



欧瑞认证有限公司 公 开 文 件

受控文件

编 制 _____ 编制小组
审 核 _____ 杨晓堃
批 准 _____ 苏多武

欧瑞认证有限公司

机构简介

欧瑞认证有限公司（简称 ESC）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的专业、公正、权威的第三方认证机构（认证机构批准号：CNCA-R-2017-378，CNAS 认可注册号：CNAS C258-M）。ESC 专注于为中高端客户提供认证服务。专业从事 ISO9001 质量管理体系(包括 GB/T50430)、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000-1 信息技术服务管理体系等管理体系认证以及建筑工程和建筑物服务、无形资产和土地、服务质量、售后服务、电子商务交易、住宿服务、食品和饮料服务、餐饮、餐饮配送、运输、不动产、科学研究、生产服务、批发零售、污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务、企业品牌认证等各类服务认证。公司拥有一支高素质的、专业能力强、勤奋敬业、作风严谨、敢于担当的市场开发队伍、审核员队伍、技术专家队伍和管理团队，能够满足不同行业企业、多领域的管理提升需求。

欧瑞认证遵循国家现行有效的认证认可法律、法规和规章，按照 CNAS-CC01 等认可准则及 GB/T19011 标准要求，建立并有效运行自身管理体系，确保对申请组织进行管理体系审核、服务认证审查等方面的客观性、公正性。

欧瑞认证严格遵守 CNAS-CC01 认可准则，不阻碍或阻止申请组织的认证申请，不采取任何可能影响公正性的做法，优先或拖延对申请组织申请的受理和审核工作。ESC 的认证服务向所有合法申请组织开放，不附加不正当的财务或其它条件。ESC 不以组织的规模或是否为某一协会或社团以及获证组织的数量作为提供服务的前提条件。ESC 仅在国家认监委批准和/或 CNAS 认可批准的范围内规定其认证要求，进行评定并作出认证决定。ESC 提供的认证服务不包括机构决定在某一特定领域对任何组织都不提供的服务。

欧瑞认证对申请组织的管理体系审核遵循的准则包括 ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO13485、GB/T50430 等管理体系标准及相应的认证实施规则。ESC 对各类服务认证的审查依据为 ESC 向国家认监委备案的各类服务认证实施规则和规则引用的国家标准或行业标准。以上所有依据文件均包括 CNAS 承认的对有关标准或实施指南的补充或附加的指导性文件及规范性文件。ESC 除依据的国家标准外的其他所有依据性文件都是公开的，相应的规则可以在国家认监委信息平台查询。

欧瑞认证保证认证活动的保密性、客观性和公正性，不提供 ESC 认证对象所提供的产品和服务。ESC 保证审核组、认证评定等各过程的独立性，确保审核不受影响并与受审核方没有利益关系。ESC 从严聘用审核员，ESC 坚持从道德行为、能力表现、公正表达、职业素养等方面加强对认证人员的培育和考核。

欧瑞认证财务主要来源为审核、认证、培训等收入，以不影响公正性为准则。ESC 独立策划和审查机构在认证业务方面的公正性，确保认证业务不受商业、财务和其他方面压力的损害。

欧瑞认证对认证和审核活动可能的风险进行了评估，要求审核员遵守法律法规、诚实守信，提高风险意识。同时 ESC 加强内部的持续培训和管理，提高风险评估的能力，最大限度地降低风险，并对认证流程中各个环节的责任进行区分和合理安排，设立风险保障基金。

欧瑞认证旨在为社会和企业提供优质、适宜、精准和有效的认证服务，同时响应国家“一带一路”倡议，结合我国“走出去”企业的实际需求，为部分开拓国际市场的企业提供可行的认证服务方案，帮助中国企业更好地开拓国外市场，特别是服务于“一带一路”沿线国家的市场。

欧瑞认证将遵守国家各项法律法规和标准，诚实守信，严格自律，脚踏实地，追求卓越，为客户提供优质高效的认证服务。

欧瑞认证将继续遵循“客观独立、公开公正、诚实信用”的原则和“坚持标准，追求品质，公开公信，服务社会”的质量方针，竭诚为有意提高其认证服务管理水平，积极参加国内外市场竞争的组织提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务。

欧瑞认证有限公司

地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2 单元 1201 室

邮政编码：311215

电话：0571-82751996, 82751997 传真：0571-82751997

网址：<http://www.cnesc.com.cn> , <http://www.cnesc.org.cn>

邮箱：cnescrz@163.com

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ESC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。

ESC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。

ESC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：

ESC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ESC监督机构，ESC管理层应向其提供必要的信息，包括与ESC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。ESC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ESC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，本机构承诺：

- a) 当某种关系对机构认证活动的公正性构成不可接受的威胁时，机构不提供认证；
- b) 机构不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证；
- c) 机构及与机构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) 机构及与机构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；如机构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) 当咨询机构与机构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) 机构不将审核外包给管理体系咨询机构；
- g) 机构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机构将使认证简单、容易、迅速或廉价，机构将采取措施纠正。
- 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，机构不安排用于针对该客户的审核或其他认证活动；
- i) 机构应采取措施，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) 机构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) 机构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) 机构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，以确保机构认证活动的公正性。

机构总经理承诺：为提供建立可信的认证，机构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。

欧瑞认证有限公司

2019年03月15日

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3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. 已获机构认证证书的再认证客户，需在证书到期前3-6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）

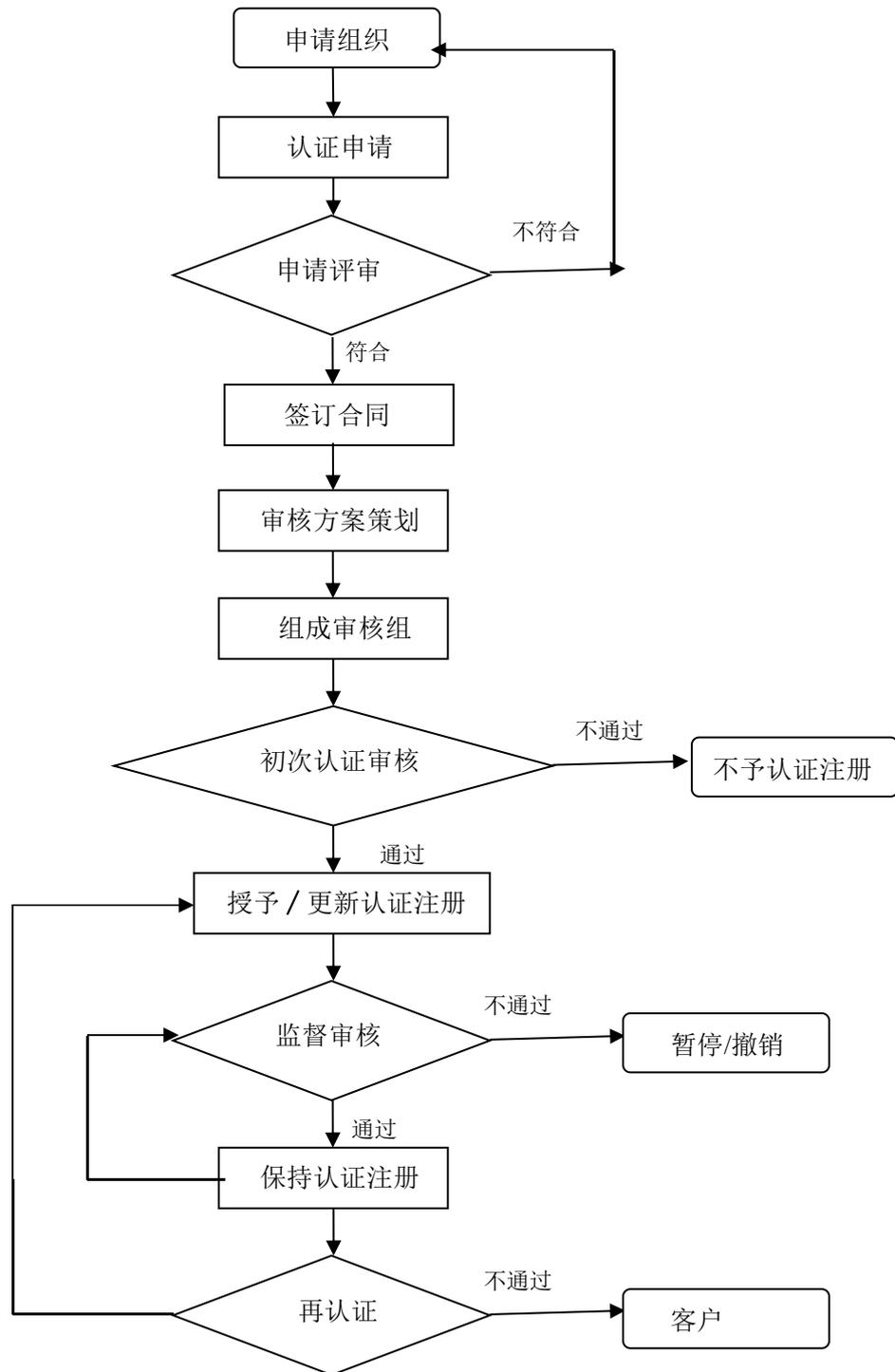
认证转换的监督、再认证审核，除须提供上述资料及附件外，还须提交如下资料：

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。

欧瑞认证有限公司

2019年03月15日

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。

管理体系审核时间

组织 有效人数	审核时间基点							
	Q	E				S		
		高	中	低	有限	高	中	低
1-5	1.5	3	2.5	2.5	2.5	3	2.5	2.5
6-10	2	3.5	3	3	3	3.5	3	3
11-15	2.5	4.5	3.5	3	3	4.5	3.5	3
16-25	3	5.5	4.5	3.5	3	5.5	4.5	3.5
26-45	4	7	5.5	4	3	7	5.5	4
46-65	5	8	6	4.5	3.5	8	6	4.5
66-85	6	9	7	5	3.5	9	7	5
86-125	7	11	8	5.5	4	11	8	5.5
126-175	8	12	9	6	4.5	12	9	6
176-275	9	13	10	7	5	13	10	7
276-425	10	15	11	8	5.5	15	11	8
426-625	11	16	12	9	6	16	12	9
626-875	12	17	13	10	6.5	17	13	10
876-1175	13	19	15	11	7	19	15	11
1176-1550	14	20	16	12	7.5	20	16	12
1551-2025	15	21	17	12	8	21	17	12
2026-2675	16	23	18	13	8.5	23	18	13
2676-3450	17	25	19	14	9	25	19	14
3451-4350	18	27	20	15	10	27	20	15
4351-5450	19	28	21	16	11	28	21	16
5451-6800	20	30	23	17	12	30	23	17
6801-8500	21	32	25	19	13	32	25	19
8501-10700	22	34	27	20	14	34	27	20
>10700	依次类推							

注：1. 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可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。对于劳动密集型企业（如建筑类企业、服装厂、电子厂等），上述非固定人员进行适当换算的原则为：50人以下的企业，非固定人员不进行折算；51~200人的，二个非固定人员折算成一个固定人员；201人以上的，三个非固定人员折算成一个固定人员。

认证机构的权利和义务

1. 机构的权利

- 1.1 制定本机构运作的方针
- 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志的使用规定。对认证证书和认证标志拥有所有权，对误用或错用认证证书和认证标志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 机构的义务

- 2.1 本机构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 确保本机构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 本机构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机构认为合理的时间内，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。及时受理和处理对机构的投诉、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 机构保密承诺

3.1机构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，机构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 机构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 获取机构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；对机构认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向机构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，有权向机构提出扩大或缩小认证范围；
- 1.6 认证证书到期前，可向机构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、法规及与机构的合同和有关规定；
- 2.2 按规定接受上级主管部门的监督检查及机构的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；
- 2.3 按期接受机构监督审核和再认证审核。
- 2.4 依据认证合同要求及时向机构交纳认证费用。
- 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机构的声誉，不应做使机构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，并按机构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，应符合机构的要求；
- 2.9 获证客户应按要求向机构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机构；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 日内通报认证机构，重大事故在 24 小时内通报认证机构。

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 认证决定人员在《认证决定审批表》上签署意见后，同意授予认证资格的，转综合部制作证书，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认证部通知受审核方并说明理由。

1.2 获证客户在获证后，还应依据机构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

认证决定人员在《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 获得机构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，认证部评审后，需审核后才能变更的（如扩大范围、标准转换等），按照《认证申请受理程序》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机构提出申请，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，机构应在调查核实后的5个工作日内暂停获证客户的认证资格并在机构网上公布：

- 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，由认证部填写《暂停认证决定审批表》，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，《暂停认证决定审批表》需报机构主管领导批准。

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。机构不承认获证客户的任何产品、过程或服务的管理体系在本机构注册/认证，不承担由此引发的相关法律责任，获证客户应按机构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，机构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个月时由机构主管领导）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 认证资格的撤销

6.1 在暂停期内，如果客户未能解决造成暂停的问题，机构将撤销认证资格。

6.2 当客户提出申请或发生下列情况时，机构在调查核实后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；
- 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《撤销认证决定审批表》，表明撤销原因，由技术部负责人（暂停期限超过6个月时由机构主管领导）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，即表明机构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机构。同时机构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

可登录机构网站 <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。

认证证书与认证标志的管理规定

1 前言

欧瑞认证有限公司（下面简称 ESC）为保证认证证书、认证标志、认证状态声明的正确使用，防止认证证书和认证标志误用、滥用、误导性宣传及错误声明，维护 ESC 的信誉，特制定本规定。

2 适用范围

本规定适用于 ESC 颁发的认证证书的使用和管理，指导获证组织正确使用认证证书、认证标志和认证状态声明，确保可以从认证证书追溯到认证机构，也适用于 ESC 对证书及认证标志使用情况的监督和管理。

本规定为《认证合同》附件。

3 引用文件

CNAS-R01《认可标识使用和认可状态声明规则》

4 定义

本规定中有关术语及采用下列定义：

- 4.1 认可标识：认可机构授予的、供获准认可的合格评定机构使用的，表示其特定认可资格的图形。
- 4.2 国际互认标志：指国际认可论坛（IAF）拥有所有权，证明相关国家或经济体的认可机构所实施的认可制度已正式签署了多边互认的图形，简称 IAF-MLA 标志。
- 4.3 认证证书：指认证机构颁发给已经通过认证的组织证明其在规定的范围内获得认证的文件。
- 4.4 认证标志：认证机构颁发的、供获证组织使用的、表示其获得认证机构的认证证书的图形标识。
- 4.5 认证声明：用以表示组织获得管理体系认证的文字说明。

5 标识的使用权限

5.1 ESC 认证标志

ESC 拥有认证机构的认证标志及其所有权。其他机构及相关合作机构等未经 ESC 的许可不得使用 ESC 认证标志。

5.2 认可标识

- 5.2.1 获证组织的办公用品、文字上、广告中仅使用认证机构与认可机构的联合认证标志。
- 5.2.2 获证组织不得将认可标识用于产品或产品包装上。
- 5.2.3 获证组织除展示认证证书外，不得使用 IAF 国际互认标识。
- 5.2.4 当 ESC 认证范围在认可机构认可范围内时，认证证书上将标注认可标识。

6 认证证书上的时间说明

ESC 在授予的管理体系认证证书上清晰标示：认证有效期、首次注册日期、本张证书签发日期、本证书使用期限；如有其他情况，将视具体情况进行标示。

7 认证证书、认证标志、认证状态声明的使用要求

已签署认证合同并获得 ESC 颁发管理体系认证证书及认证标志的组织，应按照本规定使用认证证书、认证状态声明和认证标志，并作出遵守规定的承诺。认证证书有效期期间，ESC 将通过监督审核对获证组织使用认证证书、认证标志、认证状态声明的符合性进行审核。

7.1 ESC 获证组织通过的是管理体系认证，在使用认证证书、认证标志、展示所附文字时不应使人对认证对象和 ESC 产生歧义。认证标志用于招标、投标文件、广告和产品目录上，但认证标志不应用于产品或产品包装上；不得用于误导顾客和用作虚假声明；不得用于实验室检测、校准或检查的报告。

注：对在产品包装上或附带信息中声明获证客户的管理体系通过认证，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、破碎或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或名牌被视为产品的一部分。声明应包含对下列的引用：

申明 1：获证客户的标识（如：品牌或名称）；

申明 2：管理体系的类型（如：质量、环境）和适用的标准；

申明 3：ESC 的名称。

7.2 在传播媒体（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态声明时，不得把管理体系认证曲解为对产品/服务的认证，或用于误导顾客和用作虚假声明；不得暗示认证是用于认证范围以外的活动；不应产生误导，使客户误认为 ESC 对获证组织出具的结果及其意见或解释负责；

7.3 获证组织确保不采取误导的方式使用或部分使用认证证书、文件、标识或报告，不得夸大/扩大认证证书覆盖的认证范围和夸大/扩大认证证书的效力。

7.4 在认证范围被缩小时，应修改所有广告；

7.5 认证证书被暂停使用的组织应在暂停期间停止任何关于获得认证的宣传及继续使用认证证书。

7.6 被撤销认证证书的组织应立即停止任何关于获得 ESC 认证的宣传，应立即停止在任何地方使用认证证书、认证标志、认证状态声明和获证牌匾。在接到撤销证书的通知后将证书文件交回 ESC。

7.7 认证证书和认证标志的持有方不得把 ESC 认证证书和认证标志转借/授予其他任何组织或个人。

7.8 获证组织仅就获准认证的范围做宣传，在宣传认证结果时不应损害 ESC 的声誉和（或）认证制度声誉，失去公众信任。

7.9 当获证组织因认证标志、标识引起法律诉讼时，应及时通告 ESC。

8、认证标准的转版及证书转换

当认证标准换版或认可标识变更时，认证证书将在期限内进行更换。届时 ESC 将以书面形式和 ESC 网站发布信息的形式通知获证组织，说明转换要求和程序，告知转换期限和原认证证书的使用期限。

9、证书的有效状态需通过定期的监督审核确认

按照审核方案的策划，进行监督审核，审核通过确认保持后换发证书，以保持证书的有效状态。

10、对于伪造、误用、滥用、冒用 ESC 认证证书或审核报告、认证标志、认可标识以及误导性宣传行为的处理。

为维护 ESC 认证活动的信誉，采取必要的措施防止任何组织和个人伪造、误用、滥用、冒用 ESC 认证证书或审核报告、认证标志、认可标识，以及误导宣传证书状态的行为发生，ESC 依据国家法律法规和国家认证认可制度，维护 ESC 的合法权利，并对相应事件做出处理。

10.1 当发现（或接到举报）认证证书、认证标志持有者违反有关使用规定时，ESC 将：

- (1) 对初次违反者口头警告；
- (2) 对情节或后果较重的，书面警告，责成限期改正；
- (3) 对情节或后果严重的，做出暂停或撤销认证证书的决定；
- (4) 必要时，增加对违规者的特别审核。

10.2 已被暂停、撤销认证证书的组织，如继续使用认证证书、认证标志或认证有效的声明，ESC 有权要求其承担由此给 ESC 造成的全部损失及相关法律责任。

10.3 获证组织由于使用认证证书、认证标志或认证状态声明，引起或对其他组织提起的诉讼，未及时通告 ESC 或者给 ESC 造成声誉或经济上的损失，ESC 将采取相应的措施包括必要时撤消其认证证书，并有权要求其承担由此给 ESC 造成的全部损失及相关法律责任。

10.4 发现伪造、冒用、转让和非法买卖 ESC 认证证书或认证标志的，ESC 将：

- (1) 书面警告，责令立即停止上述行为；
- (2) 向上述行为的组织或个人的所属地区政府部门举报；
- (3) 对拒绝改正的组织或个人追究侵权责任和相关的法律责任。

11、认证证书状态查询

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

欧瑞认证有限公司网址：<http://www.cnesc.com.cn>

本文件提供给有向 ESC 申请认证意向的客户组织和已获证组织，请使用者注意与 ESC 联系，确认当时的有效版本。或登录 ESC 网站，查询最新版本的文件，并以网站公开的最新版文件为准。ESC 更新的最新版本文件均来自管理体系系列标准或等同的国家标准或国际标准、适用的专项准则及相应法律法规的更新要求，而非出于 ESC 的自身利益考虑。

欧瑞认证有限公司（ESC）联系方式如下：

电话总机：0571-82751996-801

传真：0571-82751997-808

通讯地址：浙江省杭州市萧山区左右世界商务中心 1 幢 2 单元 1201 室

ESC 网站：<http://www.cnesc.com.cn>

ESC 电子邮箱：E-mail: cnescrz@163.com

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，以确保机构公正性地实施管理体系认证，维护受审核方利益和机构的信誉。

2 适用范围

本程序适用于对机构的申诉、投诉和争议的处理，也同时适用于向机构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。

3.2 投诉：任何组织或个人向机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构或已认证的组织的活动的不满的书面表示。

3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与机构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。负责在机构网站公开投诉、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 认证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 机构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，各业务主管受机构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 公正性委员会负责机构有关申诉、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 涉及机构对受审核方的认证审核结论；

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

5.2.3 涉及机构认证审核等有关活动的合法性、公正性；

5.2.4 涉及机构工作人员 / 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的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内向机构综合部提出申诉。

5.3.1.2 申诉应以书面形式提交机构综合部。

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/争议记录表》，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。如决定不受理，由认证部负责处理。

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。机构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机构主管领导批准后，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，可向机构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，机构必须对申诉做出决定，例外情况下可提交机构公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 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机构。

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机构可能涉及认证政策、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，均可随时向机构的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，机构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/争议记录表》。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 若投诉表明机构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机构的技术部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向认证机构提出。

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机构综合部提出。

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/争议记录表》，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、投诉程序向认证机构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、投诉经调查确属机构在管理、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《不符合和纠正措施控制程序》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机构总经理、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，及时建议机构采取措施予以控制，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，由机构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。

认证收费标准

基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000元	初审收取
2	审定与注册费	2000元	含证书费，加印证书每张另收费100元
3	审核费	3000元/人日	
4	年金(含标志使用费)	2000元/每个管理体系	
5	差旅费	根据实际支出收取	每次现场审核适用
6	换证费	200元	变更证书内容适用
7	翻译费	300元	按需产生

说明：

初次获取证书的基本费用包括：申请费、审定与注册费、审核费。

保持证书的基本费用包括：年金、审核费。

再认证基本费用包括：审定与注册费、审核费。