

北京信标认证有限公司

北京信标认证有限公司-公开文件						
编号	XBRZ-QMA-002	名称	公开文件	版本	A/2	受控状态
编制	崔笑然	审核	马广川	批准	闫军花	受控

2022 年 05 月 06 日发布

2022 年 05 月 06 日实施

北京信标认证有限公司

目 录

- 01 公司简介
- 02 公正性声明与保密承诺
- 03 认证双方的权利和义务
- 04 认证规则和程序
- 05 认证业务流程图
- 06 认证收费标准
- 07 认证业务范围
- 08 获证组织须知
- 09 认证证书与认证标志的使用规则
- 10 申诉、投诉和争议的处理办法



01 公司简介

北京信标认证有限公司 (BeijingBeaconCertification Co., Ltd, 以下简称“信标认证”) 是在北京市工商局正式注册经中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 正式批准的第三方专业认证机构, 批准时间为2018年12月27日, 机构批准号: CNCA-R-2018-475。是中国认证认可协会会员单位, 会员编号: C01613。批准服务认证的领域有: SC01、SC02、SC03、SC04、SC07、SC09、SC11、SC13、SC14、SC17、SC19。目前主要开展合同能源管理服务认证、节能技术服务认证、绿色照明服务认证、售后服务认证、企业信用等级认证、光伏发电服务认证、清洁供热服务认证、合同节水服务认证、综合能源服务认证、碳中和服务认证等。

我公司全体员工将秉承“公正、负责、独立、权威”的方针, 与时俱进, 为社会各界竭诚提供诚信、优质、高效的服务, 帮助客户不断提升管理水平和管理绩效。客户满意是我们永远坚守的工作标准, 让优秀的企业更优秀, 助力客户价值提升是我们矢志不移的追求目标, 为员工发展提供平台, 为社会带来安全和信赖。成为中国最佳雇主。我们将践行“客户第一、团队合作、感恩、激情、诚信、敬业”的核心价值观, “以质量求发展、靠诚信行天下”的经营理念, 以技术和创新引领自主认证品牌崛起, 打造具有国内影响力的认证服务品牌。

公司名称: 北京信标认证有限公司

办公地址: 北京市大兴区经济开发区金辅路甲2号凯驰大厦B座2层

电 话: 010-61267507

邮 编: 102600

邮 箱: bjxbrz@163.com

网 址: www.xbrz.com.cn

02 公正性声明与保密承诺

为确保服务认证活动的公正性、客观性，北京信标认证有限公司将严格遵守国家认监委和相关认证认可的各项规定，并做以下声明和承诺：

- 1、遵守国家法律、法规和其它要求，不超出批准范围从事认证活动。
- 2、坚持非歧视原则，在具备能力的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件，不阻碍或拒绝申请方的认证申请。
- 3、在认证受理、现场审查、认证决定、认证注册全过程中，严格执行公司的管理程序，客观反映认证客户的实际情况。
- 4、不直接从事与认证活动有关的咨询工作。
- 5、规范认证行为，要求公司认证人员严守职业准则，讲究职业道德，规范开展工作，不受任何干扰，独立开展认证审核活动。
- 6、履行保密承诺，公司的全体工作人员，维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术、管理等保密信息。未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的非公开信息，但不包括：
 - 1）认证机构拥有先于委托方（或认证客户）披露的信息；
 - 2）法定的公共信息，或认证机构不依赖委托方（或认证客户）获得的信息；
 - 3）委托方（或认证客户）已公开的信息；
 - 4）认证服务审核过程的不涉嫌组织机密的文件、资料、记录；
 - 5）有法律法规要求时应公开的信息。
- 7、需向国家主管部门公开受控信息时，应提前告知获证客户，并征得同意。
- 8、委托方（或认证客户）有权提出保密和禁区等要求，并监督审核人员执行保密承诺。
- 9、为维护公平、公正，公司已经建立了完善的争议、申诉、投诉受理和处理制度。

信标认证欢迎社会公众及认证相关利益方对公司工作公正性进行监督并提出改进建议。

总经理：



2022年05月06日

03 认证双方的权利和义务

1、申请组织/获证客户

- 1) 遵守认证规则，按照认证标准的要求建立并有效运行管理体系，当发现不满足认证标准要求时应有纠正措施，以确保体系文件的符合性及有效性；同时，应按照认证合同的要求及时向北京信标认证有限公司通报相关信息。
- 2) 为进行认证审核（含初次认证、监督保持认证）和解决投诉做出必要的安排，并对认证审核所涉及的工作（包括文件审核、服务特性测评、必要时的暗访、审核区域的进入、记录查阅、人员的访问和配合等）做出充分的安排及配合。如现场审核活动中存在危险区域，申请组织/获证客户应以书面方式通知北京信标认证有限公司。
- 3) 遵守国家、认证机构关于认证证书及标志的使用要求，采取合理措施保证这些要求得到遵守并保证：
 - a. 当其认证资格被暂停或撤销时，立即停止使用所有与获得认证资格有关的宣传材料。
 - b. 当其认证资格被注销或撤销时，应将认证证书及时交还北京信标认证有限公司。
 - c. 当其认证范围被缩小时，应修改相关文件及宣传材料。
- 4) 当组织更名、地址变更、认证范围、认证标准等发生变化时，应及时书面通知北京信标认证有限公司，并就获准认证范围的持续遵守法律法规的情况做出承诺。
- 5) 在认证证书有效期内，只能用认证证书来证明其服务符合了特定标准或其它引用文件，不能用认证证书来暗示其它过程或活动通过了认证；获准认证的组织应按照认证证书及标志使用的规定使用证书和标志，不得进行误导性使用，或在广告、产品（服务）目录等形式中对认证制度进行不正确的引用；使用认证证书宣传认证结果时不应损害北京信标认证有限公司的声誉。
- 6) 按规定时间向北京信标认证有限公司支付认证合同中所确定的认证服务费，按照规定接受监督审核及再认证。
- 7) 在认证审核活动中有权要求北京信标认证有限公司提供有关更详细的公开信息。
- 8) 随时接受北京信标认证有限公司所安排的回访和非例行监督审核。

2、认证机构

- 1) 北京信标认证有限公司接受所有申请客户的认证申请，不附加过分的财务或其它条件，不以申请客户的规模或是否为某一协会或社团的成员及认证供方的数量作为提供服务的条件。
- 2) 以认证标准为依据对申请客户进行认证，当需要对某一特定的认证项目涉及的审核准则做出解释时，由北京信标认证有限公司指定有能力的人员进行规范化解释。
- 3) 按照申请方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请人进行评价。

- 4) 根据申请客户的要求及双方签订的合同,北京信标认证有限公司按照认证审核程序规定对申请客户进行认证审核,并对认证活动的公正性、客观性、有效性负责。
- 5) 北京信标认证有限公司在认证认可主管部门批准认可的业务领域内实施相关认证,做出认证决定,颁发认证证书。
- 6) 北京信标认证有限公司对获证客户及时办理认证注册、颁发认证证书,并在北京信标认证有限公司网站(二维码扫描)予以公布。
- 7) 北京信标认证有限公司定期对获证客户进行监督审查。
- 8) 北京信标认证有限公司及时向获证客户提供有关认证的信息(包括商业、生产、技术和认证审查信息)。
- 9) 对申请组织、获证客户的受控信息保密,在未征得其同意的情况下不向第三方公开。
- 10) 对申请组织、获证客户提出的申诉/投诉、争议,北京信标认证有限公司将进行调查处理,并及时将处理结果通知对方。
- 11) 对获证客户违反有关规定及不按规定交纳有关费用,在监督审核时发现或从其它信息渠道获知存在严重不合格,且经跟踪验证未能按规定采取纠正措施的,北京信标认证有限公司有权撤销其认证资格,并停止其认证证书和标志的使用。

04 认证规则和程序

1. 授予认证

北京信标认证有限公司秉承“公正 负责 独立 权威”的方针,对作出的授予或拒绝、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、更新的认证决定负责。

北京信标认证有限公司依照《中华人民共和国认证认可条例》,遵照我国认证认可制度框架内的认证规则、准则和规范开展相应领域的认证审核活动,严格按照所指定的认证程序进行全过程的管理和控制,确保认证审核过程有效。

1.1 授予认证的批准条件

- 1) 申请方为具有法律地位的组织,或是具有法律地位组织的一部分。
- 2) 当国家、地方或行业对申请方有许可资质要求时,申请方应具有规定的许可资质。
- 3) 申请方所申请的认证范围应与营业执照的经营范围、许可资质准许范围一致,不得超过营业执照规定的经营范围和许可资质范围。
- 4) 申请方提供的申请材料应真实、准确、有效;
 - a 对基于认证的客户,如果客户事先没有禁止公司接触某一信息,或未告知公司应满足的要求,但公司在认证过程中发现自己并不具备接触该信息的资格和条件,将会立即向客户提出。

- b 如果公司因为无法满足适用的要求而不能接触相关信息，那么公司应对审核和认证所受到的影响进行评估并采取相应的措施（例如终止审核、缩小审核和认证的范围等）
- c 公司应与其认证相关人员签订在法律上具有强制实施力的协议，以确保认证相关人员对审核和认证过程中接触到的客户的保密或敏感信息予以保密。公司还应要求直接接触客户信息的认证人员（例如审核组成员）按照客户的保密要求与客户签署保密协议，或向客户做出保密承诺。
- 5) 申请方已与公司签署认证合同，承诺遵守认证的有关规定，并按照约定按时缴纳认证费用。
- 6) 申请方建立和实施的体系运行符合相应认证标准的要求，执行情况良好。
- 7) 产品的实物质量符合相关规定的要求。
- 8) 申请方已按认证标准/规范要求建立了相关文件（如：产品实现过程的控制文件、产品验收准则、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等）和过程，并有效实施。
- 9) 申请方应遵守适用的法律法规和强制性要求，需要时能提供有法律效力的证据。

1.2 批准认证资格的程序

- 1) 申请方已知悉并理解公司提供的公开文件。
- 2) 申请方向公司正式提交《认证申请》和相关附件，公司对申请资料进行评审确定是否受理，申请评审的依据为相应领域的法规要求、认证认可条例和相关规范或管理办法等的规定要求。
- 3) 申请方与公司签署认证合同，并按规定缴纳认证费用。
- 4) 申请方申请认证的相关文件，覆盖申请认证范围，并符合认证标准的要求。
- 5) 通过审核组的现场审核、认证材料评审，并经公司总经理批准，签发认证证书。

2. 保持认证

2.1 保持认证资格的条件

- 1) 获证客户的法律地位、许可资质和强制性标准执行情况持续符合现行有效的法律、法规要求，认证范围与营业执照、许可资质、服务范围和内容及审核组提供的审核证据相一致。
- 2) 获证客户的服务，持续符合认证标准的要求，并实现守法和持续改进的承诺。
- 3) 获证客户持续遵守认证有关的规定，出现变化及时通报公司，并办理变更手续。
- 4) 获证客户在证书有效期内未发生重大事故，或违规行为。
- 5) 获证客户在证书有效期内未发生误用认证证书和认证标志的情况，或一旦发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，将产生的影响消除或降至最小程度。
- 6) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和抱怨能及时有效地进行处理。
- 7) 获证客户能及时向公司报告与管理体系、服务有关的变化信息（包括重大事件、事故和国家检查不合格，及通讯地址、联系人的变化等）。
- 8) 获证客户履行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。

2.2 持续保持认证资格的程序

- 1) 获证客户在证书有效期内履约认证合同, 自觉接受公司安排的监督审核、非例行检查等活动, 并经公司确认符合认证标准和本规定 2.1 条款各项条件, 可通过再认证持续保持认证注册资格。
- 2) 获证客户应在认证证书有效期结束前, 提前 90 天向公司提出再认证申请, 重新签订认证合同, 并缴纳再认证费用。
- 3) 申请再认证的客户与公司重新签订《认证合同》, 经合同评审、现场审核、认证评定通过后, 为客户重新颁发证书。
- 4) 公司批准认证注册资格后, 为再认证客户换发新的认证证书。
- 5) 重新颁发的认证证书上应标有初次认证的日期和本次再认证周期的批准日期, 以表明获证客户所处的认证周期和连续获得认证资格的年限。

3. 扩大认证范围

- 1) 获证客户可根据需要对于新增加的认证范围向公司申请扩大认证范围。
- 2) 获证客户向公司申请新扩大的认证范围时, 需要提交所需的资料和按规定缴纳实际所需审核人日费用。
- 3) 申请客户应提供与认证范围一致的设计、生产运作、服务提供等相关活动和场所, 按照约定的日期接受审核组的现场审核; 需要时, 申请扩大认证范围的审核可与监督审核、再认证审核一起进行。
- 4) 经扩项审核证实客户的服务符合相关标准要求, 按扩项后的范围换发认证证书。
- 5) 申请客户接到新认证证书后, 应将原证书及时寄回公司, 做报废处理。
- 6) 需要时, 获证客户可与公司修订或重新签定认证合同。

4. 缩小认证范围

- 1) 获证客户向公司提交缩小认证范围的申请, 或审核组提出缩小获证客户认证范围的理由, 并附上相应的证据。
- 2) 认证按程序规定审定、批准, 并为获证客户换发认证证书。
- 3) 获证客户接到新认证证书后, 应将原证书及时寄回公司, 做报废处理。
- 4) 需要时, 获证客户可与公司修订或重新签订认证合同。

5. 暂停及恢复认证

5.1 暂停认证资格的条件

经查证, 当获证客户存在以下情况之一, 公司应暂停其认证注册资格。

- 1) 获证客户违反适用的法律法规要求, 或在认证审核活动中提供虚假证据。
- 2) 获证客户管理体系运行中存在严重不符合项, 且不能在预定时间(最多不超过 6 个月期限)

内有效纠正；或因关闭一般不符合项超过三个月，导致审核现场结论失效。

- 3) 获准认证的组织对服务设计或规范或对体系进行变更，且严重影响服务的符合性，且未及时通报公司进行认证审核/评价。
- 4) 获证客户不能在规定期间内接受公司安排的监督审核或不接受非例行检查。
- 5) 获证客户违规使用认证证书和标志，并造成不良后果。
- 6) 获证客户的管理/服务发生重大变更，未及时通知公司，导致监督审核无效。
- 7) 获证客户的管理/服务发生影响认证结果的各种情况（涉及到企业的产品质量/服务质量/管理的重大事故等）隐瞒不报，或处理不当，影响到的认证结果的有效性。
- 8) 经国家、行业、地方主管部门稽查，存在涉嫌重大违法行为。
- 9) 获证客户未按规定及时交纳有关审查费用。
- 10) 公司接到有关获证客户的投诉，并通过核实证明获证客户不再持续符合认证相关规定要求。
- 11) 获证客户因故主动要求暂停认证资格。
- 12) 获证客户违反与公司签订的合同（协议）规定，导致合同（协议）中断。

5.2 暂停认证资格期间的规定

- 1) 暂停期间，获证客户的认证资格暂时无效，应立即停止认证证书和标志的宣传和使用。
- 2) 暂停期间，获证客户应针对公司在暂停通知中明示的原因，在暂停通知中限定时间内进行整改，纠正造成暂停的问题，整改到位后应及时通知公司；否则公司将在暂停到期时撤销其认证资格，或缩小其认证范围。
- 3) 多数情况下，暂停期限最长为 6 个月；当暂停期限不足 6 个月时，公司应在暂停通知中明示时限要求。

5.3 恢复认证的规定

- 1) 获证客户已在公司规定的时限内解决造成暂停的原因，公司将按照恢复程序恢复被暂停的认证。如获证客户未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将撤销认证或缩小其认证范围。
- 2) 认证证书的恢复，以书面形式通知获证组织。

6. 撤销认证注册资格

当获证客户存在以下问题之一，公司将按照认证规范的要求撤销其认证资格：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单。
- 3) 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。
- 4) 在认证活动中提供虚假证据，情节严重，已经影响到认证公正性。

- 5) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 6) 出现重大的产品和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。
- 7) 有其它严重违反法律法规行为的。
- 8) 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（包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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）。
- 9) 年度监督审核或不定期抽查发现组织管理/服务存在严重不符合规定要求的。
- 10) 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，或者公司已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- 11) 其它应当撤销认证证书的。

7. 更新认证

在正常认证周期的监督、再认证活动中，由于认证要求变化、或认证客户管理/服务要求的变化或更新引发更新认证，如：标准的转版等。

7.1 公司为认证客户提供并及时更新以下信息：

- 1) 对认证活动全过程的说明及与收费有关的信息。
- 2) 认证要求变化，及引发的必要安排及相关文件。
- 3) 获证客户应遵守认证规则和要求；获证客户通过审核后，与认证决定有关的信息及认证证书。
- 4) 获证客户引用认证资格的权利和责任要求。
- 5) 与投诉和申诉处理程序相关的信息资料。

7.2 获证客户为公司提供并及时更新以下信息：

针对认证的获证客户：

- 1) 与认证相关基本信息，如企业名称、通信地址、员工人数、产品、认证范围及其变化情况等。
- 2) 与认证有关文件，如营业执照、组织机构代码、行政许可资质、支持认证结果的相关文件等。
- 3) 证明遵纪守法的客观证据，如适用的法律法规清单等。
- 4) 持续保持认证资格所必须的文件和信息，如不符合关闭材料、认证信息变更申请、再认证申请、证实认证信息变化的有效证据等。

5) 公司按照主管部门规定和行业惯例向获证客户索要其它证据和信息资料。还需包括以下方面：

1) 申请人的基本情况，包括：

- a. 申请人的名称、地址及其管理/服务提供场所的必要信息。
- b. 涉及多个管理/服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容。
- c. 证明其法律地位的文件及适用时从事的管理/服务的资质和任何行政许可。

2) 申请认证的服务信息，包括：

- a. 认证范围和服务内容。
- b. 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施。
- c. 影响管理/服务符合性的任何外包过程的信息。
- d. 申请人寻求认证的标准和或其它规范性文件。
- e. 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等。
- f. 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）。
- g. 需要时的其它信息。

7.3 认证证书的换发

在证书有效期内发生以上情况，获证客户应向公司提出申请及所需相关文件，认证评定批准变更、换发证书。

8. 认证后的监督和再认证要求

8.1 北京信标认证有限公司对获证客户在证书有效期内进行监督管理，监督审核时应考虑获证客户涉及到的有关的产品的季节性和周期性，以验证获证客户持续满足认证标准的要求。

8.2 认证证书有效期三年，在有效期内进行两次监督审核，监督审核应至少每年进行一次；初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行；在认证证书到期前，应完成再认证的所有相关工作。

8.3 获证客户在接到公司监审通知后应及时交纳监审费用，作好监审的安排，对于不能及时交纳监审费用，不接受监审的获证客户，按公开文件暂停、撤销规定处理。

8.4 证书有效期满三年，获证客户如需继续保持认证注册资格，应在证书有效期结束前三个月内，向公司提出书面申请，签订再认证合同，对其已运行 3 年一个周期的认证组织进行再认证。按照程序完成审核和认证批准后换证证书。

8.5 监督和再认证的程序同初次审核程序。

8.6 监督审核次数的增加

8.6.1 获证客户在证书有效期内发生如下变化之一的，可增加监督审核次数：

- 1) 认证范围和服务内容发生变化。
- 2) 管理体系文件进行重大修改；服务标准进行重大修订。
- 3) 发生了产品/管理/服务重大质量事故或国家对其监督检查不合格/违反国家法律法规等。
- 4) 获证组织机构进行了重大调整（包括重要的人员、设备、设施或其他重要资源等）。

8.6.2 再认证审核

再认证的目的是评价组织是否持续满足管理/服务标准及其它规范性文件的所有要求，确认获准

认证的服务和管理体系作为一个整体的持续符合性和有效性以及认证范围的持续相关性和适宜性。北京信标认证有限公司策划和实施再认证审核工作，确保公司的获证组织的再认证审核程序的实施满足要求。

8.6.3 公司将根据上述情况决定是否需要增加非例行监督审核。

9. 申请转入与转出公司的接受条件

9.1 申请转入本公司的接受条件：

申请转入本公司进行证书转移的组织应是持有现行有效且转入时间在应监督审核时间前一个月。

9.1.1 若原颁证的认证机构被暂停或撤销，或已知被暂停/撤销认证资格的证书，在转换认证证书前取得认证认可行政主管部门的同意（如，按照 CNAS、CNCA 公告要求）。否则公司将对证书转移工作视同初审对待并按照初审认证程序实施认证；

9.1.2 申请转入本公司颁发证书的组织，应按认证规范的要求履行申请方的义务，提交书面申请及相关资料。

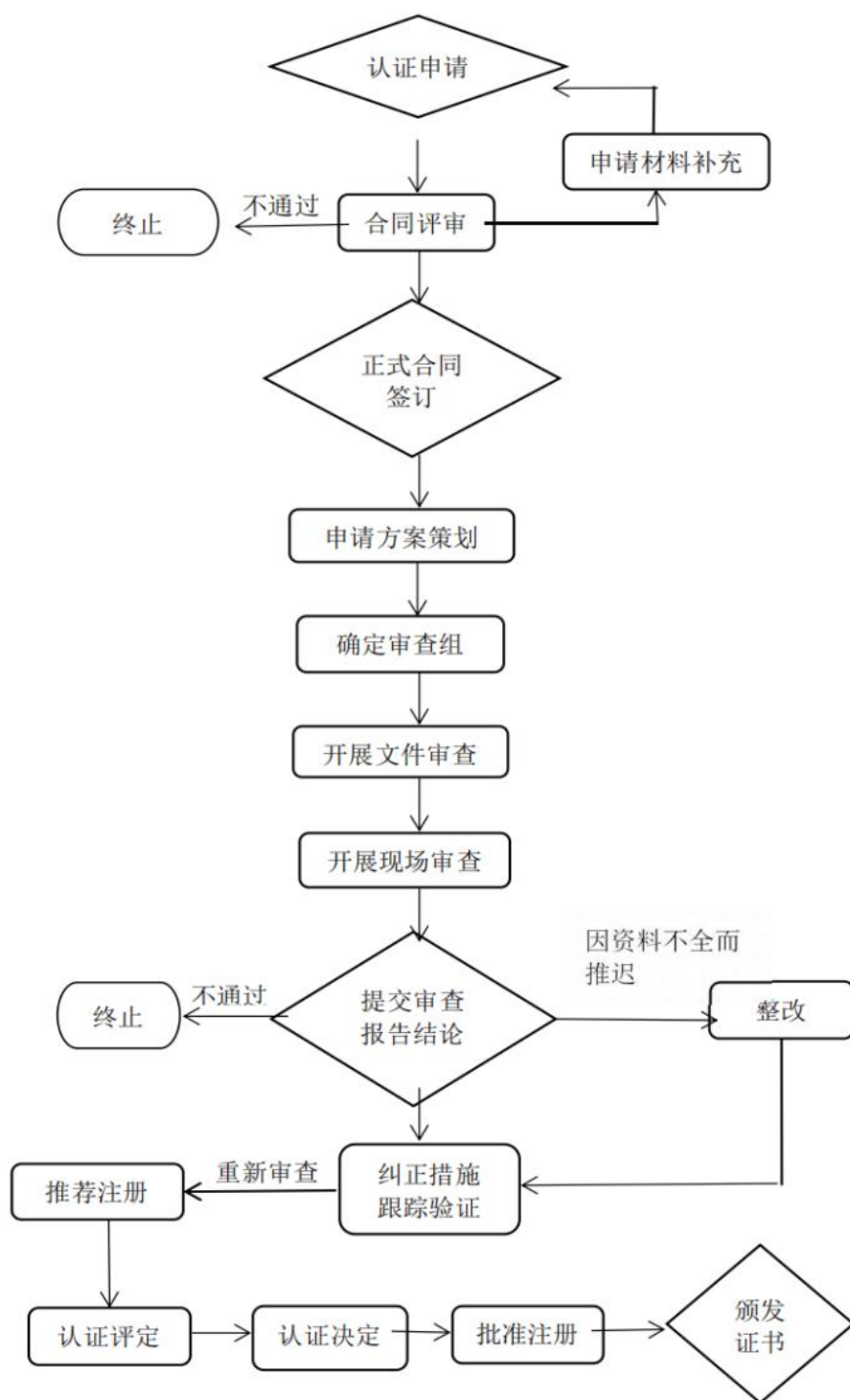
9.2 转出本公司的条件：

持有本公司认证证书的组织在正常的情况下可以进行证书转换，但是有下列情况之一的，一般不予办理转换：

- 1) 严重违反国家法律法规要求。
- 2) 现场审核中不合格项未能关闭。
- 3) 管理体系严重不符合标准，已被暂停认证资格。
- 4) 产品质量/环境行为/安全健康管理，被投诉或媒体曝光。
- 5) 不按合同规定缴纳认证费用。
- 6) 不能按时接受监督审核和再认证审核。

05 认证业务流程图

注：确认或调整审核方案和适当的跟踪审核及监督活动（包括频次和持续时间）。还必须考虑特殊审核。



06 认证收费标准

认证收费一览表

序号	收费项目	服务认证	备注
1	申请费	5000 元	
2	审定与注册费（含证书费）	5000 元	如需加印证书，每张证书另收费 100 元
3	标准审查费	10000 元	初次申请一次性
4	初次审查费	5000 元 /人日数	按规定的审查人日数执行
5	监督审查费	3000 元 /人日数	按规定的监督审查人日数执行
6	子证书申请费、注册费	3000 元	在不增加现场审查人日的基础上

注：具体收费信息可通过合同约定。

说明：

- 1) 认证初审费为申请费、审定与注册费、标准审查费、审查人日费总和。
- 2) 再认证（复评）审查时按照初次认证审查标准执行。
- 3) 由于受审查方原因而增加审查时间，费用由受审查方支付。
- 4) 所有因审查发生的食宿交通费用（包括初审、监督审查及复评）由受审查方承担。
- 5) 扩大认证范围根据具体情况加收 1-2 人日。
- 7) 申请子证书时，若子证书不涉及增加现场审查人日数，只收取申请、注册费 3000 元；若子证书涉及增加现场审核人·日数，除收取申请、注册费 3000 元外，将视情况增加子证书的现场审查费。
- 8) 如需加印证书，每张证书另收工本费 100 元。
- 9) 审查人日确定方式详见下表。

认证审核时间要求

XXXXXX 服务认证	审查时间（标准基础人日）/专业
	2 天

注：1. 初审基础人日为 2 天，每增加一个专业，增加 0.5 个人日，每增加一个场所，增加 0.5 个人日。
2. 监督人日按照初审的 50%计算，再认证人日按照初审的 70%计算。

07 认证业务范围

服务认证领域
SC01 无形资产和土地服务 SC02 建筑工程和建筑物服务 SC03 批发业和零售业服务 SC04 住宿服务；食品和饮料服务 SC07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务 SC09 不动产服务 SC11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务） SC13 支持性服务 SC14 在收费或合同基础上的生产服务 SC17 教育服务 SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

08 获证组织须知

1. 目的与范围

1.1 为确保公司与获证客户之间信息沟通的及时性、准确性及规范性，特制定本文件。

1.2 本文件规定了公司、获证客户信息通报规则，适用于公司与获证客户之间相关信息的通报。

2. 通报的内容和要求

2.1 通报的内容

获证客户管理/服务标准和服务内容及认证相关信息发生下述（不限于此）变更时，需及时向公司通报。其通报方式为即时通报：

- 1) 客户及相关方有重大投诉。
- 2) 生产、销售的产品或提供的服务被执法监管部门质量或市场监管部门认定不合格。
- 3) 发生产品和服务的质量安全事故，包括已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证客户及其他相关方的合法权益；可能损害公司或 CNCA 的公信力、声誉，或使公司获 CNCA 承担连带责任。
- 4) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围、重要过程的重大变更等。
- 5) 出现影响管理体系运行的其它重要情况。
- 6) 其它方面的变更（如名称、地址、网址、联系电话、传真和电子信箱等）。

2.2 公司为客户提供并为其更新以下信息：

- 1) 认证活动过程的说明（如：申请初次认证、监督、再认证审核，授予或拒绝、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、更新认证的过程等）。
- 2) 国家有关认证政策、规定的完整内容。
- 3) 认证规范要求的变更。
- 4) 申请初次认证和保持认证所需费用的信息。
- 5) 获证客户认证资格的引用和标志的使用。
- 6) 投诉和申诉处理程序的信息。
- 7) 公司通讯地址、电话等变更。
- 8) 其它与认证要求有关事项的变更，如（不限于此）：特殊审核中的提前较短时间通知的审核，当公司为调查投诉（见“申诉、投诉和争议的处理办法”）、对变更（见 2.1 规定）做出回应或对暂停的客户（见“认证规则和程序”）进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行审查的情况。

9) 在不影响认证工作安全性的情况下, 当有请求时, 公司可以通过内部局域网或系统软件及非受控文件等形式部分提供确认特定认证的有效期。

2.3 通报要求

2.3.1 对认证客户的要求:

- 1) 遵守认证要求。
- 2) 为审核活动(包括初次认证、监督、再认证审核及申、投诉的解决等)的实施提供条件。
- 3) 为到现场实施审核任务的审核员提供必需的工作条件。

2.3.2 即时通报的材料应在发生之日起 5 个工作日通报公司。

3. 获证组织的权利

- 1) 在已认证的业务范围内宣传, 按照信标认证要求使用认证证书和认证标志。
- 2) 有权对信标认证的审核活动、认证决定提出申诉及对审核员进行监督, 可向国家认证认可监督管理委员会投诉。
- 3) 要求信标认证承诺保守审核中获取的组织秘密。
- 4) 对审核人员和审核计划可以提出不同的意见。
- 5) 可以提出注销部分或全部认证范围;
- 6) 通过登陆信标认证 网站(www.xbrz.com.cn)或致电信标认证了解获得公司证书企业名录。

4. 获证组织的义务

- 1) 始终遵守认证规范和信标认证公开文件的有关规定。
- 2) 获证组织在持证期间每年至少接受一次认证后监督审核。
- 3) 为进行审核活动和解决投诉做出全部必要的安排, 包括准备待审核的文件、开放所有区域、提供记录(包括内部审核报告)和配合相应的人员。
- 4) 正确使用认证证书和认证标志(见“认证证书和认证标志的使用规则”), 被暂停的获证客户在暂停期间不得有使用认证证书的活动, 被撤销认证的获证客户或认证有效期已过的组织应按规定销毁并不得再使用认证证书及相关认证文件。
- 5) 获证组织的名称、注册地址、通讯地址、经营地址、所有权、组织机构、覆盖范围、发生兼并或者重组、主要产品的生产流程、资质证明、联系电话、传真、电子邮件、法人代表、最高管理者、管理者代表、联系人等任意一种情况发生变更时, 均需及时书面通知信标认证。
- 6) 获证组织的固定多场所变更后应及时通报信标认证, 以便信标认证能保持最新的场所名单, 未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用, 并按程序采取相应措施。
- 7) 获证组织应严格遵守法律法规和相关要求, 同时应该建立信息通报程序, 如不符合适用的法律法规、或管理体系发生重大变更、或国家和地方抽查监测不符合、或者出现重大的产品质量

事故或安全事故/环境污染事故、或顾客/相关方的重大投诉等在 10 日内向信标认证报告。

8) 信标认证将通过定期的监督审核和必要的不定期抽查(见“申诉、投诉和争议的处理办法”),持续验证组织对法律法规的符合性;获证组织应接受认证认可机构的监督;获证组织应接受信标认证的非例行审核、不定期的监督审核、较短时间内通知的审核和补充审核等。

9) 及时支付认证有关费用。

10) 获证组织拟变更业务范围时,应向信标认证提出申请,并按信标认证的要求提交相关材料。

11) 即时通报制度:所有获证的组织发生重大事故要即时上报信标认证,通报的内容包括:事故的基本情况、采取的应对措施、措施实施情况说明等,并填写《重大事故报表》。

09 认证证书和认证标志的使用规则

根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证证书和认证标志管理办法》,为使获证客户正确使用认证证书和认证标志,认证证书及标志的使用说明如下。

1、认证证书和标志仅限于在有效期内使用,认证证书超过证书有效期,认证资格处于暂停、撤销状态的获证客户,应停止使用认证证书及认证标志。

2、在认证证书有效期内,获证客户的认证资格可以在企业文件、网站、广告和其他宣传材料中展示,认证证书和标志也可用于销售场所和公关活动中;但不得利用认证证书和相关文字、符号,误导认证的内容和认证的范围,在宣传认证结果时不能损害信标认证的声誉。

3、对于认证证书、标志及其所附文字的宣传,不应使人对认证对象和授予认证的公司产生歧义;认证标志不得应用于产品或消费者所见的产品包装之上,或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用,亦不得用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

4、当获证客户的管理体系发生重大变化时,包括企业名称、认证范围、通信地址、员工人数、法定代表人等重要信息的变化,应及时通报本公司,并按程序更改认证证书上的相关内容。

5、当获证客户的认证范围发生变更(扩大或缩小),认证规范及服务内容发生变化时,获证客户应修改所有的宣传或广告材料,并确保与认证有关的宣传与认证证书的内容一致,防止在证书和标志的使用上产生误解,发生侵权行为。

6、认证证书和标志只限于获证客户自己使用,使用认证标志时应同时注明证书注册号;不准以任何方式转让、出售、借用或冒用,发现有人冒用自己的认证资格应主动维权,必要时通过法律手段制止侵权行为的发生;一旦发生认证证书、标志误用和虚假宣传,可能导致认证注册资格的暂停或撤销。

7、建议获证客户按以下文字描述宣传自己的认证注册资格：本组织（或本企业）通过北京信标认证有限公司的 XXXXXX 认证，证书号为“XXXXXX”。

8、无论什么原因，只要认证资格被暂停，获证组织应停止认证证书和标志的使用。

9、获证客户更换认证证书，收到新证书后，应将原证书寄还到北京信标认证有限公司；获证客户因故被撤销认证注册资格，从收到撤销认证注册通知之日起，在停止使用认证证书和标志的同时，也应将原证书寄还到北京信标认证有限公司。

10、获证客户对认证证书、标志使用不当，北京信标认证有限公司可委托有关人员进行调查核实，并将处理结果通知获证客户，令其采取纠正措施，挽回不良影响；情节严重者，将按照公开文件中的有关规定，暂停或撤消认证注册资格，并按程序上报国家主管部门。

11、如发现认证证书和标志被伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印或错误引用认证状态等情况，在办理暂停、撤销认证注册资格的同时，北京信标认证有限公司保留追究法律责任的权利。

12、认证证书被撤销后，原注册号废止。

13、认证标志和认证证书式样:

图 1: 北京信标认证有限公司徽标



图 2: 各认证项目徽标



图 3： 证书样本



10 申诉、投诉和争议的处理办法

为贯彻落实《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，维护公平、公正，提高认证的可信性，特制定本办法。

1、申诉

- 1) 申请人或认证客户在接到公司就其认证资格所作决定的通知书后，在 30 个工作日内可以向公司提出申诉，并以书面形式提交公司。
- 2) 公司收到申诉文件后，立即向公司总经理报告，公司总经理授权组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论。
- 3) 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员做出，并应告知申诉人，以保证处理的公正性。
- 4) 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报公司总经理批

准、做出处理决定；公司在收到申诉文件的 6 个月内必须对申诉做出决定。

2、投诉

- 1) 认证活动中发生的投诉，投诉人通常应以书面形式提交公司。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，但公司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。
- 2) 对于署名的、涉及对公司认证活动的投诉，北京信标认证有限公司将充分了解投诉事件所涉及的全部信息，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。
- 3) 对于与获证客户有关的投诉，北京信标认证有限公司在调查投诉时应充分考虑获证服务的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户。
- 4) 公司在收到投诉后的 30 个工作日内，完成调查并提出处理意见，报公司总经理审查批准后，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。
- 5) 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员作出，并应告知投诉人。
- 6) 公司应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

3、争议

- 1) 认证客户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审核准则、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，并将争议情况连同审核材料一起提交北京信标认证有限公司。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向北京信标认证有限公司提出书面争议。其它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公司处理。
- 2) 公司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。
- 3) 如提出人不满意北京信标认证有限公司的处理结果，也可直接向北京信标认证有限公司公正性管理委员会提出申诉、投诉，由公司的公正性管理委员会进行进一步的处理。

4、费用

责任方应承担处理申诉、投诉过程中自身可能所发生的一切费用。