效措施对其进行处罚，包括由新闻媒介公布、出版物侵权认定以及其他必要的法律手段。

3.6 凡冒用、伪造我公司认证证书和标识者，一经查实我公司将追究责任者法律责任。具体事宜由综合部负责。

4 公告与查询

我公司定期或不定期的在网站发布获得我公司管理体系认证的客户和更换证书、撤消认证资格的客户的公告。

认证证书状态查询：可登录公司网站 www.cnesc.com.cn 查询确认，也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。

申诉、投诉和争议处理管理程序

1 目的

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和处理所遵循的程序；也适用于对组织投诉记录的调阅和处理，以确保公司公正性地实施管理体系认证，维护受审核方利益和公司的信誉。

2 适用范围

本程序适用于对公司的申诉、投诉和争议的处理，也同时适用于向公司提出认证申请或对已获证客户的投诉。

3 定义

3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对公司做出的，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。

3.2 投诉：任何组织或个人向公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证公司或已认证的组织的活动的的不满的书面表示。

3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面的表达。

4 职责

4.1 综合部负责申诉、投诉和争议的接待受理、初步调查，经确认后，将有关信息传递给相关部门主管处理，跟踪处理过程，并将最终结果通知相关方并立卷存档。负责在公司网站公开投诉、申诉和争议范围、处理的文件。

4.2 技术部具体负责组织会议对涉及技术问题的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论。

4.3 综合部负责对人员的投诉的调查、处理。

4.4 市场部负责提供涉及投诉、申诉和争议范围、处理的公开文件

4.5 管理者代表负责组织有关责任部门分析不符合原因，制订补救措施及纠正、预防措施，并监督其实施的有效性。

4.6 公司总经理负责对关于公正性、规范性等严重的申诉、投诉和争议处理意见的批准，各业务主管受公司总经理委托负责一般技术性、审核员安排实施等方面的申诉、

投诉和争议处理意见的批准，必要时对申诉、投诉的处理结果向公正性委员会报告。

4.7 公正性委员会负责公司有关申诉、投诉、争议处理情况的监督和重大申诉、投诉的仲裁。

5 管理要求

5.1 总要求

5.1.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

5.1.2 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、调查和决定的过程中不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

5.1.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

5.2 申诉、投诉和争议的相关事项

5.2.1 涉及公司对受审核方的认证审核结论；

5.2.2 涉及公司对获证客户暂停、撤销质量、环境、职业健康安全管理体系认证资格；

5.2.3 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性；

5.2.4 涉及公司工作人员 / 审核人员的违法、违纪行为及有损害申请组织、受审核方、获证客户合法权益的行为；

5.2.5 来自其它方面对有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

5.3 申诉

5.3.1 申诉的提出

5.3.1.1 对认证申请的不受理、中断审核、不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内向公司综合部提出申诉。

5.3.1.2 申诉应以书面形式提交公司综合部。

5.3.2 申诉的受理

综合部接到申诉后，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，一周内做出是否受理的决定。如决定受理，将材料转交相关部门，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。如决定不受理，由市场部负责处理。

5.3.3 申诉的处理

5.3.3.1 中断审核的申诉由审核部负责处理；认证不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由技术部负责处理。公司各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

5.3.3.2 如采用会议方式应在接到申诉的 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。

5.3.3.3 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

5.3.3.4 裁定

技术部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告。对申诉做出的裁定经公司主管领导批准后，裁定具有约束力，由综合部书面通知有关各方。申诉方如还有不同意见，可向公司公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。

自综合部受理申诉 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，例外情况下可提交公司公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准并在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

5.3.3.5 若重复受理类似的申诉问题，相关部门负责人/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

5.3.3.6 在申诉处理过程结束时，由综合部正式通知申诉人。

5.3.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，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起 10 日将不足部分支付认证公司。

5.4 投诉

5.4.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对认证公司可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向公司的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，公司关注和重视有关方投诉信息的收集。

5.4.2 投诉的受理

综合部接到投诉后，依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实

对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，并填写《申诉/投诉/争议受理登记表》。投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。如果可能，给投诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

5.4.3 投诉的处理

5.4.3.1 综合部，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给综合部，综合部自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，如果可能，以书面方式通知投诉人或相关方。

5.4.3.2 若投诉表明公司的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

5.4.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.4.3.4 投诉人需要时，综合部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由综合部正式通知投诉人。

5.4.3.5 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

5.5 争议

5.5.1 争议的提出

5.5.1.1 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认可规范协商处理。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，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告认证公司的技术部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向认证公司提出。

5.5.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向认证公司综合部提出。

5.5.2 争议的受理

综合部收到争议申请后，收集与核实争议相关资料和信息，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，转由技术部或审核部负责答复和解释处理，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

5.5.3 争议的处理

技术部本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由技术部组织会议讨论解决，必要时提交公正性委员会处理。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不满意的，可以通过申诉、投诉程序向认证公司综合部提出申诉或投诉。

5.6 记录

各部门对申诉、投诉和争议的有关文件、资料和处理情况及处理报告进行记录，其中应包括为解决申诉、投诉而采取的措施。并将这些记录交综合部一份归档保存。

5.7 补救/纠正措施

5.7.1 对申诉、投诉经调查确属公司在管理、技术或人员方面存在问题的，由管理者代表责成有关部门和人员依据《不符合和纠正措施管理程序》的要求分析原因，制订补救/纠正措施，并组织限期改进。补救/纠正措施实施及完成后由责任部门写出书面过程及结果的书面报告，管理者代表负责验证其有效性。

5.7.2 综合部及相关部门及时向公司总经理、管理者代表报告申诉、投诉和争议的受理和处理情况，当申诉/投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议公司采取措施予以控制，每年申诉投诉的情况作为管理评审的输入之一。

5.7.3 必要时，对重大的申诉投诉，由公司总经理向公正性委员会报告。

信息通报制度

获证客户的信息变化通报

认证要求有任何变更时, 欧瑞认证有限公司公司将发生的变更通知获证客户, 以验证每个获证客户符合新的要求。

获证客户对公司的信息通报

发生以下情况时, 客户应及时向欧瑞认证有限公司通报, 未及时通报将导致认证证书的暂停。

1. 法人代表、最高管理者、组织代表的变更;
2. 法律地位、生产/经营状况、客户状态(暂停、撤销)或所有权的变更;
3. 行政许可证、强制性认证或其他资质证书的变更;
4. 生产/经营或服务的场所的变更;
5. 管理体系覆盖的认证范围的变更;
6. 管理体系和重要过程的重大变更;
7. 客户及相关方有重大投诉;
8. 发生产品或服务质量、环境、安全事故;
9. 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;
10. 出现影响管理体系运行的其他重要情况。