



# 公开文件

版本： B/0

文件编号： INF-GK-2026

编制： 编制小组

审核： 技术部

批准： 朱秀云

受控文件

2026年01月25日发布

2026年01月25日实施

# 目录

公司概况 .....	3
组织架构图 .....	5
认证机构自我声明 .....	6
承诺书 .....	7
保密承诺及公正性声明 .....	8
管理体系认证流程图 .....	9
服务认证流程图 .....	10
认证申请 .....	11
体系认证过程 .....	13
体系认证收费标准 .....	22
授予认证、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销认证实施程序 .....	23
申诉投诉管理程序 .....	29
认证证书和认证标志的管理程序 .....	32

## 公司概况

艾恩弗认证技术(广东)有限公司,英文名称:INF Certification Technology (Guangdong) Co.,Ltd. (简称 INF),是经国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准的认证机构(批准号:CNCA-R-2022-988),公司拥有各个行业领域的资深审核人员和专家队伍,致力于帮助获证企业提升体系管理水平,通过认证提高企业品牌影响力。艾恩弗目前从事的管理体系认证领域包括质量管理体系(QMS)、环境管理体系(EMS)、职业健康安全管理体系(OHSMS)、商品售后服务评价(GB/T 27922)等认证业务;同时,随着市场的需求不断研究开发服务认证领域和新的管理体系认证领域,可以为各类组织提供全面的服务。

在人力资源方面,艾恩弗根据管理体系认证工作的类型和地域配备充足的参与认证活动的人员,使他们具有与所实施的工作相适应的必要的教育、培训、知识、经历和能力,可以为全国各地的组织提供专业的服务。

艾恩弗是不以盈利为目的的认证机构,不接受社会各方任何形式的经济赞助,财务收入来自认证审核和培训收费,财务实行独立核算,具有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。具有认证制度运作所需的足够各类资源,可以在广泛的认证领域和专业范围为客户提供满意的服务,通过公正性、能力、责任、公开性、保密性、对投诉的回应、基于风险的方法建立信任,使所有相关方相信经过INF认证的管理体系满足规定要求。

艾恩弗理解公正性在认证活动中的重要性,考虑与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险,并采取有效措施预防。对于机构的公正性管理制定和实施了《保密承诺及公正性声明》,在最高管理层建立了艾恩弗维护公正性委员会,建立了机构公正性管理机制,分析了任何存在的和潜在的公正性风险威胁,提出了对公正性风险威胁进行管理的机制和措施,确保了管理,起到了效果,认证活动是公正客观、非歧视性的。同时,艾恩弗最高管理层在官方网站以公开文件方式向外界所有利益相关方公示了艾恩弗对于认证活动的公正性要

求，对认证公正性作出了公开承诺，展示了 INF 对公正性管理的意图和决心，表明艾恩弗已制定相关政策，已理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，对利益冲突加以管理，并确保管理体系认证活动的客观性。

公司理念——传递信任、提升价值、规范运作、健康发展。

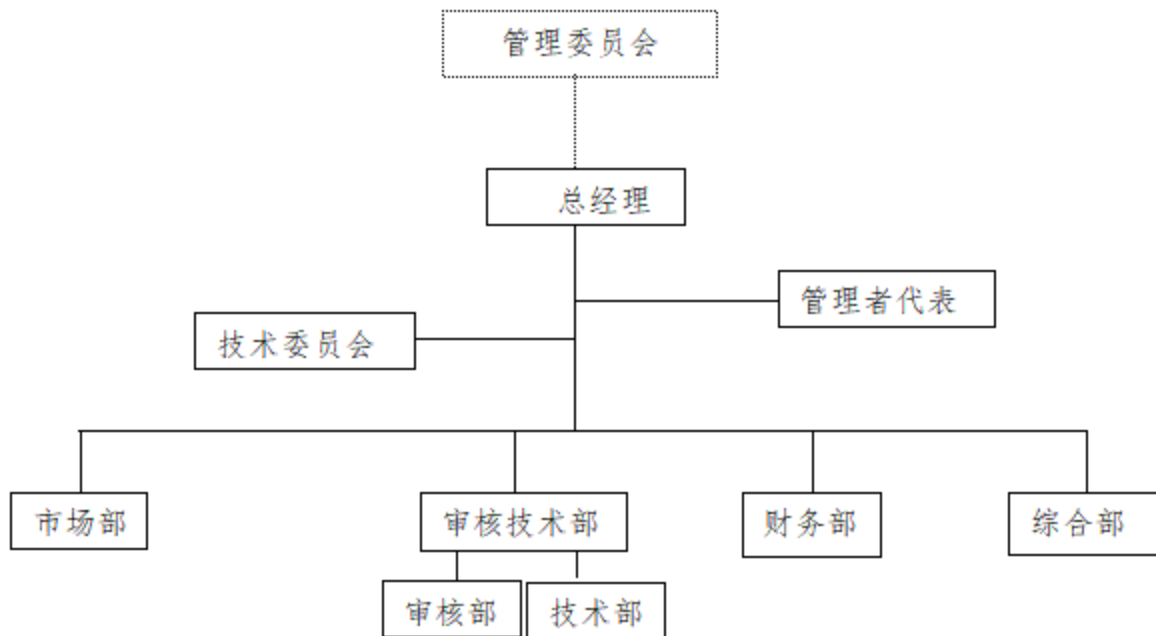
质量方针——公正诚信、科学务实、优质高效、精益求精。

公司地址：广东省东莞市南城街道车站北路8号 1204室

认证联系电话：0769-22280715

官网网址：<http://www.inf-iso.com>

## 组织架构图



## 认证机构自我声明

我机构深知认证机构在认证活动中的重要地位，必须严格遵循国家法律法规，全面落实国家认证认可制度，履行法律法规规定的职责，自觉遵守市场规则和秩序。为此，我机构将自觉树立认证机构的良好形象，自发加强行业自律，主动接受社会监督。在此，我机构谨向全社会公开、郑重地承诺：

一、严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等相关规定，秉承客观独立、公开公正、诚实信用的原则开展认证活动，并对认证结果承担相应责任。

二、加强内部管理制度体系建设，确保认证活动完全独立于可能影响其客观公正性的利益关系，绝不因市场竞争和利益驱动而违背客观独立、公开公正、诚实信用的原则。

三、依法履行认证机构职责，对认证结果实施有效跟踪检查，对不能持续符合认证要求的情形及时依法依规采取相应措施，并自愿承担因跟踪检查不到位或无效而产生的连带法律责任。

四、恪守从业操守，树立认证机构良好形象，强化自律意识，珍视认证机构的信用和信誉，自觉遵守市场规则和秩序，积极承担社会责任。

五、积极配合认证监管部门的监督检查，按照监管部门要求及时报送认证活动数据和有关情况，并对其真实性负责。

我机构将严格恪守以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，并自愿将本承诺通过我机构官网公开，接受全社会的监督。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司

2025年10月25日



## 承诺书

本认证机构已知晓《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告2025年第9号）的相关要求，并郑重作出如下承诺：

一、本机构制定和（或）实施的认证规则具有合法性、合规性、真实性、完整性、科学性和适用性。

二、本机构制定和（或）实施的认证规则：

（一）不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件和政策规定相抵触。

（二）不与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触。

（三）不与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触。

（四）不与现行相关强制性国家标准相抵触。

（五）不违背社会公序良俗和社会公共利益。

（六）在未经国家认监委统筹安排下，不备案涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则。

（七）不违反知识产权、保密相关规定。

（八）不混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则。

（九）不违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求。

（十）不违反国家认监委相关要求。

三、本机构对认证规则的制定和（或）实施承担主体责任。

四、本机构欢迎社会各界的监督，并将积极回应投诉处理。

五、本机构将定期对所执行和实施的认证规则进行持续改进与优化。

艾恩弗认证技术（广东）有限公司

2025年10月25日



## 保密承诺及公正性声明

艾恩弗认证技术(广东)有限公司是具有法人资格、独立承担民事责任、为社会各界提供管理体系认证服务的第三方认证机构。公司充分理解保密承诺及公正性对认证活动的重要性,识别和管理可能的利益冲突,确保认证活动的客观、公正。特作如下保密承诺及公正性声明:

### 公正性管理:

- 1 对机构的要求本机构除向申请人解释审核/查发现或阐明要求外,在任何情况下:
  - a) 不主动或被动地向申请人提供为获得或保持认证的咨询服务;
  - b) 不提供设计、实施或保持相应管理体系的服务,并确保不向任何申请人宣称或暗示使用了某个咨询机构/培训机构/个人的服务活动会为其带来任何商业上的、时间上的好处;
  - c) 不提供、制造、安装、分销或维护我机构认证范围内的产品;
  - d) 不以申请人以少交或多交认证费用来影响认证决定的做出;
  - e) 不因重要客户或合同额较大的认证项目而降低认证质量;
  - f) 本机构不接受可能影响认证公正性的任何其他社会或个人的馈赠,并对本机构的各种经济利益关系、人员进行有效的控制,以使认证保持公正,和被视为保持公正,维护本机构作为公正的第三方的形象。

### 保密管理:

我机构的各类人员,包括技术委员会委员、审核员/审查员、技术专家及各部门的人员,均应签订《公正性及保密承诺书》,明确责任及违反协议时应受的处罚,严守保密规定;

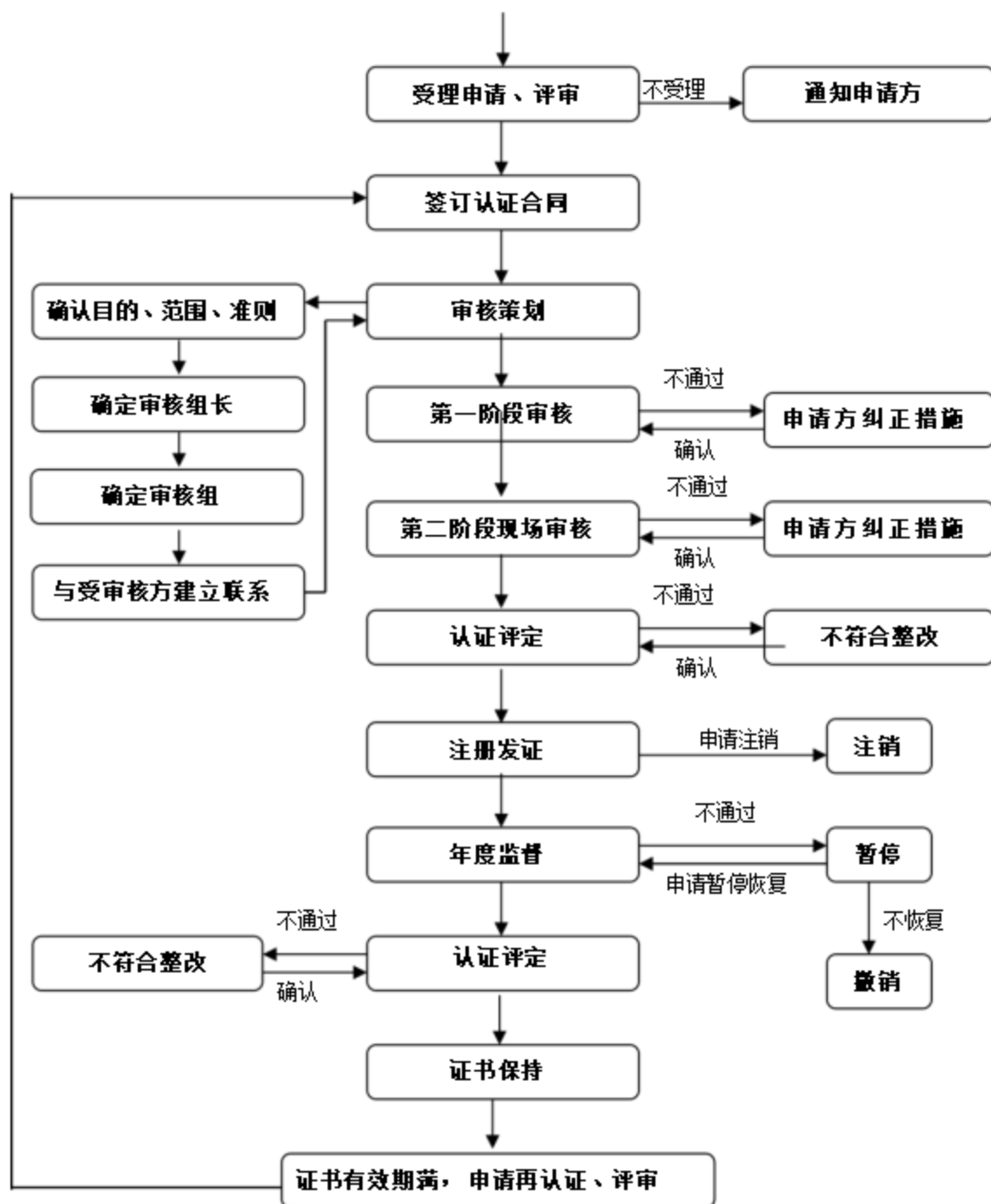
不得以任何方式(包括书面的和口头的)向他人泄露从与申请者接触中获得的有关管理体系、产品、技术、管理、经济、经营等方面的信息,下列情况除外:

- a) 申请者曾公开的或向外透露过的资料;
- b) 接受申请或签订协议前,本机构已经拥有的有关申请者的资料;
- c) 申请者的上级合法机构要求了解的有关资料。

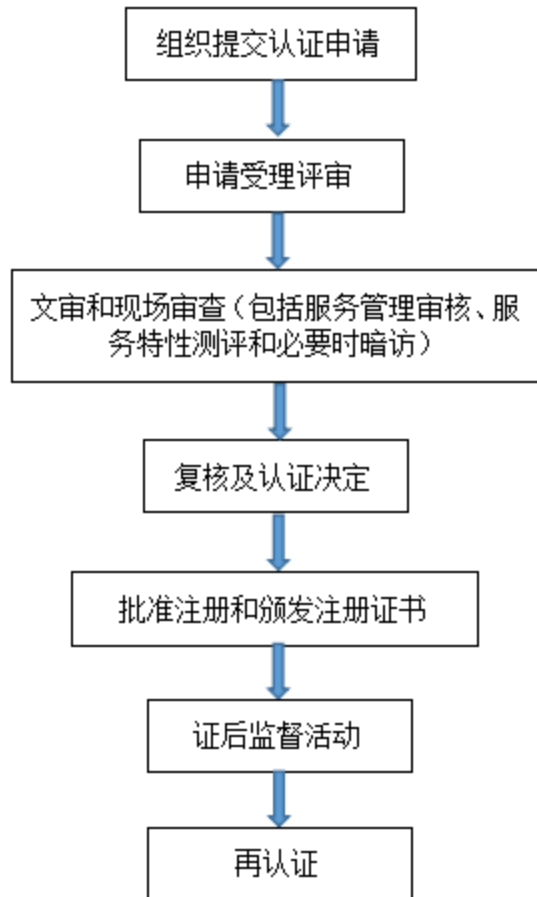
当应法律要求需要将信息提供给第三方时,应将法律所要求提供的信息通知申请者。

不对外泄露本机构的内部工作情况,严格控制与认证过程有关文件和资料的发放范围,按规定的范围发放有关文件,凡需保密的文件和资料及时归档保存。

## 管理体系认证流程图



## 服务认证流程图



## 认证申请

### 申请认证的条件:

1. 申请方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. 受审核方已经或准备按照适用的管理体系标准建立文件化的管理体系;

3. 现场审核前,受审核方的管理体系至少运行三个月(高风险行业六个月)并已经进行了一次完整的内部审核和管理评审;

4. 申请工程建设施工质量管理体系认证的企业,已按照GB/T19001《质量管理体系 要求》和 GB/T50430《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系,并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审;

### 申请受理:

1) 艾恩弗市场部负责办理认证的申请登记和受理手续。申请方可以直接与市场部联系,了解有关认证程序和事项,索取有关认证的公开性文件。

2) 申请方应提供一份正式的,由其授权人签署的申请书,申请书或附件应包括:

a. 申请认证的范围(申请方管理体系覆盖的产品、活动、场所、雇员等);

b. 申请方应认真填写申请书并按要求提供评审所需的全部资料。不真实的信息将影响认证的公正性及有效性,由此引起的责任应由申请方承担。

3) 市场部收到申请方的申请书和有关申请文件后,进行清点、审查登记,在确认申请文件符合要求后,由市场部进行合同评审,确定是否受理。

4) 对于通过合同评审受理的申请,由市场部向申请方发出受理通知,并在规定的时间内与申请认证组织签订认证合同;对于不能受理的申请,由市场部向申请组织说明不受理认证的理由并将相关资料作废处理;如申请组织要求将相关资料退回,则作退回处理。

### 申请组织应提供的文件/资料:

#### (1) 通用的文件/资料

1) 管理体系认证合同(需加盖公章);

2) 管理体系认证申请书及其附件,适用时子证书的申请书基本信息页(需加盖公章);

3) 法律地位证明文件、行政许可资质文件(适用时包括多场所);

4) 管理体系文件,至少包括管理体系文件发布实施页(体现体系运行时间、覆盖的管

理体系领域)、企业简介、组织机构图、认证范围,必要时,产品生产流程图或服务流程图;

5)适用时,多场所清单/临时多场所清单,如多场所或子证书组织有独立法律地位,或与受审核方分别属于不同组织,应提交说明性文件(双方盖章);

6)转换认证机构项目,根据转换认证机构相关收集相应资料,填写《转机构的声明》。

## (2) 申请环境管理体系认证还须补充的文件/资料

a. 重要环境因素清单;

b. 环境评价报告书、环境评价报告表;

c. 环评批复(该地方环保局公章);

d. 环保设施竣工验收报告;

e. 排污许可证(批复上有要求、以及风险的企业);

f. 1998年11月底以前建设项目只需提供一年内的环境监测报告(二级风险以上有生产经营性污染物排放的组织)。

## (3) 服务认证特有的资料

a. 描述本组织职业健康安全方针、目标、指标及管理方案的文件;

b. 重要危险源(风险)和适用的法律法规清单;

c. 组织机构图及职责权限规定;

d. GB/T45001标准中规定的所有程序文件(不限于);

e. 安全卫生设施验收报告、安全守法证明等。

## (4) 服务认证特有的资料

a. 服务流程管理文件(围绕着从合同签订到最终服务承诺到服务兑现的过程管理,包括:服务方针、服务目标、服务绩效考核);

b. 已获得的其他认证证书(电子版)及其他荣誉证书(电子版);

c. 能够证明服务质量或/和水平的相关证实性材料。

## 体系认证过程

质量/环境/职业健康安全管理体系/服务认证是指独立于供求双方并具有认证审核资格的机构,可颁发质量/环境/职业健康安全管理体系/服务认证证书,证明组织的质量/环境管理体系/服务管理体系符合国家及国际质量/环境/职业健康安全管理体系/服务认证管理有关标准要求的活动。

质量/环境/职业健康安全管理体系/服务认证初次审核应分两个阶段进行,即第一阶段审核及第二阶段审核。

### 一、第一阶段审核(包括文件审查、初访)

1、本公司宜通过对证据的审查,来确定组织是否达到了标准的要求,然而,证据的形式可以是多样的,且在某些情况下,不一定是书面的,但仍要遵守标准中关于文件化的要求。

2、审核(第一阶段)目的是为了提供策划审核(第二阶段)的关注点,通过在第一阶段审核对组织的方针、目标、不可接受风险/重要环境因素的识别有基本了解,尤其是组织对审核的准备程度,并且应确定:

- 1) 组织的管理体系包括了充分识别产品关键过程/环境因素并判定其重要程度的程序;
- 2) 组织具有从事相关活动的食品安全许可/卫生许可/环境许可/安全生产许可等;
- 3) 组织管理体系的建立可以实现组织的方针;
- 4) 组织的管理体系的运行情况证明可以继续进行第二阶段审核;
- 5) 组织的内部审核符合管理体系标准的要求;
- 6) 组织进行管理评审,且管理评审包括了对管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的评价;
- 7) 组织与外部相关方交流的文件和答复;
- 8) 收集组织的管理体系范围的过程和场所的必要信息,以及相关的法律法规要求和遵守情况;
- 9) 需要评审的其他文件以及需要提前获取的任何信息。

审核组与组织应确定何时完成文件审查,在任何情况下,文件评审都应在第二阶段的审核前完成。

在第一阶段审核,至少应获取以下信息:

- 1) 管理体系文件,包括程序(最好有一份文件与标准相关要求的对应清单);
- 2) 对组织及其现场运行过程的描述;

3) 生产/服务过程的描述;

4) 环境因素及其相关的环境影响/风险的表述以及重要环境因素的判定/不可接受风险的评价情况;

5) 内审方案和报告;

6) 适用法规(包括许可)的总体情况以及与政府部门的任何协定;

7) 客户理解和实施标准要求的情况,特别对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况;

8) 关注受审核方变更情况,尤其是受审核区域、地址的实际情况再次确认。4、审核组应让受审核方知道在第一阶段审核中可能还需要以下信息,且在第二阶段审核中需要对这些信息进行更详细的检查:

1) 许可要求;

2) 组织在对法律法规符合性评价所依据的记录(包括事故记录、违反法律法规的记录以及与政府部门相关往来信函的记录);

3) 内部审核发现的不符合以及相关的纠正、预防措施的具体情况;

4) 管理评审的记录;

5) 与管理体系相关的信息接收记录以及对其所采取的相应措施的记录。

第一阶段审核完成后,应形成“第一阶段的审核报告”和“第一阶段问题清单”,并依据收集到的必要信息和审核情况决定是否进行第二阶段审核,对审核中提出的问题点要求在第二阶段现场审核之前或结合第二阶段审核现场验证已采取的纠正预防措施的有效性。

6) 确定第二阶段审核的时间,和可能需要洞悉第二阶段的审核安排。

7) 评价客户的运作场所和现场的具体情况,并与客户的人员进行讨论,以确定第二阶段审核的准备情况。

如果第一阶段(包括文件审查)不是由一个人独立完成的,应能说明是如何协调审核员之间的活动的。

## 二、第二阶段审核

第二阶段审核必须根据第一阶段审核发现作为第二阶段审核方案的信息输入,制定第二阶段的“审核计划”并在受审核方的现场进行,现场审核计划应提前至少一周提交给申请方以供确认。

### 1、审核(第二阶段)

审核组应根据第一阶段的审核发现制订第二阶段的审核计划。

2、第二阶段审核的目的是：

1) 确认组织持续遵守了其方针、目标和程序；

2) 确认组织的管理体系符合标准的所有要求，并且正在实现组织的方针与目标。

3) 为此，第二阶段审核宜关注标准所有要素的实施情况，（除了那些在第一阶段审核中已经进行了充分而成功的审核的要素），尤其控制重点；

4) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要素的符合情况及证据；

5) QMS/EC/EMS/OHSMS/SC 体系和绩效中与遵守法律、法规及其他要求的程序；

6) 经评审而制定的目标和指标；

7) 运行控制；

8) 根据关键绩效目标和指标而实施的监控、测量、报告和评审情况；

9) 不符合的识别与评价，纠正/预防措施完成情况；

10) 内部审核与管理评审；

11) 方针的管理职责；

12) 规范性、要求性方针、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），适用的法律要求、职责、人员能力、程序、绩效、内部审核和管理评审之间的联系。

3、第二阶段审核计划：

审核计划至少包括以下内容：

1) 受审核方名称、地址、联系人、联系电话/传真；

2) 审核目的、范围、依据；

3) 审核组成员姓名/性别/联系电话/审核资格

4) 审核日期；

5) 审核日程安排及分工

6) 审核组成员的任务分工应与所具备的专业能力相适应；

7) 编制、批准；

8) 注（必要时）：审核员根据计划分配的审核任务编写与自己审核任务相关的“检查表”。当审核组中有技术专家作专业支撑时，技术专家应在审核前对审核组成员实施行业法律法规、技术标准、工艺流程及关键控制点方面培训，并保留培训的记录。

### 三、现场审核

1、现场审核由以下几个步骤组成：

1) 首次会议，一般历时 30 分钟。

由组长主持，受审核方各级负责人参加。议程如下：

感谢致辞/签到；

双方人员介绍；

审核目的、范围、准则、日期；

审核组分工、陪同人员介绍；

简要介绍认证过程、宣读审核时间表并再次征求受审核方意见；

审核方法和程序：审核抽样，存在不确定性、审核发现及不符合项的分类、审核结论的报告方法、有关审核终止条件的信息；

确认向导及作用；确认审核组工作安全性、紧急措施和安全程序；确认交通、会议、工作条件、资源，审核所用语言；确认是否存在不希望接触的秘密文件或危险的区域、产品等)；

公正性、保密承诺；

审核风险的说明(如抽样)；

审核组会议和末次会议的安排；

对审核的实施和结果的申诉、投诉渠道其它需说明的情况；

请受审核方管理层人员简短讲话；

以组长的致谢结束会议。

2) 现场审核：收集客观证据

可采取询问、交谈、查阅、观察、测量等方式；

随机抽样，注意抽样的典型性和代表性。抽样数一般为 3~12 个，但应以给审核员信心为原则；要确保对一线岗位操作人员的抽样数量。

应始终保持客观、礼貌的态度；

应确保审核记录能覆盖所有的质量/环境/服务管理体系要素；

应特别关注受审核方遵守相关的法律法规的记录；

所有的审核发现应在离开各审核现场前得到受审核方负责人的口头确认；如果在审核进行过程中，审核组已确信发现了严重不符合项时，审核组长应向受审核方管理者代表通报此

情况并征求对方意见（是否继续审核）。如果审核中止，则费用按实际发生的审核人日及相应管理费用计取。

持续时间超过 1 天的现场审核中应安排过程中审核沟通会议；

各小组成员交流审核发现及线索；

向受审核方通报前期审核中发现的问题。

审核组会议（准备审核“不符合报告”及审核结论）；

审核组长确认所有要素、部门/区域被覆盖；

编写“不符合报告”，必要时填写观察项报告；

实习审核员、技术专家均不能单独出具“不符合报告”。

### 3) 受审核方确认

要求管理者代表对所有“不符合报告”所描述的事实作书面确认。如双方理解存在分歧，应确保达成一致。但审核组长应通过对审核组、审核过程和“不符合报告”的客观性控制以尽量避免此类情况的发生。

### 4) 独立性的保持

在审核的所有阶段，审核组任何成员不得以任何方式向受审核方提供具体的改进建议和有可能被理解为咨询行为的意见。但审核组可以向受审核方提供宏观的带普遍意义的改进方向的意见。

## 四、认证决定

1、公司的技术委员会将根据认证过程信息及其它有关信息对认证受审核方作出是否批准认证的决定，参加决定的人员应不包括参加过该项目审核的人员。认证过程信息至少包括：

1) 审核报告

2) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取纠正和纠正措施的意见

3) 对提供给公司用于申请评审的信息

4) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论

5) 技术委员会应在评价审核发现和结论及任何其他相关信息（如公共信息、客户对审核报告的意见）的基础上做出认证决定。

2、艾恩弗不允许将批准、保持、扩大、暂停和撤销认证的权力委任给外部人员和机构。

3、批准认证的技术委员会通常不应推翻审核组长作出的不予推荐认证的结论。如果出现这种情况，应说明并记录该决定的依据。

## 五、颁发证书

1、艾恩弗应为获证组织颁发证书，认证证书上至少包括以下内容：

1) 获证组织的名称、地址；

2) 批准的认证范围，包括其它规范性文件及补充文件，与产品、过程或服务类别相关的组织的活动；

3) 证书的生效期和有效期；

4) 证书编号；

5) 公司总经理的签名；

6) 公司标志。

2、认证证书的有效期为三年，三年之内持证者应及时地将更新的手册报送艾恩弗审查。获证企业的管理体系有重大变化（包括业务范围、人员、机构、产品变更等变化）时，应将变更信息报艾恩弗市场部备案或处置。

## 六、监督审核

1、监督审核频次：

为了对获证组织的管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任，公司将规定定期进行监督审核。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。

2、不定期的监督审核：

证书有效期内获证组织如果出现下列情况之一，随时增加审核的频次（实施特殊审核）：

1) 获证组织管理体系发生重大变化，如迁址、产品变化；

2) 出现重大的产品质量、环境污染或健康安全重大事故或投诉；

3) 发生其它重大事故。

3、特殊情况下的延期监督：

组织因特殊情况（自然灾害、季节性停产、厂房搬迁等）不能按期接受监督审核，需要提出书面延期监督审核申请，经市场部部长同意，填写《延期审核申请书》，主管领导批准。延期监督的周期一般为3个月。延期3个月后仍不能接受监督审核，应根据《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证程序》，做出暂停决定。

公司因特殊情况（上级检查、机构搬迁等）不能按期安排监督审核时，由市场部填写《延期审核申请书》，主管领导批准。延期监督的周期一般为3个月。

## 七、再认证

再认证是评价获证组织是否持续满足相关管理体系标准或其他标准性文件的所有要求。再认证也是通过现场审核、认证评定和更新证书的方式完成的。

再认证审核的目的是确认管理体系整体的持续符合性和有效性，以及管理体系相对于认证范围的适宜性。

1) 管理体系初审证书有效期为三年，在有效期届满三个月之前，获证组织应提出再认证申请，并确保再认证的所有活动及换发证书在前一轮三年有效期内完成；如因获证组织有特殊情况，经书面申请，并与艾恩弗协商，可延后再认证审核的日期，但仍应确保在证书有效期内完成再认证。否则再认证按初审安排。

2) 再认证应考虑管理体系在上一个认证周期的绩效，由审核方案管理人员调阅上一认证周期的认证资料，总体评价获证客户管理体系的运行情况，填写再认证组织绩效评价表，提出再认证现场审核时的关注点；

3) 再认证应对获证组织管理体系文件进行一次再评审，以了解管理体系的变化；

4) 对获证组织的业绩评价和文件再评审需要安排在现场审核前进行，再认证审核计划应考虑上述评审的结果，再认证还要考虑上次不合格的验证；

5) 当获证组织管理体系或管理体系运作的环境（如法律地位变更）有重大变化影响到认证范围时，再认证审核活动可能需要有一阶段现场审核；

6) 对于多场所或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审核的策划应确保审核现场有足够的覆盖范围，以提供对认证的信心；

7) 再认证审核的程序，一般按管理体系二阶段审核程序进行。

8) 再认证决定：技术委员会，依据认证评定相关规定对获证组织做出是否更新认证证书的决定，并由总经理或其授权人批准相应决定。

## 八、特殊审核

1、特殊审核包括：

- 1) 扩大/缩小认证范围审核；
- 2) 认证机构调查对获证组织投诉进行的审核；
- 3) 因获证组织管理体系发生重大变化进行对审核；
- 4) 对暂停组织恢复认证证书、标志使用的审核；
- 5) 再认证审核前需要补充的内容；
- 6) 各种类型的补充审核。

2、对已授予认证的获证组织的扩大认证范围需求，艾恩弗要求组织提交扩大认证范围申请书和相关资料，对申请进行评审并确定所需的审核活动。

3、扩大认证范围的审核可以与常规的监督审核结合进行，而 6.1 中 2)、3)、4、特殊审核均属于非例行的审核。为便于获证组织提前了解如何进行这类审核，对这些特殊类型审核的要求，市场部会提前与相关组织就特殊审核的安排进行沟通。

## 九、扩大或缩小认证范围和认证更改

### 1、管理体系认证范围的变更

1) 当获证组织在原认证范围外（法律规定的经营范围内）建立了符合管理体系标准要求的文件化管理体系并有效实施，可以向本公司提交扩大认证范围的申请；

2) 经监督审核及其他信息表明，获证组织管理体系运行及覆盖的产品达不到标准要求或获证组织经营范围缩小认证范围，可以向本公司提交缩小认证范围的申请。

2、获证组织在接到重大投诉时，要分析原因，包括组织管理体系中存在的任何潜在因素，在适当时间向本公司汇报。内容包括：

- 1) 是否通知了地方主管部门（法规要求时）；
- 2) 采取纠正措施的有效性，顾客是否满意；是否满足了标准要求；
- 3) 是否制订防止再发生的预防措施；
- 4) 对管理体系及相关影响是否进行了评价。

如组织对重大投诉实施纠正措施后，仍无法满足标准或顾客要求，则应缩小认证范围。

3、对组织因所有权、法定代表人、组织机构、场所变更、重要设备和经营活动、范围等变更引起认证范围的变更，组织应向艾恩弗及时提出变更申请或相关证据；

4、市场部应及时将认证范围的拟变更内容通知相关部门。需要时应报外联部重新评审并由审核部安排现场审核。技术委员会负责将认证范围变更做出认证评定并报总经理或其授权人批准后，安排新证书的制作和发放。

## 十、与获证客户间的信息交流

### 1、认证机构方面变更的通知

当管理标准或相关认可规范、法规的要求发生变化并涉及到获证组织时，INF将通过书面文件形式通知相关获证组织。

必要时(根据变更情况)，可能需要与获证组织签订合同或协议、做出相关安排以验证组织是否符合新的要求。

## 2、获证组织方面变更的通知

当获证组织方面发生以下变化时，有可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力，获证组织应及时通知认证机构，因瞒报、延报引发的责任由获证组织负责：

- 1)法律地位、经营状况、组织状况或所有权；
- 2)组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)；
- 3)联系地址和场所；
- 4)获证管理体系的运作范围；
- 5)管理体系和过程的重大变更。

## 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×n	1、n 为认证领域数
3	审核费	2000~4000×人日数	2、审核人日数按国家规定执行
4	监督审核费	2000~4000×人日数	3、证书副本及子证书每套收费 200 元 4、补发证书及证书变更每套收费 200 元
5	年金	2000 元/每·证	5、年金每张证书每年交纳一次

注：各种费用的具体金额和付费时间具体以《管理体系认证合同》中规定为准。

注 1：在下列情况下，可以根据认证工作量的变化适当提高认证费用（但不限于）：

1) 对于具有专项要求的认证，审核人日数将适当增加，相应的认证费用应适当增加。例如：就建筑施工组织质量管理体系认证而言，审核依据增加了 GB/T50430 标准的要求；

2) 同等人数规模，但组织内部机构复杂程度不同。例如：一个集团性公司下属若干子公司/分公司/事业部同时申请认证，与单一公司申请认证，尽管人数可能相同，但认证的复杂程度和工作量显然不同，前一企业的认证费可能高于后一企业；

3) 组织人数规模相同，但产品复杂程度不同。例如，一个企业认证覆盖单类产品，另一企业认证覆盖多类产品，认证的复杂程度和工作量显然不同，认证费将可能有所区别。

4) 组织人数规模相同，但分场所数量和地域分布不同。例如，一个企业管理体系覆盖的所有员工在同一区域工作，另一个企业管理体系覆盖的员工分布在与总部距离不等的若干分场所，由此带来的认证工作量显然不同，认证费将可能有所区别。

5) 组织人数规模相同，但产品生产过程复杂程度不同，例如，劳动密集型生产和高度自动化水平生产、产品生产过程全部内部控制和部分生产过程分包等等，由此带来的认证工作量显然不同，认证费将可能有所区别。

6) 为响应国家认监委印发《小微企业质量管理体系认证提升行动方案》的号召，对经济困难的小微企业进行帮扶。

### 4 收费方法

a) 申请人向 艾恩弗提出认证申请时支付申请费。颁发认证证书前支付所有费用。

b) 获证组织在交付监督审核费的同时支付年金和批准与注册费。

c) 更换证书费在领取新证书前支付。

# 授予认证、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销认证实施程序

## 1 目的和适用范围

为了做好授予认证、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销认证实施程序认证工作，特制定本程序。

本程序适用于本机构的授予认证、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销认证实施程序认证工作。

## 2 职责

2.1审核技术部负责收集、审查现场资料和其他与审核有关的资料，提出相关建议，并提交授予认证、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销认证实施程序认证的意见。

2.2技术委员会成立审议小组，并根据提供的资料进行审议，并做出认证决定。

2.3总经理根据审议小组决定，批准认证决定。

2.4综合部负责认证证书的备案和发放。

## 3 实施过程

3.1授予认证资格的条件和程序。

3.1.1批准认证资格的条件

3.1.1.1认证申请方是具有法律地位的组织，或是具有法律地位较大组织的一部分；

3.1.1.2国家或地方或行业有要求时，认证申请方具有规定的资质；

3.1.1.3认证申请方申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

3.1.1.4认证申请方的申请材料真实、准确、有效；

3.1.1.5认证申请方已与本机构签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用；

3.1.1.6认证申请方建立和实施的管理体系符合认证标准要求。

3.1.2批准认证资格的程序

3.1.2.1本机构向认证申请方提供认证有关信息的公开文件，认证申请方已知悉并理解；

3.1.2.2认证申请方向艾恩弗正式提交《管理体系认证申请书》和相关资料；

3.1.2.3认证申请方与艾恩弗签署认证合同，并按照规定缴纳认证费用；

3.1.2.4认证申请方申请认证的管理体系文件经审核已覆盖申请认证范围，并符合认证标准；

3.1.2.5 认证申请方申请认证的管理体系，经本机构委派的审核组的审核符合认证标准和其他必要的附加要求。在不符合报告中提出的不符合项应在商定的期限内采取纠正和纠正措施，并经验证有效。审核组提出推荐认证的结论意见；

3.1.2.6 经技术委员会审议小组审定，认为认证申请方在认证范围内已满足批准认证资格的条件，报总经理批准，并签发认证证书；

3.1.2.7 本机构向认证申请方颁发认证证书，并授权使用认证标志。

### 3.2 保持认证资格的条件和程序

#### 3.2.1 保持认证资格的条件

3.2.1.1 获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

3.2.1.2 获证组织的管理体系持续符合认证标准要求；

3.2.1.3 获证组织持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；

3.2.1.4 获证组织于获证期间在认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；

3.2.1.5 获证组织在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最低程度；

3.2.1.6 获证组织对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；

3.2.1.7 获证组织能按照要求向机构通报管理体系和重要过程变更等信息；

3.2.1.8 获证组织履行与机构签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

#### 3.2.2 保持认证资格的程序

3.2.2.1 获证组织在认证范围内的管理体系和重要过程等变更，经机构确认符合认证标准和其他附加的要求；

3.2.2.2 认证证书规定有效期内，获证组织在有效期结束前向机构提出再认证申请；

3.2.2.3 在规定的期限内，获证组织接受本机构的监督审核，当获证组织因停产、搬迁等原因不能在12个月之内进行的，至少应在每个日历年进行一次监督审核，两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。认为能持续符合认证标准和其他必要的附加要求，在不符合报告中提出的不符合已经在商定的期限内纠正和纠正措施，并经验证有效。审核组提出保持认证资格的建议；

3.2.2.4 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证组织接受认证要求变更，并经验证在认证范围内管理体系满足变更的要求；

3.2.2.5 认证合同有规定有效期的，除有自动延期的条款外，获证组织在认证合同有效期结束前与本机构重新签署或办理延期认证合同；

3.2.2.6 经技委会审议小组审定，认为获证组织在认证范围内能满足保持认证资格的条件，经总经理批准换发认证证书，经总经理批准继续使用证书。

### 3.3 扩大、更新认证范围的条件和程序

#### 3.3.1 扩大、更新认证范围的条件

3.3.1.1 国家或地方或行业有要求时，获证组织在扩大认证范围内具有规定的资质；

3.3.1.2 获证组织申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

3.3.1.3 获证组织的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准要求；

3.3.1.4 至少近一年来，获证组织在申请扩大认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；

3.3.1.5 获证组织与机构签署认证合同中列有的认证范围未包括扩大认证范围的，需要补充扩大的认证范围，并按照认证合同规定缴纳补充认证费用。

#### 3.3.2 扩大认证范围的程序

3.3.2.1 本机构向获证组织提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证组织已知悉并理解；

3.3.2.2 获证组织向机构正式提交扩大认证范围的认证变更申请书和相关资料；

3.3.2.3 需要时，获证组织与机构补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

3.3.2.4 获证组织申请扩大认证范围所涉及的管理体系文件经审查已符合认证标准；

3.3.2.5 获证组织申请扩大认证范围所涉及的管理体系，经委派的审核组的审核符合认证标准和其他必要的附加要求。在不符合报告中提出的不符合已经在商定的限期内采取纠正和纠正措施，并经验证有效。审核组提出推荐扩大认证范围的结论意见；

3.3.2.6 经技术委员会审议小组审定，认为获证组织在申请扩大认证范围已满足批准认证资格的条件，报总经理批准，由总经理签署换发认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变。

### 3.4 缩小认证范围的条件和程序

#### 3.4.1 缩小认证范围的条件

3.4.1.1获证组织的认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续符合认证标准和其他附加要求；或获证组织的认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不愿再继续保持认证资格。

#### 3.4.2缩小认证范围的程序

3.4.2.1获证组织向正式提交缩小认证范围的证书变更申请书，或审核技术部提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据；

3.4.2.2需要时，审核技术部识别缩小认证范围后是否对仍保持认证范围内持续符合认证要求的影响。适当时，提出处理措施意见；

3.4.2.3经技术委员会评议小组审定，认为获证组织在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，报总经理批准，由总经理签署换发认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变；

3.4.2.4需要时，获证组织与机构修订认证合同；

#### 3.5暂停认证资格的条件和程序

##### 3.5.1暂停认证资格的条件

3.5.1.1审核技术部发现获证组织存在以下情况之一，应作出暂停认证的建议：

- 1) 未经机构批准，对获准认证的管理体系的更改影响到注册资格；
- 2) 监督检查发现获证方管理体系达不到规定要求，但严重程度尚不构成撤销注册资格；
- 3) 对证书和标志的使用不符合规定要求；
- 4) 没有按期交纳认证费用且经指出后未予纠正；
- 5) 未按规定时间接受本机构例行监督检查；
- 6) 产品质量监督检查发生不合格，经调查不合格与管理体系有关；
- 7) 因环境/职业健康安全受到所在地地（市）级以上行政主管部门处罚或遭到相关组织的投诉，经调查与相应管理体系有关；
- 8) 对审核组开具的不符合项未按规定时间采取纠正措施，且指出后仍未完成；
- 9) 主动请求暂停的；
- 10) 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。
- 11) 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
- 12) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

13) 在监督审核中发现1个严重不符合项，经现场跟踪审核验证不符合项未在商定时间内有效纠正；

14) 发生其他违反体系认证规则的情况。

### 3.5.2 暂停认证资格的程序

a) 审核技术部将暂停认证的建议报技术委员会审议小组审议，审议小组负责将暂停使用认证证书和标志的通知报总经理审批，作出暂停认证的决定。

b) 综合部将暂停使用认证证书通知进行备案，在ERP暂停/撤销企业名录中做好登记。同时，将暂停使用认证证书和标志的通知发送至受审核方。同时与获证方保持良好的沟通关系，以书面形式明确其纠正和纠正措施的要求，对获证方纠正情况进行跟踪。

### 3.6 恢复认证资格的条件

#### 3.6.1 恢复认证资格的条件和程序

3.6.1.1 获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，恢复符合相关的认证要求。

#### 3.6.2 恢复认证资格的程序

3.6.2.1 当获证组织在认证暂停期间内采取有效纠正措施后，应及时提出审核技术部进行跟踪验证检查，验证其纠正/纠正措施的有效性；

3.6.2.2 当验证获证组织的纠正/纠正措施有效后，应向机构提出书面的恢复申请、机构受理后向企业发出审核通知书，由企业加以确认，审核组现场审核，现场审核小组提出恢复认证的建议，并附跟踪验证的相关资料，及时上报审核技术部，审核技术部负责将现场审核资料报送技委会进行审议，再经总经理审批，作出恢复认证的决定；

3.6.2.3 综合部根据技术委员会认证评定报告进行备案，同时在ERP获证组织名录中标识证书状态。并将认证资格恢复通知及认证证书发放至获证组织，做好持续的后续管理。

3.6.2.4 恢复验证的方式可以结合监督审核/再认证进行现场验证。

### 3.7 注销认证资格的条件和程序

#### 3.7.1 注销认证资格的条件

3.7.1.1 获证组织申请注销认证证书的；

3.7.1.2 因换发新证书而注销旧证书的。

#### 3.7.2 注销认证资格的程序

3.7.2.1 认证注册资格的注销，由综合部经办人员填写《认证注册资格注销/暂停/撤销审批表》，经技术部负责人审核，总经理批准做出注销认证决定

3.7.2.2向获证方发出《注销认证证书通知书》，在通知书中应说明注销的原因及时间等，并按照认证机构的指令要求企业立即暂停使用所有引用认证资格的广告材料，收回认证证书。

### 3.8撤销认证资格的条件和程序

#### 3.8.1撤销认证资格的条件

3.8.1.1审核技术部发现获证组织存在以下情况之一，应作出撤销认证的建议：

- 1) 由于管理体系认证规则发生变更，获证方不愿或不能确保符合新的要求；
- 2) 获证方已明确表明不需要本机构进行例行监督或获证方提出撤销；
- 3) 本机构发出暂停认证证书和标志使用资格通知后，获证方在规定时间内未按规定要求采取适当措施或采取的纠正和纠正措施仍不满足要求；
- 4) 监督检查发现获证方的管理体系严重不符合规定的要求，且已不能正常运行；
- 5) 发生与本机构签订的正式协议中特别规定的其他构成撤销管理体系认证资格的事宜，证书撤销后，原注册号废止，不再他用。
- 6) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 7) 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。
- 8) 出现重大的产品或服务的质量环境安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

#### 3.8.2撤销认证资格的程序

3.8.2.1审核技术部将撤销认证的建议写入撤销使用认证证书的通知，上报技术委员会，审议小组审议，审议小组负责将撤销使用认证证书的通知报总经理审批，作出撤销认证的决定。

3.8.2.2综合部将撤销使用认证证书的通知进行备案，在ERP获证企业名录中删除。同时，将撤销使用认证证书的通知发送至原获证方，负责收回并销毁认证证书，监督原获证方销毁其使用的标志等后续工作。

3.9 综合部通过相关媒体对获证方的批准、保持、扩大、缩小、暂停、注销和撤销的认证资格予以公布。

## 4 记录

- 1) 暂停使用认证证书和标志的通知
- 2) 注销/撤销使用认证证书的通知
- 3) 延期现场审核申请表
- 4) 认证资格处理审批表

# 申诉投诉管理程序

## 1 目的和适用范围

为处理好组织或其他各方对机构的申诉、投诉和争议；特制定本程序。

本程序适用于组织或其他各方对机构的申诉、投诉和争议的处理。

## 2 职责

2.1综合部以发放《公开文件》的形式，使各有关方面了解申诉、投诉和争议的处理信息。

2.2综合部负责申诉、投诉和争议的受理和处理。

2.3审核技术部配合综合部对争议的处理。

2.4综合部配合综合部对审核人员的投诉处理。

2.5管理者代表负责申诉、投诉处理结果的跟踪。

2.6总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

2.7向管理委员会提出对中心的申诉、投诉，由管理委员会进行处理，有关方应积极配合调查与处理。

## 3 申诉、投诉和争议的范围

3.1 申诉的范围包括：

- 1) 对中心提供的审核报告和颁发的证书有异议；
- 2) 对获证方暂停、缩小、暂停和撤销认证资格有异议；
- 3) 对认证证书和标志的使用管理有异议；
- 4) 其它认为需要申诉的。

3.2 投诉的范围包括：

- 1) 申请方符合认证机构规定的管理体系认证条件和要求，中心无正当理由不予受理；
- 2) 受审核方已按规定要求办理好认证手续，而中心未按规定期限进行认证审核，且无正当理由的理由；
- 3) 受审核方对审核人员的资格、行为规范有异议；
- 4) 艾恩弗或艾恩弗工作人员有违反认证机构或国家管理体系认证有关规定的行为；
- 5) 艾恩弗违反收费规定；
- 6) 其它认为需要投诉的。

3.3 争议的范围

争议的范围主要是受审核方对审核组在审核中提出的不符合项及管理体系审核报告等方面有不同看法，而审核组与受审核方对此无法协调一致。

#### 4. 申诉的处理和审理

4.1 委托人或获证组织在接到中心的不受理申请通知或认证决定通知书后30个工作日内向机构提出申诉，并以书面形式提交综合部。

4.2 综合部收到申诉文件后，立即向总经理报告。总经理授权组成申诉处理小组，采取措施，做出有根据的判断。

4.3 申诉处理小组基于调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的3个月内书面通知申诉人，如申诉、投诉方对处理意见仍不满意，可向国家认可机构申诉。

4.4 申诉处理完毕后，综合部应及时将有关资料归档并保存。

#### 5 投诉的处理和审理

5.1 投诉应以书面形式提交中心综合部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但艾恩弗将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

5.2 对于署名的、涉及对认证活动的投诉，综合部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

5.3 综合部在收到投诉后的1个月内，完成调查并提出处理意见，报总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方面。

5.4 投诉处理完毕后，综合部应及时将有关资料归档并保存。

5.5 如向管理委员会提出投诉，中心应积极配合管理委员会进行调查处理。

#### 6 争议的处理和审理

6.1 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照标准、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，但需要将争议情况连同审核材料一并提交中心相关部门。受审核方也可在争议发生后的10个工作日内直接向综合部提出书面争议。其他争议应在争议所涉及事件发生后的10个工作日内以书面形式提交综合部处理，但仍然解决不了时，报管理者代表处理。

6.2 艾恩弗及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

6.3 争议处理完毕后，综合部应及时将有关资料归档并保存。

6.4 如提出人不满意艾恩弗处理结果，也可直接向管理委员会提出申诉、投诉，由管理委员会进行处理。

### **7纠正和预防措施和验证**

7.1接到申诉、投诉与争议后，综合部将分析提出是否成立，并通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

7.2 艾恩弗对申诉、投诉和争议的处理方针和程序经过总经理及管理委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

7.3为体现公正性，申诉、投诉和争议涉及的相关人员及原认证决定相关人在申诉、投诉、和争议处理过程中应不参与调查。

7.4申诉、投诉和争议处理工作人员应保持客观公正，对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

7.5管理者代表组织有关人员就申诉、投诉和争议问题进行分析，查明产生原因，对所有申诉、投诉及争议应由责任部门采取适当的纠正和预防措施，并将采取的措施进行有效性评价。如果涉及到体系运行及文件的，根据《不符合控制和纠正和预防措施管理程序》要求进行。必要时修改手册或程序文件，防止类似问题再度发生。管理者代表审查纠正和预防措施的有效性，评定纠正与预防措施的有效性，并对处理决定的实施进行监督。

7.6每年综合部应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交管理评审，并每年定期报管理委员会审阅。

7.7 在申诉、投诉和争议的受理处理及纠正等过程中，做好有关记录，记录由综合部收集并保持。

### **8记录**

申诉、投诉和争议处理记录

# 认证证书和认证标志的管理程序

## 1 目的和适用范围

为对管理体系认证证书和标志的使用进行控制；特制定本程序。

本程序适用于艾恩弗及获证方。

## 2 职责

2.1 总经理依据市场部、审核技术部、技委会提供的信息。批准认证的授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，认证的更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证的决定。

2.2 审核技术部依据中心总经理的决定通知有关方，发放、回收证书，并负责有关资料的归档。

2.3 综合部收集并与国家认可机构联系获得与标志使用有关的信息，明确标志的使用要求，管理标志的使用。

2.4 综合部利用公布《公开文件》等方式，通告获证方正确使用认可、认证标志。

2.5 审核技术部通过审核组监督获证方正确使用认可、认证标志。

2.6 艾恩弗所有人员都有责任向综合部报告发现标志不正确使用的信息，审核技术部对违反标志正确使用者提出处置意见。

## 3 证书

### 3.1 证书的制作

综合部依据总经理的决定，根据《管理(服务)体系认证证书信息确认表》及认证评定结论的相关信息制作证书，《管理(服务)体系认证证书信息确认表》由受审核方准确填写，并经审核组和技术委员会确认。

### 3.2 证书的内容

- 1) 证书名称，如“质量管理体系认证证书”；
- 2) 获证组织名称、地址组织、机构代码和邮政编码；
- 3) 依据的管理体系标准和/或其他引用文件的编号与版次，如依据ISO9001 (GB/T19001)《质量管理体系要求》；
- 4) 认证所覆盖的范围，对管理体系多场所组织在证书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；
- 5) 初始获证日期、签发日期、证书有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
- 6) 注册号；

- 7) 机构的全称及其标志;
- 8) 机构印章及中心总经理签字章;
- 9) 适用时, 相关的认可标识及认可注册号;
- 10) 适用时, 可附加国际互认标识。
- 11) 获证组织的组织机构代码或统一社会信用代码
- 12) 证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站 ([www.inf-iso.com](http://www.inf-iso.com)) 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](http://www.cnca.gov.cn)) 上查询”, 以便于社会监督。
- 13) 当证书所覆盖产品 (或服务) 的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多时, 可在证书附件上加以注明。

### 3.3 管理体系认证所覆盖范围的表述

3.3.1 认证范围须明确界定, 归类概况, 但不能使其范围过宽, 要用不致误导顾客的文字, 清楚说明认证所覆盖的范围, 以使用户确定包括在认证范围内的产品 (服务) 类别和其实现过程, 特别是要清楚地描述产品 (服务) 的类别。

**QMS/EC** 的认证范围应覆盖: 产品(服务)类别及涉及的过程, 对多场所的组织还要在证书上或附件中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;

**SC** 的认证范围应覆盖: 产品(服务)类别及涉及的过程, 对多场所的组织还要在证书上或附件中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;

**EMS** 的认证范围应覆盖: 产品(服务)类别及涉及的活动、组织名称、地区 (区域), 对多场所的组织还要在证书上或附件中注明已获准认证的场所名称、地址、产品 (服务) 类别及其涉及的活动;

**OHSMS** 的认证范围应覆盖: 产品(服务)类别及涉及的活动、组织名称、区域, 对多场所的组织还要在证书上或附件中注明已获准认证的场所名称、地址、产品 (服务) 类别及其涉及的活动。

### 3.3.2 证书的文种

证书一般采用中、英文表述, 当需要用其他文种表达时, 获证组织需提供与中文证书内容一致的正确译文, 由综合部制作并颁发其他文种的证书。

### 3.3.3 证书编号的格式

对同一个组织实施的同一个管理体系的认证赋予一个证书编号。格式如下:

**QMS:**

XXXX 认证机构 代码	XX 发证年份号	Q QMS简写	XXXXXX 顺序号	R0 (1, 2, ... ) 认证周期	XX 认可机构代码	-X 子证书号
--------------------	-------------	------------	---------------	-------------------------	--------------	------------

EMS:

XXXX 认证机构 代码	XX 发证年份号	E EMS简写	XXXXXX 顺序号	R0 (1, 2, ... ) 认证周期	XX 认可机构代码	-X 子证书号
--------------------	-------------	------------	---------------	-------------------------	--------------	------------

OHSMS:

XXXX 认证机构 代码	XX 发证年份号	S OHSMS简写	XXXXXX 顺序号	R0 (1, 2, ... ) 认证周期	XX 认可机构代码	-X 子证书号
--------------------	-------------	--------------	---------------	-------------------------	--------------	------------

### 3.4 证书的管理

3.4.1 在管理体系认证证书有效期内,出现下列情况之一的,获证方提出书面申请,可重新换发新的证书:

- 1) 体系认证标准变更;
- 2) 体系认证范围变更;
- 3) 体系证书持有者变更。

获证组织更改已认证的管理体系时,应及时将更改情况以书面形式提交中心审核技术部,审核技术部将更改的信息及时传递到市场部。市场部要根据情况决定是否需进行重新评审,以确定是否需要进行现场审核。将变更的有关资料报技委会进行认证评定,确定是否换发认证证书。

有效期内换发证书,证书编号中的认可注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,但需注明签发日期。

3.4.2 再认证完成后换发证书,并按3.3.4条证书编号格式规定,重新赋予证书编号。

3.4.3 有下列情况之一的,中心按本规定在调查核实5个工作日内暂停获证组织使用证书和标志的资格:

- 1) 未经中心批准,对获准认证的管理体系的更改影响到注册资格;
- 2) 监督检查发现获证方管理体系达不到规定要求,但严重程度尚不构成撤销注册资格;
- 3) 对证书和标志的使用不符合规定要求;
- 4) 没有按期交纳认证费用且经指出后未予纠正;
- 5) 未按规定时间接受中心例行监督检查;

- 6) 产品质量监督检查发生不合格, 经调查不合格与管理体系有关;
- 7) 因职业健康安全受到所在地地(市)级以上行政主管部门处罚或遭到相关组织的投诉, 经调查与相应管理体系有关;
- 8) 对审核组开具的不符合项未按规定时间采取纠正措施, 且指出后仍未完成;
- 9) 主动请求暂停的;
- 10) 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。
- 11) 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
- 12) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- 13) 发生其他违反体系认证规则的情况。

当发生上述情况时, 综合部向获证组织发出由中心总经理批准的《暂停使用认证证书和标志的通知》, 明确暂停的起始日期及暂停期限, 令其限期完成纠正。如获证组织在规定的时间内满足要求后, 经中心核准后, 恢复其使用证书和标志的资格。

3.4.4 有下列情况之一的, 中心撤销证书持有者使用证书的资格, 并收回证书:

- 1) 由于管理体系认证规则发生变更, 获证方不愿或不能确保符合新的要求;
- 2) 获证方已明确表明不需要中心进行例行监督或获证方提出撤销;
- 3) 机构发出暂停使用认证证书和标志的通知后, 获证方在规定时间内未按规定要求采取适当措施或采取的纠正和纠正措施仍不满足要求;
- 4) 监督检查发现获证方的管理体系严重不符合规定的要求, 且已不能正常运行;
- 5) 发生与艾恩弗签订的正式协议中特别规定的其他构成撤销管理体系认证资格的事宜, 证书撤销后, 原注册号废止, 不再他用。
- 6) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- 7) 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。
- 8) 出现重大的产品或服务的质量环境安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

撤销认证证书后, 审核技术部应及时收回撤销证书。并将撤销通知交市场部传真或邮寄或发邮件通知企业。若无法收回, 应及时在相关网站公布撤销信息, 并上报认监委。

#### 4 标志

4.1 认可标志是中国国家认证机构认可委员会（CNAS）的专有标志，其所有权归CNAS。经CNAS授权后，可以在其许可的范围内使用认可证书和标志。

4.2 认证标志是艾恩弗认证技术(广东)有限公司（INF）的专有标志，其所有权归（INF）。经艾恩弗注册的获证组织，在获得批准的条件下，可以使用本机构的认证标志。

4.3 CNAS是国际认可论坛（IAF）和太平洋认可合作组织（PAC）管理体系多边承认协议（MAL）成员，机构可以在经CNAS认可的管理体系认证的相关领域使用“国际认可论坛质量管理体系多边承认协议成员认可”（中、英文）互认标识。（现阶段不具备认可资格）

#### 4.4 标志的使用

4.4.1 认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。但应注意以下事项：

- a) 不得损害认证公司的声誉；
- b) 正确宣传认证标志的含义，不误导消费者；
- c) 不得在批准使用范围外使用，不准以任何方式转让、转送，出售或借用、冒用。
- d) 不得变形使用；
- e) 管理体系认证标志的使用不可使人误认为产品也获得认证。在任何情况下认证公司管理体系认证标志不能使用在产品上及其可能到最终用户手中的包装上；
- f) 当获证组织被认证公司暂停认证资格时，同时暂停其证书及其标志的使用；
- g) 当获证组织被认证公司撤销认证资格时，认证公司将停止其证书及其标志的使用权利，并报认可委员会备案，发布公告；
- h) 被撤销认证的获证组织，接到通知后立即将证书交回认证公司。

4.4.3 不得将认可标志使用在与被认可业务范围无关的各类业务及各类宣传媒体上，进行误导宣传。

4.4.4 综合部管理认可、认证标志的使用，并通过各种渠道收集标志使用的信息，对违反标志正确使用现象提出处置意见，报总经理批准。

4.4.5 认证标志的使用作为对获证组织监督的一项内容，保证获证组织正确使用标志。

#### 4.5 违反标志使用规则的处置措施

4.5.1 发现中心自身违反认可标志使用要求时，中心立即启动“不符合控制和纠正措施管理程序”。采取纠正及纠正措施，消除影响，并接受国家认可机构处置。

4.5.2 发现获证组织误导使用认可标志，除中心要做原因分析外，还要求获证组织立即采取纠正措施，并将违反情况及纠正结果通知国家认可机构。

4.5.3发现获证组织不正确使用认证标志，除立即纠正外，还应消除误导造成的影响，情节严重者，暂停其认证注册资格。

4.5.4必要时，中心以公告的方式消除任何由于违反上述使用要求而带来的不利影响。

4.5.5当机构暂停或撤销获证组织使用证书资格时，该获证组织也就失去了使用相应标志的权利。

## 5 管理体系认证证书的备案

5.1 机构确定的证书样式，在正式使用前，报国家认监委、认可机构备案。

5.2 综合部按期将颁发/换发的认证证书复印件随报表报认监委、认可机构备案。

5.3 在暂停后恢复、撤销的认证证书信息上报国家认监委上报信息平台。

## 6 记录

- 1) 管理(服务)体系认证证书信息确认表
- 2) 暂停使用认证证书和标志的通知
- 3) 撤销使用认证证书的通知
- 4) 认证证书