



# 获证客户须知

(适用于管理体系认证)

亚信（山东）认证服务有限公司

# 目 录

一、认证基础信息	2
二、认证申请与合同签订	2
三、初次认证实施	3
四、获证后管理要求	4
五、认证证书及标志使用规范	7
六、再认证申请	8
七、非正常情况处置	8
八、其他重要事项	11
九、申诉与投诉处理	11

## 一、认证基础信息

### 1.1 制定目的

为帮助拟申请认证的组织(下称“申请方”)及已获证的组织(下称“获证组织”)全面了解认证全流程及相关要求,亚信(山东)认证服务有限公司(下称“CICA”)特制定本须知。

### 1.2 适用范围

适用于拟申请或已获得以下管理体系认证的组织:质量管理体系(含工程建设施工企业质量管理体系)、环境管理体系、职业健康安全管理体系等管理体系认证。

### 1.3 信息公开途径

1.CICA的认证机构资质许可、业务范围、认可情况等信息,可致电0633-3289633咨询或查询CICA网站(cicacs.com)。

中国国家认证认可监督管理委员会网站(www.cnca.gov.cn)可提供认证资质许可查询;

2.认证证书样式、证书信息可通过CICA网站(cicacs.com)查询;

### 1.4 收费标准

认证费用根据申请方或获证组织的具体情况确定,欢迎来电垂询。垂询电话:0633-3289633。

## 二、认证申请与合同签订

### 2.1 申请认证条件

1.取得合法主体资格并处于有效期内;

2.管理体系覆盖的产品、服务、活动已取得相关法律法规规定的行政许可(适用时),并处于有效期内,符合相关法律、法规、标准和规范要求;

3.已按照认证依据的标准建立并实施管理体系,且运行满3个月;

4.当前未被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入“严重违法失信名单”;

5.当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;

6.在申请认证的领域,一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大事故;

7.因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销、注销认证证书已满一年(适用时);原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月(适用时);一年内申请认证范围内的产品/服务未发生产品国家级监督检查/抽查不合格,或发生不合格但已按规定整改合格(适用于质量管理体系)。

## 2.2 申请资料提交

申请方满足上述2.1条件，可通过CICA各分公司处填写《管理体系认证申请书》及附件，按不同管理体系要求提供认证申请信息和资料。

## 2.3 资料评审与合同签订

1.CICA对提交的认证资料进行评审，确认符合要求后，双方协商签订认证合同，按合同约定开展认证活动；

2.认证费用需由申请方直接支付给CICA或CICA分公司，不得通过第三方支付；可接受认证委托人的上级单位(如集团公司、事业单位等)支付费用；

3.CICA不接受认证申请的，应向申请方说明原因，且不违背《公正性声明》。

## 三、初次认证实施

### 3.1 认证审核阶段

初次认证分为第一阶段审核和第二阶段审核，审核通常在申请方生产/服务现场进行，且申请认证的领域和产品/服务应处于正常运行时。第一阶段和第二阶段审核最短需要间隔5天，且最长不超过6个月。如需更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

### 3.2 各阶段审核要求

#### 3.2.1 第一阶段审核

审核组评价申请方管理体系的实施程度，确认其是否为第二阶段审核做好准备，并将审核发现书面告知申请方。

#### 3.2.2 第二阶段审核

核心目的是评价申请方管理体系的实施情况，包括对标准要求的符合性和体系的有效性。

### 3.3 审核计划制定

每次现场审核均需制定审核计划，审核前由审核组提交申请方确认；如需临时调整，需双方协商一致后实施。

### 3.4 现场审核实施

#### 3.4.1 首次会议

由审核组长主持，时间一般不超过半小时。

#### 3.4.2 现场审核

按预定计划开展，特殊情况需调整计划的，可与审核组长协商。

### 3.4.3 末次会议

由审核组长主持，主要报告申请方管理体系运行整体情况、存在问题、审核结论及对标准的满足情况等。

### 3.4.4 整改要求

必要时，申请方需按规定时间对不符合项进行纠正并采取纠正措施，将书面材料报 CICA，经验证通过后提交技术部作出认证决定。

### 3.5 出现以下情况可能导致审核终止

- 1.申请方不配合审核活动，导致审核无法进行；
- 2.申请方的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- 3.申请方实际情况与申请材料存在重大不一致；
- 4.其他导致审核程序无法完成的情况。

### 3.6 认证注册批准条件

- 1.申请方满足认证申请条件，未出现审核终止情况，且已按认证合同履行相关义务；
- 2.已评审、接受并验证严重不符合项纠正措施的有效性；已评审、接受轻微不符合项的纠正措施或计划采取的纠正措施(认证规则有特殊要求的从其规定)；
- 3.申请方具备符合适用标准、法律法规或其他规范性文件要求的文件化管理体系，且运行有效；
- 4.审核组按规定完成认证审核，经技术部批准注册。

### 3.7 认证记录留存

获证组织需保留认证证书有效期内的相关认证记录，至少包括认证合同、审核计划、首末次会议记录签到表、不符合报告及原因分析和纠正措施、审核报告、暂停/撤销/注销通知(适用时)。

## 四、获证后管理要求

### 4.1 监督审核

#### 4.1.1 监督审核频次与时间

初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起12个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过12个月。

#### 4.1.2 监督审核前期准备

监督审核前，CICA向获证组织发送《获证客户信息通报表》，获证组织如实填写后回传，以便安排审核。

#### 4.1.3 监督审核实施要求

- 1.CICA根据认证认可规则和获证组织反馈的信息策划审核，派出审核组实施现场审核；
- 2.每次监督审核需覆盖认证范围内典型产品/服务及代表性生产/服务过程，且证书有效期内需覆盖所有典型产品/服务及代表性过程；
- 3.若正常监督审核时无在建项目或生产/服务现场，获证组织可申请增加现场审核，否则将影响证书有效性；
- 4.审核计划需经获证组织确认，临时调整需双方协商一致。

#### 4.1.4 监督审核延期申请(质量管理体系不适用)

确因特殊原因无法按时接受监督审核的，获证组织需在审核时间前书面申请延期，CICA按相关规则决定。超期审核可能导致证书暂停，影响正常使用。

#### 4.1.5 监督审核注意事项

- 1.获证组织需如实填写《获证客户信息通报表》，避免信息失实导致审核无法正常进行；
- 2.按要求留存认证记录(同3.7条款)。

### 4.2 特殊审核

#### 4.2.1 扩大认证范围审核

- 1.获证组织需书面申请，填写申请表、认证合同、补充协议或信息通报表，并提交相关资料；
- 2.CICA评审后，根据扩大范围的影响程度策划并实施审核(可结合监督审核)，经技术部决定后换发证书，有效期与原证书一致。

#### 4.2.2 提前短时间通知的审核

出现以下情况时，CICA可能提前短时间通知或不通知获证组织进行审核：调查投诉或不良情况曝光、回应变更、追踪暂停客户、认证制度有特殊要求等。例如，获证组织产品在国家监督抽查中不合格的，CICA需在市场监管部门通报后30日内实施该类审核。

### 4.3 获证组织信息通报制度

获证组织发生以下情况时，需第一时间通过《获证客户信息通报表》或其他正式方式告知CICA，如发生负面的事件，告知内容需包含情况说明、原因、已采取或拟采取的措施及效果等。

- 1.注册名称变更、注册地址称呼/物理地址边界变更(含引发生产/服务地址变更的情况);
- 2.认证覆盖的产品/服务范围变更;
- 3.行政许可资格、强制性认证或其他资质证书到期、注销、撤销或变更;
- 4.人力资源、基础设施、组织机构、管理体系过程模式、经营状况发生重大本质性变更;
- 5.法定代表人、最高管理者等主要人员变更;
- 6.法律地位或所有权变更;
- 7.产品工艺环境等影响管理体系运行的变更;
- 8.行政区划调整导致地址信息调整等不影响管理体系运行的变更;
- 9.停业、关闭或被注销/撤销法律地位证明文件;
- 10.被列入“国家企业信用信息公示系统”或“信用中国”严重失信名单;
- 11.发生认证领域相关的重大事故;
- 12.因认证领域相关违法行为被执法监管部门责令停业整顿;
- 13.因认证领域相关违法行为被执法监管部门行政处罚;
- 14.发生相关方重大投诉或媒体曝光的重大事件;
- 15.产品或服务被质量/市场监管部门认定不合格(质量类管理体系适用);
- 16.出口产品因安全卫生问题被进口国(地区)主管当局通报(质量管理相关体系适用);
- 17.所在地发生重大动植物疫情(质量管理相关体系适用);
- 18.发生不合格品召回/撤回及处理情况(质量管理相关体系适用);
- 19.其他可能影响管理体系运行及有效性的重要信息。

#### 4.4 认证注册的保持与更新

获证组织正常接受监督审核、再认证审核等，且满足以下条件的，CICA做出保持/更新的认证决定：

- 1.持续符合上述2.1的要求;
- 2.严重不符合项已验证纠正措施有效性，轻微不符合项已接受纠正措施或计划;

3.管理体系符合标准要求且运行有效;

4.按认证合同约定履行相关义务。

## 五、认证证书及标志使用规范

### 5.1 基本使用原则

1.仅可使用在有效期内且处于有效状态的认证证书;证书暂停、撤销或注销后,不得使用证书及认证标志,不得使用任何引用认证资格的广告材料;

2.证书和标志不得转让、出售、借用或冒用。

### 5.2 包装上的宣传要求

1.特定认证领域规则允许时,可在可分割包装或附带信息中用中文注明“××(获证组织名称)已通过亚信(山东)认证服务有限公司授予的××管理体系认证”,不得误导客户认为是产品或服务认证;

2.若认证规则明确禁止,则不得在产品包装上宣传通过管理体系认证。

### 5.3 认证标志使用要求

1.可在印刷品、网站和其他宣传资料中使用认证标志;

2.标志可等比例放大或缩小,但不得变形、变色;其他文字或图像为黑白时,允许使用黑白标志。

### 5.4 宣传活动要求

1.可在文件、网站、工作场所、销售场所、广告和宣传资料中展示证书,但不得损害CICA声誉及认证制度公信力;

2.不得作出误导性说明,不得暗示认证适用于范围外的活动和场所,不得暗示认证机构对产品或过程进行认证;

3.认证范围缩小时,需立即修改所有广告材料;认证被暂停、撤销、注销时,按要求停止使用所有引用认证资格的广告材料;

4.不允许以误导性方式使用认证证书或其任何部分;

5.不得将认证标志使用在实验和校准报告上。

## 六、再认证申请

证书有效期届满前,组织如需继续保持认证,应在有效期到期3个月前向CICA提交再认证申请表并签订认证合同;再认证通过后重新颁发证书,进入下一个有效期。

## 七、非正常情况处置

### 7.1 暂停注册

#### 7.1.1 暂停条件

- 1.获证组织自行申请暂停;
- 2.监督或抽查发现体系运行未达认证要求, 无需立即撤销证书的;
- 3.未正确使用证书和标志、未按规定宣传认证信息的;
- 4.行政监管部门抽查发现产品不合格、污染物排放超标、违反职业健康安全要求等, 且未及时整改的;
- 5.发生相关领域事故, 尚未认定责任的;
- 6.发生相关领域重大事故, 反映体系存在重大缺陷的;
- 7.被执法监管部门责令停业整顿的;
- 8.重组、地址变动等导致重大变更, 且1个月内无法接受审核的;
- 9.相关行政许可、资质证书等过期失效, 新申请已受理但未换证的;
- 10.发生相关领域重大舆情的;
- 11.未按时交纳认证费用或不履行合同义务的;
- 12.未按规定完成不符合项纠正措施的;
- 13.未按要求进行信息通报的;
- 14.未接受周期性监督审核或特殊审核的;
- 15.食品类认证组织被抽查发现影响食品安全的不合格, 无需立即撤销证书的;
- 16.受相关行政处罚且未完成整改的;
- 17.拒绝配合监管部门监督检查或提供虚假材料的;
- 18.无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的;
- 19.监督审核的严重不符合项3个月内未完成验证, 无需立即撤销的;
- 20.其他需暂停的情况。

#### 7.1.2 暂停期限与处理

- 1.暂停期限一般为6个月, CICA书面通知获证组织, 明确整改期限和恢复条件, 并上报认证认可业务信息统一上报平台;

- 2.暂停期间，获证组织不得暗示证书有效，不得使用证书和标志；
- 3.获证组织在规定期限内完成整改的，可申请恢复注册；
- 4.CICA确认整改合格后，技术部作出恢复决定，书面通知获证组织并上报平台。

## 7.2 撤销注册

### 7.2.1 撤销条件

- 1.获证组织申请撤销；
- 2.拒绝对不符合项采取纠正和纠正措施的；
- 3.获证组织停业或关闭的；
- 4.法律地位证明文件被注销或撤销的；
- 5.相关方重大投诉未采取有效处理措施的；
- 6.虚报、瞒报获证所需信息的；
- 7.被列入“国家企业信用信息公示系统”或“信用中国”严重违法失信名单的；
- 8.相关行政许可、资质证书等过期失效且新申请未获批准的；
- 9.拒绝配合监管部门监督检查或提供虚假材料的；
- 10.拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- 11.发生相关领域重大事故，经确认是获证组织违规或体系存在重大缺陷导致的；
- 12.严重违法违反法律法规的；
- 13.暂停期限届满，导致暂停的问题未解决的；
- 14.未运行管理体系或已不具备运行条件的；
- 15.违规宣传认证信息造成严重影响，且经要求后2个月内未纠正的；
- 16.故意或持续不满足国家法律法规要求的；
- 17.不再生产获证范围内产品或提供相关服务的；
- 18.管理体系或产品不符合要求，需立即撤销证书的；
- 19.监督审核的严重不符合项3个月内未完成验证，需立即撤销的；
- 20.其他应撤销的情况。

### 7.2.2 撤销处理

CICA作出撤销决定后，上报认证认可业务信息统一上报平台，要求获证组织自行销毁证书，并通过网络等媒介公布撤销决定。

## **7.3 注销注册**

### **7.3.1 注销条件**

获证组织主动申请不再保持认证证书，且不存在暂停或撤销情形的。

### **7.3.2 注销处理**

CICA核实无暂停/撤销情形后，接受注销申请；获证组织需交回或自行销毁证书，停止使用证书、标志及相关认证宣传。

## **7.4 缩小认证范围**

### **7.4.1 适用情况**

- 1.获证组织书面申请缩小范围；
- 2.CICA在监督审核等过程中发现，认证范围部分内容持续或严重不满足要求，或已不再生产/提供/运作的。

### **7.4.2 处理程序**

CICA审查确认后(必要时安排审核)，换发缩小范围后的证书；获证组织需自行销毁原证书，立即停止对被缩小范围的宣传及证书、标志使用。

## **7.5 扩大认证范围(补充)**

### **7.5.1 申请条件**

- 1.扩大范围在法律地位文件范围内，需行政许可的已取得有效文件；
- 2.扩大范围内的产品、服务及过程符合法律法规要求；
- 3.管理体系已覆盖扩大范围，且符合认证依据。

### **7.5.2 处理程序**

- 1.获证组织书面申请，CICA评审后制定审核方案(可单独审核或结合监督审核)；
- 2.审核通过且满足条件的，换发新证书。

## **7.6 拒绝认证**

### **7.6.1 拒绝情形**

- 1.申请阶段：未按要求提供评审资料、不具备受理条件、CICA无认证能力或双方未达成一致；

2.审核实施阶段：不配合审核、高层管理人员缺席首末次会议、实际情况与申请材料重大不符、不符合项未按规定整改、其他导致审核无法完成的情况；

3.认证决定阶段：审核组推荐注册，但认证决定人员发现不满足注册条件的。

## 7.6.2 处理程序

CICA书面通知受审核方拒绝认证；已颁发证书的，按撤销程序处理。

## 八、其他重要事项

### 8.1 禁止转换机构认证政策

1.适用于质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等认证活动；

2.禁止获证组织随意转换认证机构：

证书有效期内，其他机构不得未经批准对该证书进行转换监督或换发证书；组织被某认证机构作出审核不合格、不保持注册、暂停/撤销/注销证书决定的，一年内其他认证机构不得受理其认证申请(本机构也不得受理)；

3. CICA按规定上报和公示证书状态信息，包括“暂禁转换认证”类负面信息，获证组织需积极配合CICA工作，避免被列入该名单。

### 8.2 认证要求变更处理

当管理体系标准(如换版)或其他认证要求变更时，获证组织需在规定的过渡期内完成调整，并接受CICA现场审核确认；过渡期结束未通过确认的，证书将被撤销并公告。

## 九、申诉与投诉处理

### 9.1 申诉处理

#### 9.1.1 申诉范围

- 1.拒绝接受申请；
- 2.拒绝继续进行审核；
- 3.要求采取纠正措施；
- 4.变更认证范围；
- 5.不予认证、暂停或撤销认证；
- 6.阻碍获得认证的其他措施。

#### 9.1.2 有效申诉条件

- 1.以书面形式提出，且有申诉人签字和盖章；

- 2.申诉人为申诉事宜直接相关方;
- 3.收到相关决定或处理措施后10个工作日内提出;
- 4.缴纳申诉保证金2000元。

### 9.1.3 申诉处理流程

- 1.综合部接收申诉后填写《投诉、申诉调查、处理记录表》，初步审查后提交技术部;
- 2.综合部审查申诉材料有效性，通知申诉人受理情况；自收到申诉之日起1个月内处理并书面反馈；
- 3.综合部组织无利害关系人员组成工作组调查，必要时召开听证会(提前10个工作日通知相关方)；
- 4.工作组提交书面报告及处理建议，综合部讨论裁定(无法形成决议时提交公正性委员会)；
- 5.综合部组织实施裁定意见，跟踪记录并反馈进展及结果；
- 6.申诉需在受理后60日内处理完毕，延期需经总经理批准；
- 7.申诉人对结果不满的，可在接到结果后10个工作日内向公正性委员会、认可方或CNCA再次申诉。

### 9.1.4 申诉费用

申诉处理的合理费用，由双方按在申诉事项中承担的责任分摊。

## 9.2 投诉处理

### 9.2.1 投诉范围

- 1.认为CICA或认证人员在认证活动中违反法律法规、规章、认证规则及《公正性声明》；
- 2.对认证人员职业道德或CICA服务质量不满；
- 3.认为认证人员泄露机密或造成损害；
- 4.对获证组织管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑；
- 5.其他情况(如媒体曝光)。

### 9.2.2 投诉提交要求

投诉需以书面形式提出，提供详细资料；CICA不受理匿名投诉。

### 9.2.3 投诉处理流程

1.审核部接收投诉后填写《投诉、申诉调查、处理记录表》，初步审查后提交综合部，并向投诉人确认收到投诉；针对获证组织的投诉，需告知该组织；

2.对申请方或获证组织的投诉，综合部需在1个月内处理：

严重投诉(如受主管部门处罚、媒体曝光、严重违法违规、重大事故等):立即暂停证书使用，现场调查核实，重大事故需10个工作日内上报认可机构；

一般投诉：根据情况决定是否复审或纳入下次监督审核；

3.对审核员或工作人员的投诉，综合部需在30天内组织调查(遵循回避制度)；涉及人员风纪的由技术部调查；涉及管理层违背公正性的由公正性委员会调查；

4.投诉处理原则上2个月内完成，延期需经总经理批准；

5.处理决定由与投诉事项无关的人员作出，书面告知投诉人；投诉人对结果不满的，可在10个工作日内提出申诉；

6.必要时，CICA与客户及投诉人共同决定是否公开投诉事项及公开程度。

### 9.3 申诉/投诉联系方式

申/投诉可致电：0633-3289633。