

版本/修订号：D/8

获 证 组 织 须 知



北 京 恒 标 质 量 认 证 有 限 公 司

2020 年 8 月

目 录

前言-----2

一、认证证书和认证标志的使用-----3

二、获证组织的权利和义务-----6

三、监督审核-----7

四、再认证-----8

五、认证注册资格的暂停、撤销、注销、恢复、扩大和缩小-----9

六、信息通报制度-----11

七、申诉、投诉和争议-----11

八、保密承诺-----13

九、获证组织信息发布-----13

十、联系方式-----13

前 言

贵组织顺利通过了北京恒标质量认证有限公司（以下称 HBQA）的认证审核，取得了□质量/□环境/□职业健康安全□信息安全□信息技术服务□服务管理体系认证注册资格，表明贵组织相应的管理体系已经形成了保持、完善和持续改进的机制，并获得了一张进入国内、国际市场的通行证。在此，HBQA 对贵组织获得认证注册资格谨表示热烈的祝贺，并衷心祝愿贵组织事业蒸蒸日上，更上一层楼。

质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系认证证书有效期限为三年，为使贵组织掌握获证后的要求，在证书有效期间能够合理享受权利和履行义务，确保质量/环境/职业健康安全管理体系的持续有效，我公司依据国家认监委（CNCA）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的相关规定，编制了本《获证组织须知》（以下称《须知》）。

贵组织的有关人员应注意阅读本《须知》，随着时间的变化和认证要求的更改，本《须知》将会换版。届时我们会将有效的《须知》和信息通知贵方。

本《须知》适用于 HBQA 的获证组织。

北京恒标质量认证有限公司

2020 年 8 月

一、认证证书和标志的使用管理规定

1. IAF-MLA/CNAS 联合标识和认可标识

1. 1 IAF-MLA/CNAS 联合标识



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C067-M

1. 2 CNAS 认可标识:



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C067-M

1. 3 认证证书: HBQA 用于证实认证申请组织质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系通过认证所获得的证明性文件。

认证证书按管理体系的不同区分为质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全、信息安全、信息技术服务、服务管理体系认证证书。

1. 4 认证标志: 用于证实认证组织通过质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系认证的专用符号、图案和文字的组合。HBQA 的认证标志分为:

1. 4. 1 质量管理体系认证标志:



或



1. 4. 2 环境管理体系认证标志:



1. 4. 3 职业健康安全管理体系认证标志:



1. 4. 4 对于在获得 CNAS 认可范围内颁发的质量、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书上, 需使用 CNAS 认可标识、IAF 国际互认标志及恒标认证标志; 且认证标志须同本公司的名称、徽标在同一页面上, 其中认证证书上认证标志的具体排列方式为:

①质量管理体系认证证书上认证标志排列方式:



②环境管理体系认证证书上认证标志排列方式:



③职业健康安全管理体系认证证书上认证标志排列方式:



1. 4. 5 对于目前颁发的信息安全、信息技术服务、服务管理体系认证证书，仅标识恒标认证标志；



2. 认证证书和认证标志的使用范围

2. 1 获证组织可在自己的业务活动中宣传和使用认证证书和认证标志，以证实组织的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系获得认证注册。

2. 2 获证组织可在其文件、信笺、广告等宣传材料上使用认证证书和认证标志。在进行认证证书和标志宣传时，不应损害 HBQA 的声誉，不做误导和未经授权的声明，不得利用质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系认证证书和认证标志误导其产品通过认证。

2. 3 获证组织在使用 CNAS 认可标志时，应将 CNAS 认可标志、认可注册号和 HBQA 的认证标志一起使用。两个标志排列方式为：



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C067-M

2. 4 获证组织不得在实验室检测、校准和检查报告上使用认证标志，不得在产品上使用认证标志。在产品上使用认证标志意味着产品通过认证。（注：本文所说产品，可以是一个有形的产品或在单个包装箱、容器里的产品。对于开展测试/分析活动的组织，其产品可以是一份测试/分析报告。）

2. 5 获证组织在用于运输产品的大箱子（或类似到不了最终用户手里的外包装）上使用认证标志时，须清楚声明“（该产品）是在一个质量或/和环境/职业健康安全管理体系通过 GB/T19001(工程建设施工企业还包括 GB/T50430)或/和 GB/T24001、或/和 GB/T45001 认证的工厂里制造的”，如无此类声明不得在包装上使用认证标志。

2. 6 获证组织可通过宣传、展示认证证书介绍 IAF 国际互认标志，但不得单独使用 IAF 国际互认标志。

3. 标志用在有关文件、广告等宣传材料上使用时，标志必须完整、清晰，色调和原标志一致，或采用黑白标志，且不得将其变形使用。

4. 必要时，获证组织将标志的使用方案报 HBQA 备案。
5. 认证证书和认证标志只能由获证组织使用，不准以任何方式转让、借用或出售。
6. 认证证书有效期三年，获证组织应按 HBQA 的要求，定期接受 HBQA 的监督审核，以确定获证组织的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系是否持续运行有效，经审核确认获证组织质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系持续运行有效时，HBQA 发放监督审核合格标志，组织可继续使用认证证书和标志。
 - 6.1 当获证组织被暂停注册资格时，应停止使用认证证书和标志及相关宣传，并封存认证证书和标志。
 - 6.2 当获证组织认证资格被注销或撤销时，应停止使用认证证书和标志及相关宣传，并将认证证书寄回 HBQA，销毁认证标志。
- 6.3 获证组织的认证证书状态（有效/暂停/注销/撤销）在 HBQA 的网站上（www.hbqc.com.cn）进行公布，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。
- 6.4 证书有效期满后，获证组织应按期进行再认证。经再认证确认组织的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系持续运行有效时，批准认证注册，换发认证证书。
7. HBQA 对认证证书和标志的使用实施监督、检查，对误用、错用认证证书和标志的，HBQA 将采取适当措施要求中止其上述行为，并消除由此带来的不良影响。
8. 在认证范围被缩小时，获证组织应修改所有的广告材料，确保广告材料的相应内容与最新的认证范围保持一致。

二、获证组织的权利和义务

1、获证组织的权利

- a) 获证组织有权对所获证书、标志进行正确的宣传、报道和市场开拓活动。
- b) 有权要求 HBQA 对其现场审核资料及质量手册、程序文件保密。
- c) 有权重新选择认证机构。
- d) 有权提出对认证范围扩大或缩小申请。

2、获证组织的义务

- a) 正确使用认证证书和标志，不得以任何可能使人误认为产品合格的方式使用，

不得用于证书覆盖的认证范围以外的产品和运作场所。

b) 保持并不断完善质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系。

c) 遵守 HBQA 的认证要求。

d) 获证组织的组织机构和其它严重影响质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系活动和运作的更改（如所有权、人员、设备的变更）、重大投诉、重大质量/环境/职业健康安全/信息安全事故等要向 HBQA 报告。

e) 有按时交纳认证费用的义务。

f) 有配合 HBQA 对其进行变更的审核、暂停恢复审核、正常监督审核及调查投诉或不定期抽查的义务。

g) 有配合国家认监委、认可委、等行业主管部门对其进行监督稽查、确认审核或审核见证的义务。

三、监督审核

1. 证书有效期为三年，有效期内每年接受乙方的例行监督审核，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。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。（具体审核日期甲方需提前一个月确定，并将相关信息传递至乙方，以便乙方统筹安排）。如有重大异常情况，乙方将酌情增加监督审核的频次。证书三年有效期满前三个月重新申请再认证。

2. 在监督审核前一个月，公司向获证组织发出《监督审核计划通知书》，获证组织应按《监督审核计划通知书》上的要求进行确认后，反馈给公司市场部。

2.1 监督审核应按期进行，原则上不得推迟。

2.2 经双方协商也可将监督审核时间适当向前调整，如季节性生产、施工。

2.3 若发生特殊情况，如获证组织出现较大变更、严重的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务事故或投诉等，HBQA 可进行提前较短时间通知认证组织的监督活动，包括监督审核、专项稽查等，严重的需提前再认证。

3. 监督审核程序基本同初次审核程序，监督审核的内容包括：

3.1 上次审核以来质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系覆

盖的活动及运行体系的资源是否有变更；

3.2 组织已识别的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行；

3.3 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；

3.4 质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；

3.5 质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务目标及各层级目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施；

3.6 获证组织对认证证书和认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；

3.7 内部审核和管理评审是否规范和有效；

3.8 是否及时接受和处理投诉；

3.9 针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进；

3.10 为持续改进而策划的活动的进展；

3.11 管理体系在实现获证客户目标和管理体系的预期结果方面的有效性等。

4.根据监督审核的结果，审核结论分为：保持认证注册资格、暂停认证注册资格和撤销认证注册资格。

5. 获证组织接受监督审核时，应按相关收费标准和认证合同的要求，于监督审核前半个月向 HBQA 缴纳监督审核及有关费用。

四、再认证

1、获证组织在证书有效期满前三个月，向 HBQA 提出进行认证再认证的申请，并与 HBQA 签订再认证合同。

2、HBQA 安排审核组对组织进行再认证，当组织的管理体系、运作环境等有重大变更时，再认证可能需增加第一阶段审核。经再认证确定组织的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系持续运行有效，将重新批准其认证注册，换发认证证书和认证标志。

五、认证注册资格的暂停、撤销、注销、恢复、扩大和缩小

1、当获证组织出现下列情况之一时，暂停其认证注册资格，暂停期不超过 6 个月。

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 主动请求暂停的；
- g) 获证组织不按期接受监督审核或不按规定交纳审核费的；
- h) 在前后两次审核中，同样类型的严重不符合重复出现的；
- i) 对于审核中提出的不符合，未按规定时限进行纠正的；
- j) 错误使用认证证书、标志，未采取纠正措施的；
- k) 年度监督审核或不定期抽查发现 2 项或 2 项以上严重程度不符合的；
- l) 获证组织出现重大事故或投诉，经调查存在严重问题的；
- m) 拒不接受本机构及认证行业上级主管部门组织的对体系有效性等方面检查的；
- n) 出现质量、环境、职业健康安全、食品安全等事故，以及发生重大投诉而不及及时履行信息通报义务的；
- o) 组织申请时填报的信息经核查有严重出入的（如资质证明、组织体系员工数量等）；
- p) 未按期提交法律法规证明文件的；
- q) 其他应当暂停认证证书的；

2、当获证组织出现下列情况之一时，撤销其认证注册资格。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b) 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
- c) 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。
- d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的

- e) 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。
 - f) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
 - g) 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)。
 - h) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。
 - i) 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
 - j) 认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
 - k) 未在暂停期限内就存在问题采取相应有效的整改措施的;
 - l) 违反 HBQA 认证要求, 造成了严重影响的;
 - m) 出具虚假的质量/环境/职业健康安全证明, 或出具的结论严重失实的;
 - n) 在认证有效期内, 由于认证要求的变更, 获证组织不愿或不能确保符合变更后的要求的;
 - o) 其他严重违法违反认证协议的。
- 3、获证组织主动提出申请不再保持其认证注册资格时, HBQA 做出注销其认证注册资格的决定。
- 4、受到暂停认证注册资格处理的组织, 在规定的时限内, 采取针对暂停的原因所实施纠正或纠正措施, 并经 HBQA 采取适当的验证或审核方式, 确定暂停组织纠正或纠正措施有效, 恢复其认证注册资格。
- 5、获证组织如需扩大或缩小认证注册业务范围, 请以书面形式提出申请。经 HBQA 受理并审核确定可以扩大或缩小的认证注册范围, 并换发认证证书。
- 6、当获证组织的活动发生与相关法规的要求不符合或潜在的不符合时, 获证组织有义务配合公司提供有关不符合的调查材料、原因分析、纠正措施计划及纠正措施实施效果的信息资料, 不符合一经确认, 公司将针对不符合的性质, 按照机构《认证管理程序》的规定, 采取到组织的活动现场稽查或通过对整改措施信息资料的书面检查验证的方式验证其效果。公司依据稽查或检查验证结果做出对认证资格的处理意见。

六、信息通报制度

出现以下情况，获证组织应于一周内向 HBQA 书面信息通报，并附相应凭证资料：

- 1、组织名称、法人代表、法律地位、管理层变化；
- 2、联系电话、传真、通讯地址等变更；
- 3、资产重组、停产、转产；
- 4、组织机构重大调整和其它严重影响质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务活动和运作的更改（如所有权、人员、体系覆盖范围的变更）；
- 5、质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系手册换版、管理体系过程的重大变化；
- 6、发生重大安全、质量、环境、信息安全、信息技术服务、服务事故或重大投诉；
- 7、上级主管部门或监督检查部门抽查发现产品质量/环境管理/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理不合格；
- 8、省级以上报刊媒体通报批评。

七、申诉、投诉和争议

1. 申诉

1.1 申诉范围

- a) 对所提供的审核报告和颁发的证书有异议的；
- b) 对暂停、注销或撤销认证资格有异议的；
- c) 其它。

1.2 申诉的提出

获证组织应在接到 HBQA 的决定或措施通知后 30 日内，以书面形式向 HBQA 申投诉委员会提出申诉，同时应付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关可能发生的任何费用。

1.3 裁定

接到申诉后，HBQA 申投诉委员会于 6 个月内作出申诉处理决定。申诉处理的费用由 HBQA 申投诉委员会确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。申诉应支付的费用从保证金中支出，余款退还申诉人，超出保证金的费用由申诉人在一个月内补齐。

2. 投诉

2.1 投诉范围

- a) 无故拖期实施认证审核的；
- b) 对审核人员的资格有异议的；
- c) 对审核组的组成有异议的；
- d) 认为 HBQA 或其人员有违章行为的；
- e) 认为 HBQA 违章收费的；
- f) 对予以认证注册的质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务/服务严重不满的；
- g) 对认证证书和标志的使用有异议的；
- h) 其它。

2.2 投诉的提出

HBQA 欢迎获证组织和社会各界监督，可随时向 HBQA 申投诉委员会提出投诉。投诉人须提供所投诉事宜的详细情况、证明材料并签章。

2.3 接到投诉后，HBQA 申投诉委员会将在 50 日内提出处理意见，并书面通知投诉人。

2.4 HBQA 申投诉委员会工作人员应保持客观公正，并对有关非公开情况保密，对直接利害关系的人员采取回避方式。

3. 争议

3.1 争议的定义

申请方对 HBQA 认证有关方面表示的不同意见的口头/书面表达。

3.2 争议处理

3.2.1 现场审核发生的争议，由审核组长处理，如争议涉及审核组长，则由 HBQA 审核部负责处理。

3.2.2 对审核计划（包括审核人员）的争议，由审核部负责处理。

3.2.3 对认证准则、认证范围发生争议，由总经理处理。

4. 投诉/申诉方有权向 HBQA 申投诉委员会乃至国家认可机构越级投诉/申诉。

5. 境外投诉人除遵守上述有关规定外，按以下规定办理：

5.1 投诉书应提供中文文本。对投诉作出的处理意见书仅提供中文文本。

八、保密承诺

对所有获证组织，HBQA 郑重作出以下保密承诺：

1. 审核组所有成员在现场审核中借用的各类文件和资料，在审核结束后必须如数还清，不得留作他用。
2. 审核组所有成员，在现场审核时不得以个人目的向受审核方索取任何文件和资料。
3. 审核组所有成员，对通过审核所了解的获证组织管理及技术资料严格保密，不得从事与该项认证有牵连的产品开发和咨询服务。
4. 公司所有员工、聘任的审核员、专家、技术委员会成员，对有关特定产品或获证组织的信息，在没有获证组织书面同意的情况下，不得透露给第三方，如依法需将信息提供给第三方时，HBQA 应通知获证组织所要提供的信息。
5. 远程审核及不符合项跟踪结束后，审核员将从受审核方借阅的所有资料删除，审核过程，如需录音录像、截屏，需双方商定。

九、获证组织信息发布

获证组织的认证注册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）上查询，也可在我公司 HBQA 网站（www.hbqc.com.cn）登录查询。

十、联系方式

北京恒标质量认证有限公司

地址：北京市海淀区花园路 6 号 2 号楼 3720 室

邮政编码：100088

联系部门及电话：总机：010-62171861

总经理室：010-62135006 或 010-62171861-8681

市场部：010-62121900

综合业务部：010-62123765 或 010-62171861-8668

审核部：010-62136065、62112252、010-62171861-8626

技术部：010-62118828

申诉委员会：010-62171861-8669

传真：010-62179162

E-mail:hb@hbqc.com.cn