

中达联合江苏认证有限公司 公 开 文 件

编 制：技术部

审 核：宋建仓

批 准：宋建仓

公司简介

中达联合江苏认证有限公司（以下简称为中达联合（ZD））是根据《中华人民共和国公司法》设立，由苏州市市场监督管理局登记批准，于2017年8月成立的具有法人资格的独立、公正、专业的第三方认证机构。

中达联合（ZD）经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号为CNCA-R-2022-1027），拥有一批行业经验丰富的资深专家团队，可根据客户需求提供个性化解决方案。通过制定专业化的服务方案、提供针对性的服务，促进客户不断提高产品质量，节约能源资源，为保护环境、保持社会稳定做贡献；为提高客户核心竞争力保驾护航，助推客户事业在国内外更具活力、品牌与价值。

公正性承诺

中达联合江苏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4-6个月向公司提出申请。

认证组织须提交的资料

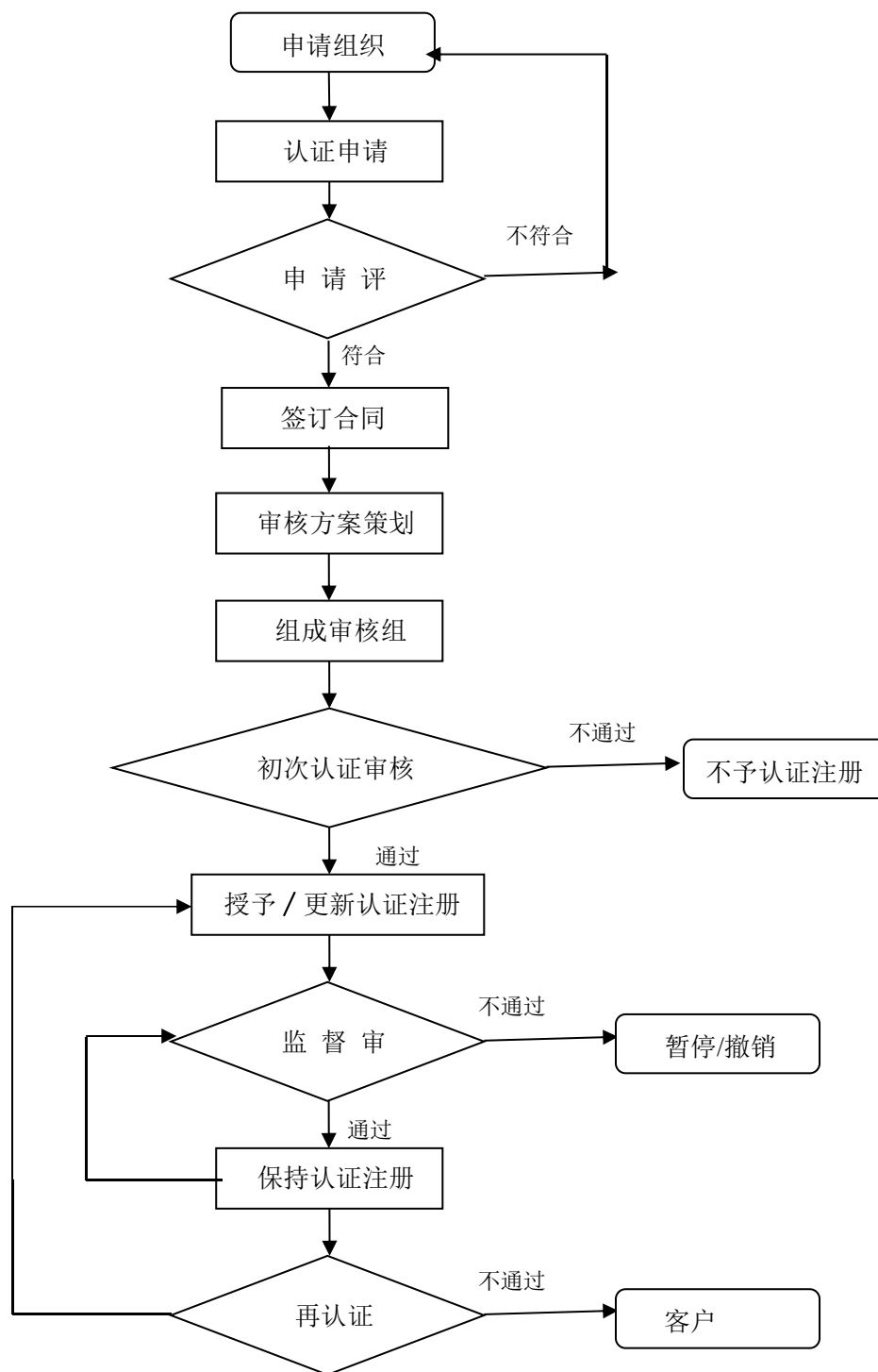
1. 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）或其他法律地位性文件的扫描件；
2. 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的扫描件（适用时）还需提供表明之间确属同一组织同一体系的证明材料（如：上级主管单位的证明、股权证明等）。
3. 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等扫描件；
4. 多场所清单（当受审核方有多场所时，须提供）
5. 质量管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单，如产品执行企标，须提供经备案的企业标准；（QMS 适用）
6. 文件化的信息（如管理性文件、风险分析报告等）（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. 2000 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。

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	
2	审定与注册费	2000元	含证书费，加印证书每套另收费100元
3	换证费	200元	变更证书内容适用
4	翻译费	300元	
5	差旅费	根据实际支出收取	
6	审核劳务费	500-1500元/人. 日	按地区和企业情况确定
	年金(含标志使用费)	2000 元/每个管理体系	

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

中达联合江苏认证有限公司
Zhongda United Jiangsu Certification Co., Ltd

非固定人员折算成一个固定人员。

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 放行人员在同意授予认证资格的，转审核部打印证书，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

放行人员同意保持获证客户的认证资格的，由审核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，提交变更申请，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，如获证后1个月内未按时缴费；
- 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，由审核部列明暂停原因、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，并告知获证客户暂停原因和期限，通知审核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，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，并告知获证客户恢复原因，通知审核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，由审核部列明撤销原因，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

1. 中达联合和获证组织的权利和义务

1.1 获证组织的权利和义务

a) 获证组织的权利

——获证组织可按本文件有关规定，使用中达联合颁发的认证证书和标志，宣传其认证资格；

——获证组织可要求获取最新版本的《认证证书及标志使用规则》文件；

——对中达联合发出的误用证书和标志的更改通知，可发表意见，以保护自身利益。

b) 获证组织的义务

——始终遵守认证规范和本文件的有关规定。

——正确的使用认证证书和认证标志。

——获证组织应及时向中达联合报告其对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改，如管理手册的更改、组织机构的调整、中心地址的变更等，以便认证机构能掌握最新的变更信息，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按本规则采取相应措施。

——获证组织应及时向中达联合报告重大的顾客投诉、重大的产品质量事故、安全事故和/或环境污染事故。获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录。

——及时缴纳认证有关费用。

1.2 中达联合的权利和义务

a) 中达联合的权利

——对认证证书和认证标志拥有所有权；

——制定管理体系认证证书和认证标志的使用规则；

——通过定期的监督审核和必要的不定期抽查（如：获证组织出现重大的顾客投诉、重大的产品质量事故、安全事故和/或环境污染事故），持续验证组织对法律法规的符合性；

——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。

b) 中达联合的义务

——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；

——按规定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；

——告知获证组织认证证书和认证标志可使用的范围、地点，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；

——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；

——当认证要求发生变更时，及时向获证组织发出正式的通知，并充分考虑各利益方意见，商定具体行动，从而确认认证证书的持续有效性。

2. 中达联合标志



3. 认证证书及标志的使用

3.1 认证证书及认证标志的使用范围：

- a) 在信封、信笺、牌匾、广告和有关宣传材料上影印认证证书和认证标志；
- b) 在对外的各种交往中展示认证证书和认证标志。

3.2 获证方不可使用认证证书和认证标志的范围：

a) 认证标志不可直接用在产品上和内包装上、产品标签上，不可使人误认为对获证组织的特定产品或服务进行了批准；

b) 不可用于认可的计量、测试实验室和检验机构发出的报告和证书上；

c) 不可不带声明用在产品外包装或产品标签上。只有经中达联合依据《认证认可条例》及相关认可规范要求，对获证组织的使用方案备案审核后，才可以有条件地使用在产品的包装(不会到产品的最终用户手中，如：只是用于运输产品的大包装箱)或广告等上；

d) 不得使用中达联合标志用于暗示中达联合已批准或认可了某一产品、服务；

- d) 不可转让、借用和出售证书、证标志;
- e) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

3.3 对获证组织使用各类认证证书和标志的监督检查

- a) 获证组织应始终按规定使用认证证书和标志, 并进行有效的控制;
- b) 中达联合将按双方签订的认证服务协议在监督和再认证审核时, 对获证组织使用各类认证证书和标志的实施情况进行现场检查;
- c) 国家有关行政主管部门可根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》等文件的规定, 按照其职责对认证证书和标志使用情况进行监督检查。

3.4 对误用各类认证证书和标志的处理

a) 获证组织一经发现误用认证证书和标志/标识, 应立即停止继续使用, 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;

b) 获证组织对在产品、产品标签和其它宣传材料上误用的, 要识别误用的性质和评估误用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。如: 从客户、市场、其他贮藏地回收这些产品或就地采取:

- 更换或撤除认证标志;
- 报废销毁产品、产品标签和其它宣传材料;
- 对无法追溯的应通过媒体向社会公告和(或)向中达联合通报。

c) 中达联合对获证组织故意误用、转让给其他组织使用, 发现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。

d) 中达联合对下列行为, 将根据国家相关法律法规规定, 提出诉讼。

- 伪造认证证书和认证标志;
- 暂停、撤销期间、终止认证服务协议、证书到期后继续使用认证证书和认证标志的行为。

3.5 证书的年度确认、更换和收回

a) 获证组织在每次的监督审核通过后, 中达联合将发给《监督审核合格通知书》, 作为其继续使用证书和标志的许可证明。

b) 在证书有效期内发生如下情况, 获证组织应向中达联合提出申请, 提供有关证明文件, 经评定批准后换发或补发证书。

- 认证标准、标志的改变;

中达联合江苏认证有限公司
Zhongda United Jiangsu Certification Co., Ltd

——组织名称/地址的变更；

——扩大、缩小认证范围；

——认证证书丢失或损坏。

c) 当获证组织认证资格被暂停、注销或撤销时，中达联合将收回证书。

申诉、投诉和争议处理管理程序

1 主题内容和适用范围

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序

本程序适用于申请认证或已获得认证的组织对公司的申诉、投诉和争议。也适用于向本公司提出的对持有带 CNAS 认可标志和本公司认证标志的认证证书组织的投诉。

2 引用文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

《文件管理程序》

《记录管理程序》

《不合格控制程序》

《纠正措施控制程序》

3 术语

3.1 申诉：当组织的认证状态直接受到公司决定的影响时做出不满意的正式书面声明。

3.2 投诉：与公司、获证的组织、产品或个人有关的不满意的正式声明。

3.3 争议：公司与认证组织在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

4 职责

4.1 总经理/管理者代表指派申诉/投诉和争议理工作组（人员）进行处理。

4.2 申诉处理工作组（人员）采取各种措施获取申诉/投诉和争议处理证据和处理申诉/投诉和争议

4.3 综合部负责受理和报告申诉/投诉和争议。

4.4 审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理争议。

5 工作要求与程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉处理工作组（人员）

申诉处理工作组（人员）由总经理/管理者代表从技术委员会成员或与申诉无责任利害关系的有能力的人员中授权产生。该成员不应包括来自申诉对象或与申诉对象存在

利害关系的人员。

5.1.2 申诉的提出

5.1.2.1 认证组织应在接到公司的决定或措施通知(如审核报告、不符合报告、暂停、撤销认证资格通知等)后 30 个工作日内向公司综合部提出申诉。

对收到的争议或投诉处理结果不满意时，认证组织或投诉人应在 20 个工作日内向公司综合部提出申诉。

5.1.2.2 申诉应以书面文件形式提交公司综合部。

5.1.3 申诉处理程序

5.1.3.1 公司综合部收到申诉文件进行登记并报告总经理/管理者代表。总经理/管理者代表应立即指派申诉处理工作组（人员）进行处理。

5.1.3.2 申诉处理工作组（人员）有权采取各种措施获取证据，包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

5.1.3.3 对申诉如需开会处理，则会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，并至少提前 5 个工作日将

会议的时间和地点通知申诉人。

5.1.3.4 申诉处理工作组（人员）和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

5.1.3.5 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认可规范及本文件的约束。

5.1.3.6 申诉处理工作组（人员）做出对申诉的处理意见，经总经理确认后，以书面通知有关各方，该处理意见具有约束力。

5.1.3.7 自申诉文件提交到综合部后 50 日之内，申诉处理工作组人员必须对申诉做出裁定。

5.1.3.8 在接到申诉 60 日内，将处理结果形成书面通知送交申诉方，书面通知应附加告知信息：若对处理申诉的结果仍有异议，可向相关认可机构投诉；若认为认证机构未遵守认证相关法规、规章或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害，可以直接向国家认监委投诉。

5.1.3.9 申诉处理的费用由败诉方承担。

5.1.3.10 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；

- b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.2 投诉

5.2.1 投诉的提出

与公司认证活动有关的投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向公司综合部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。

5.2.2 投诉处理程序

5.2.2.1 对与公司认证活动有关的投诉，由综合部负责受理。综合部会同有关部门根据投诉文件提供的线索，首先对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 45 个工作日内提出处理意见，经总经理审查后，以书面方式报公司管理委员会主任审查确认后通知投诉人。

5.2.2.2 对与获证组织有关的投诉，由客户服务部负责受理，应根据投诉的内容和性质，按本文件的 4.3 条进行处理。在调查投诉时应考虑获证组织管理体系的有效性。

5.2.2.3 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

5.2.2.4 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；
- b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.2.2.3 公司应与获证组织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，涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

5.3 争议

5.3.1 争议的提出和处理

5.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般地，由审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核方可以通过本程序规定的程序向公司提出申诉。

5.3.2 不在认证审核现场提出的争议，应以书面文件形式向公司综合部提出，综合部通知审核部负责人指定有关人员研究。必要时，技术委员会参加研究，审核部将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向公司提

出申诉。

5.4 约束规则

5.4.1 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

5.4.2 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。

5.4.3 与申诉、投诉事件有直接利害关系（包括实施申诉/投诉涉及的审核及做出申诉/投诉涉及的认证决定）的人员均应回避该项申诉/投诉的处理工作。

5.4.4 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

5.5 公司综合部负责保存有关申诉、投诉的处理记录，包括为解决申诉、投诉而采取的措施。

5.6 公司服从认可委最终裁决

如果受审核方或有关方面对本公司的处理程序或处理结果不满意，可向中国认证机构国家认可委员会（CNAS）提出申诉，综合部可负责提供 CNAS 有关部门电话，本公司服从认可委所作的最终裁决。

5.7 采取纠正和纠正措施

对申诉/投诉和争议涉及到的有关公司的质量问题，公司应按《纠正措施控制程序》程序规定采取适当的纠正和纠正措施。

6 相关记录

无

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, 中达联合江苏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, 客户应及时向中达联合江苏认证有限公司通报, 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. 经营许可证、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。