

公 开 文 件

INF-GK-2021

受控文件

编 写： 编制小组

审 核： 郭玉斌

批 准： 朱秀云

版本/修订： A/1

2021年07月05日 实施

2023年02月25日修订

艾恩弗认证技术(广东)有限公司

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 艾恩弗认证技术(广东)有限公司概况	

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,追求卓越绩效,通过认证提高企业品牌影响力。INF 目前从事的管理体系认证领域包括质量管理体系(QMS)、工程建设施工企业质量管理体系(GB/T50430)、环境管理体系(EMS)、SA8000 社会责任、商品售后服务评价(GBT27922)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,INF 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。

INF 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,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。

INF 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 INF 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,INF 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 INF 对于认证活动的公正性要求,对认证公正性做出了公开承诺,展示了 INF 对公正性管理的意图和决心,表明 INF 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>

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021 版本号/修订状态：A/1
题目：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：

保密承诺：

1、本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

2、除认可机构或法律要求之外，有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方，当应法律要求需将信息提供给第三方时，INF 将通知受审核方所提供的信息。

3、本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、技术委员会委员、管理委员会，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

公正性声明：

1、认证服务在已批准的业务范围内向所有的申请方开放，对所有申请方一视同仁，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；

2、INF 现在和将来都不从事与管理体系认证公正性相悖的客户管理体系认证咨询活动，包括：

不为客户管理体系提供体系设计、实施和维护等咨询服务；

不为客户管理体系提供内部审核服务；

不与提供咨询服务的机构进行一条龙式的合作，也不进行有关这方面的诱导、暗示或宣传；

不安排与受审核方有利害关系的人员参与对其进行的审核或评定；

3、INF 确保管理层及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。确保全体人员、相关机构或活动、分包方和专兼职审核员秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：保密承诺及公正性声明	

体或其他方利益导致违反影响认证公正性的行为发生，杜绝不正之风。如有违反，将受到严肃处理。对认证审核人员有如下规定：

专职审核员不得以任何名义从事认证咨询活动；也不得应组织之邀请为其提供内部管理体系审核；

曾在最近两年内对拟认证委托方提供过咨询活动的专兼职审核员不得参与对该组织的认证活动；

要求审核员遵守《中华人民共和国认证认可条例》中第十五条关于不得同时在两个以上认证机构执业的规定。

4、INF 及其所有工作人员严格按照保密规定，对申请方的技术、经营、市场、数据、统计、管理、投诉等非公开信息和认证过程保守秘密，维护其合法权益；如有违反上述规定，INF 将解除其聘用合同，并向 CCAA 汇报情况。

5、开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规定的管理体系认证收费标准。并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构公平竞争规范 管理体系认证价格暂行规定》；

6、INF 充分辨识和分析了与有关机构的相互关系，确定在提供认证服务时不会产生利益冲突。同时通过风险评价及风险管理，最终消除或最小化已识别的潜在利益冲突或威胁，不影响认证活动的保密性，客观性和公正性。

7、INF 具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理制度；

8、INF 在履行公正性和认证业务经营等方面，诚恳接受管理委员会、认可机构和社会各界的监督。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021 版本号/修订状态: A/1
题目: 艾恩弗认证技术(广东)有限公司权利和义务	

INF 的权利:

- 1、制定本公司运作的方针。本公司的方针是: 公正诚信、科学务实、优质高效、精益求精。
- 2、在拟开展的管理体系认证的范围内规定认证要求, 进行评定和做出认证决定。
- 3、根据认证合同向申请方收取认证费用。
- 4、要求申请方、受审核方和/或获证组织提供有关初次审核、监督和再认证所必需的资料。
- 5、制定管理体系认证证书和认证标志的使用规定。
- 6、对获证组织管理体系的运行情况进行监督。
- 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。
- 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。

INF 的义务:

- 1、本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。
- 2、负责管理体系认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销/注销。
- 3、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。
- 4、确保认证的决定由非执行审核的人员做出。
- 5、本公司不提供任何关于质量管理体系、环境管理体系、服务体系的建立和保持的咨询服务。
- 6、将本公司管理体系认证的要求及其更改及时通知客户、申请方等有关方面。
- 7、回答与解释申请方、受审核方和/或获证组织对认证要求和认证程序提出的疑义, 提供详细信息。当申请方有进一步的要求时, 向其提供进一步的信息。
- 8、公布获证组织名录。该目录是本机构的专有资产, 内容包括: 获证组织的名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等(多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置)。
- 9、当申请方申请的认证范围涉及到某一个特定的认证项目时, 向申请方做出必要的解释。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：申请方和受审核方的权利和义务	

申请方和受审核方权利：

- 1、要求 INF 提供对认证要求和认证程序的解释。
- 2、当申请方要求时，向 INF 索取进一步的信息。
- 3、要求 INF 承诺保守审核中获取的受审核方的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时，INF 亦应通知受审核方所提供的信息。
- 4、对 INF 的审核和认证决定提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。
- 5、通过登陆 INF 网站“证书查询”或 CNCA 网站了解获得 INF 证书企业名录。

申请方和受审核方义务：

- 1、始终遵守认证规范的有关规定。
- 2、确保认证申请书中填写的内容真实，如管理体系覆盖的员工人数等。
- 3、为进行审核和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、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。
- 4、及时交纳认证费用。
- 5、当认可机构对认证机构进行监督，需要通过直接对获证组织管理体系运行及受审核过程进行现场验证时，受审核方应对认可机构现场验证工作予以配合。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 获证组织的权利和义务	

获证组织的权利:

- 1、按照 INF 要求使用认证证书和认证标志。
- 2、对 INF 的审核、认证决定、监督、再认证提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。
- 3、要求 INF 提供对认证要求和认证程序的解释。
- 4、当获证组织要求时, 向 INF 索取进一步的信息。
- 5、要求 INF 承诺保守审核中获取的获证组织的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时, INF 亦应通知受获证组织所提供的信息。
- 6、通过登陆 INF 网站了解获得 INF 证书企业名录。

获证组织的义务:

- 1、始终遵守认证规范的有关规定。
- 2、为进行审核、监督、再认证和解决投诉做出全部必要的安排, 包括准备待审查的文件、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。
- 3、涉及到认可机构见证时, 获证组织有义务配合 INF 接受见证(见证费用, 包括食宿差旅费用由 INF 承担)。
- 4、正确的使用认证证书和认证标志, 这包括:
 - a. 仅就获准认证的范围做出声明;
 - b. 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志、报告或报告中的任何一部分;
 - c. 在各种媒体中(例如文件、小册子或广告中)对认证的宣传, 符合 INF 的要求;
 - d. 在宣传认证结果时不得损害 INF 的声誉, 不应做使 INF 认为误导或未授权的声明;
 - e. 当认证被暂停或撤销后, 应立即停止涉及认证内容的宣传和广告, 并按 INF 的要求交回所有认证证书;
 - f. 认证只能用来证明获证组织的管理体系符合了特定标准或其他规范性文件, 不能用认证来暗示获证组织的产品或服务得到了 INF 的批准;
- 5、获证组织应及时向 INF 报告其对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：获证组织的权利和义务	版本号/修订状态：A/1

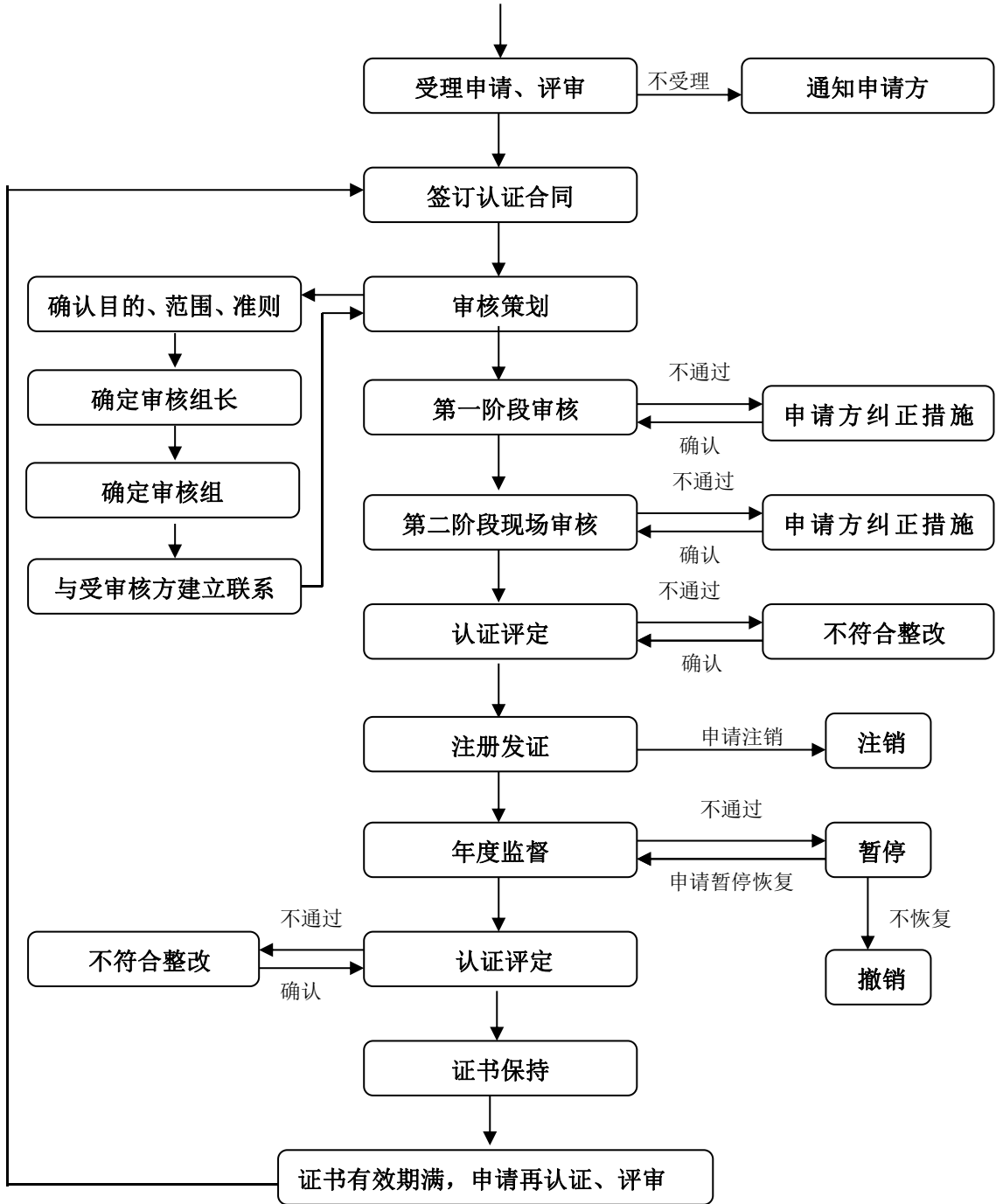
合性的更改，如管理手册的更改、组织机构的调整、公司地址的变更等。

6、获证组织应及时向 INF 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。

7、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。

8、当认可机构对认证机构进行监督，需要通过直接对获证组织管理体系运行及受审核过程进行现场验证时，获证组织应对认可机构现场验证工作予以配合。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
题目: 管理体系认证认证流程图	版本号/修订状态: A/1



艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021 版本号/修订状态: A/1
题目: 申请管理体系认证所需的文件资料	

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) INF 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) INF 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

a.营业执照/或组织代码证/资质或许可证复印件(加盖申请组织公章);

b.认证申请书/合同文本(申请书中的认证体系、生产经营地点和适用标准,人力和技术资源认证范围等应填写完整);

- c.受控的管理手册；程序文件；
- d.生产产品类别清单/产品执行标准清单（必要时）；
- e.多场所清单（现场分布表）；
- f.施工单位的临时现场项目一览表（必要时）；
- g.生产工艺流程图（生产制造型企业）或服务流程图（服务型企业）；
- h.如企业的业务领域或认证项目属于“特定”范畴，需提交附表一中所列的相关资料或文件；
- i.企业管理使用的电子化技术情况（电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子技术）。
- j.重要的外包过程的信息。

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；厂区平面示意图（标明污水排放管网、废气、噪声、废物源等相关内容）；
- b.环境评价报告书、环境评价报告表、环境登记表（由有资质证书的环评服务机构进行评价）；
- c. 环评批复（该地方环保局公章）；
- d.环保设施竣工验收报告和废物转移合同（环评批复上有现场验收和废物转移要求的企业必须提供）；
- e.一年内环境监测报告（二级风险以上有生产经营性污染物排放的组织）；
- f.排污许可证（批复上有要求、以及风险的企业）；
- g. 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）。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认证程序	版本号/修订状态：A/1

质量/环境/服务管理体系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/环境管理体系/服务管理体系认证证书,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/环境管理/服务管理有关标准要求的活动。

质量/环境/服务管理体系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 QMS/EC/EMS/SC 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 QMS/EC/EMS/SC 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 QMS/EMS/SC 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。

3、在一阶段审核,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;

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认证程序	版本号/修订状态：A/1

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对所依据的记录（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/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；

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认证程序	版本号/修订状态：A/1

- 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，技术专家应以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

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 认证程序	

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”。
- 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。

● 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。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 认证程序	

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、INF 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、INF 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 INF 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 INF 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。即第一次监督审核必须在初次审核第二阶段审核结束日起 12 个月内进行, 第二次监督审核与第一次监督审核周期不得超过 15 个月。

2、不定期的监督审核:

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认证程序	版本号/修订状态：A/1

在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2个月。延期2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2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INF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；

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认证程序	版本号/修订状态：A/1

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：INF 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，INF 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，INF 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。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 认证程序	

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 INF 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作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、INF 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定合同或协议、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。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021 版本号/修订状态：A/1
题目：认证收费标准及说明	

体系认证收费标准：

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格【1992】212号《质量管理体系认证收费标准》，特制定公司管理体系认证收费标准（见表1）。

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/每证	如需加印证书，每证另收费 100 元
3	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
4	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
6	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：各种费用的具体金额和付费时间以《管理体系认证合同》为准。

体系认证最低收费标准：

依据中国认证认可协会(CCAA)的规定,按照申请认证组织的规模(员工人数)并考虑其他影响认证工作量的因素,形成管理体系认证最低限价

(1) 质量管理体系认证初审最低限价

员工人数	认证费最低限价
≤65 人	12000 元
66~125	18000 元
126~275	21000 元
276~1000	33000 元
1001~4000	45000 元
≥4001 人	每增加一个审核人日，认证费最少增加 2400 元

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021
	版本号/修订状态: A/1
题目: 认证收费标准及说明	

(2) 环境管理体系认证初审最低限价

员工人数	认证费最低限价		
	一级	二级	三级
≤30 人	22000 元	20000 元	13000 元
31~100	33000 元	26000 元	20000 元
101~500	48000 元	38000 元	29000 元
501~2000	68000 元	55000 元	40000 元
≥2001 人	每增加一个审核人日, 认证费最少增加 2400 元		

(3) 两体系结合审核初审的最低限价为相应的两个单体系初审最低限价之和的 75%; 三体系结合审核初审的最低限价为相应的三个单体系初审最低限价之和的 65%。

(4) 监督审核的最低限价为相应初审最低限价的 1/2; 再认证的最低限价为相应初审最低限价的 2/3。

认证费不包括审核时的交通、食宿费, 审核时的交通、食宿费由受审核方承担(或由合同另行约定)。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021 版本号/修订状态：A/1
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证管理程序	

1 目的

本程序规定了认证的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消的条件和工作要求。

2 范围

适用于 INF 认证客户的认证证书（包括子证书）的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消的认证管理。

3 职责

3.1 审核部负责提供认证审核的全部资料；

3.2 审核部负责对认证申请、范围变更、暂停恢复的评审工作；对暂停、撤销、注销涉及审核安排问题的确认。

3.3 市场部负责认证受理工作；并对暂停、撤销、注销进行评审；若涉及重大问题由市场部提出申请，由技委会评审。

3.4 技术委员会负责组织授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证资格的评定，并作出书面认证决定意见。

3.5 公司总经理或授权副总经理负责认证决定的批准，形成认证决定结论。

4 程序

4.1 认证注册资格的批准

4.2 审核部提交技术委员会评定的审核结果的全部资料，并经审核部对审核材料的完整性、审核过程的有效性审查后，才能呈报技术委员会评定。纠正措施有效性验证应在组长收到受审核方不符合项纠正措施验证报告后的一周内完成。

4.2.1 技术委员会接到受审核方的全部资料后、按章程规定组织评定人员进行评定。

4.2.2 技术委员会采用书面/网络等审议方式，对审核的全部资料和受审核方的其它信息进行审查，如内部审核、管理评审情况、技术监督部门对产品的抽查报告、顾客投诉、人身伤亡事故的处理、环保是否符合法规要求等。必要时可向审核组组长提出质询，并提出评定意见。

4.2.3 批准认证注册的条件：

4.2.3.1 受审核方具有法人地位，具有必要的许可证书/资质证明，并在认证过程中履行了应尽的责任和义务；

4.2.3.2 受审核方的体系运行基本有效，无严重不符合项，所有轻微不符合项纠正措施已经审核组审查认为是可接受的。若存在一项严重不合格，在规定的时间内已采取了措施，并经审核组现场验证合格（一般在三个月内）；受审核方管理体系覆盖的产品/服务的实物质量/污染排放/安全生产条件符合国家/地方/行业标准要求，一年来未发生重大质量/环境污染/安全事故/顾客投诉。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证管理程序	

4.2.3.3有充分的证据表明受审核方的管理体系的内部审核和管理评审进行了充分安排和有效实施；

4.2.3.4审核组的专业能力满足 GB/19011 环境/质量管理体系审核指南要求；

4.2.3.5受审核方按规定交纳了有关费用；

4.2.3.6再认证的批准还需要考虑认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。

4.2.4 技术委员会组织评定，评定结论经总经理批准后，由市场部根据总经理的认证决定，将相应的认证证书发给受审核方，同时发放审核报告。

4.2.5 当认证评定的意见与末次会议的审核结论有差异时，技术委员会认证决定人员在《认证评定报告》上作出解释。

4.2.6 技术委员会在收到符合要求的审核资料后，在规定时间内作出认证决定意见。

4.3 认证注册资格的保持

4.3.1 审核部将监督检查的全部资料在对获证方所有不符合纠正措施经审查认为可接受或完成结果经验证有效后，提交技术委员会评定。审核组对获证方不符合项纠正措施的验证和审查工作应在收到获证方纠正措施完成报告的一周内完成。

4.3.2 认证注册资格保持的条件

4.3.2.1获证方的体系运行良好，无严重不符合或获证产品通过需要时进行的产品抽样检测（生产线、仓库、市场），证明仍然符合相应的认证标准/无重大顾客投诉/未发生重大环境污染或污染物严重超标（EMS）/未发生重大安全事故（OHSMS）；

4.3.2.2获证方上次监督检查的所有不符合纠正措施保持有效并通过监督检查，证明获证组织仍满足监督审查的要求；

4.3.2.3获证方的证书和标志使用符合规定要求；

4.3.2.4监督审核可以确认认证活动有效运作，且审核组长对认证资格保持持肯定态度。

4.3.2.5申请人缴纳了有关认证费用。

4.4 技术委员会按 4.1.4 的要求进行评定，并作出书面认证决定意见，总经理或授权副总经理负责对此批准，形成认证决定结论。

4.4.1 市场部根据认证决定的结论，制作新的证书发给受审核方，同时发放审核报告。

4.4.2 技术委员会对保持认证资格的评定原则同 4.1.4。

4.5 认证注册资格的暂停

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证管理程序	

4.5.1 管理体系获证方有下列情况之一时，将被暂停认证注册资格：

4.5.1.1获证方的体系存在系统性或区域性严重不符合不能满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；

4.5.1.2获证组织不接受按规定期限进行监督审核且未提出延期申请或者延期申请未获批准；

4.5.1.3获证方未按规定使用认证证书和标志，经指出后未予纠正；

4.5.1.4获证方未按规定交纳认证费用，且指出后未予纠正；

4.5.1.5获证后监督结果/国家质量监督抽查结果/或重大顾客投诉/或出现重大环境/安全事故的，证明产品不符合产品认证实施规则的要求，但不需要立即撤销证书的；

4.5.1.6未经公司批准，获证方对获证产品或体系进行更改且影响到认证资格，经确认需要暂停证书的；

4.5.1.7获证客户主动要求暂停的；

4.5.1.8其他应暂停的情况。

4.5.2 产品认证获证方有下列情况之一，将被部分或全部暂停：

4.5.2.1获证方提出部分或全部暂时停止认证范围；

4.5.2.2部分或全部未达到保持认证有效性的条件；

4.5.2.3获证方的内部审核未全部实施或实施无效；

4.5.2.4距上次审核最后一天超过规定期限仍不接受监督审查或拒不按期交纳认证有关费用；

4.5.2.5违反证书和标志使用规定；

4.5.2.6获证产品在国家监督抽查中发生不合格，并在规定的时间内不能有效整改的；

4.3.3 暂停决定的做出

由市场部通知综合部经办人员填写《暂停使用认证证书和标志的通知》，经部门负责人审核，总经理或授权副总经理批准做出暂停认证决定后，并向获证方发出“暂停使用认证证书和标志的通知”，在通知书中应说明暂停条件和暂停时限，并注明暂停认证证书的起止时间等。

4.3.4 暂停期限的规定

认证资格的暂停期限为 3-6 个月。

4.3.5 暂停期内对获证方的限制

4.3.5.1 获证方在暂停期内不得就其获得认证的资格进行市场宣传，并立即暂停使用所有引用认证资格的广告材料，以免误导消费者；

4.3.5.2 获证方从通知暂停认证之日起，在其生产的被暂停的产品上不得使用认证标志。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证管理程序	

4.3.5.3 如获证产品在不符合要求或有缺陷时投放市场会给人身健康及财产安全带来不损失的情况下，公司将要求获证方从暂停认证之日起，其获证产品不得投放市场；且对有潜在缺陷的获证产品应采取纠正措施，如产品被使用后还能与使用前的状态保持一致的情况下，可采取召回产品的办法，以减少对消费者带来的伤害。

4.3.4 暂停信息的管理

由综合部在每月按时上报认可委暂停认证资格的企业名录，并在暂停认证证书决定做出 24 小时内更新网站证书状态，同时在本公司网站上公告暂停项目名录，以便向现有的和潜在的所有相关采购方告知其认证状态及产品认证暂停时相关要求。

4.3.5 暂停资格的恢复

a) 因获证方原因导致的暂停，获证方应就暂停原因进行有针对性地整改，并根据整改情况向市场部提出申请，市场部根据情况向审核部提出恢复审核，审核部根据规定进行安排现场审核。恢复审核可视其所处认证周期的阶段与监督审核或再认证审核结合策划实施。恢复审核具体执行《审核实施程序》。

b) 因机构特殊情况导致的暂停，由市场部根据情况向审核部提出恢复审核，审核部根据规定进行安排现场审核。恢复审核可视其所处认证周期的阶段与监督审核或再认证审核结合策划实施。恢复审核具体执行《审核实施程序》。

4.3.6 暂停恢复审核的策划

如经审核后做出暂停认证决定的，获证方需在暂停规定的期限内认真整改，采取必要的纠正措施后向市场部提出申请，由审核部安排恢复认证证书审核，并发出审核通知书，由获证方加以确认。此审核应针对暂停原因及整改的有效性进行审核，并对暂停期间证书及认证资格宣传情况进行审核。可行时，可与监督审核或再认证审核或其它审核结合策划实施，但审核发现和审核结论应充分证明不同的审核目的都得以实现。

4.3.7 未能按期恢复的处理

如暂停期内，获证方未提出恢复申请，暂停期满，仍未能恢复认证证书，则撤销或缩小其认证范围。

4.3.8 技术委员会根据获证方恢复审核的结果和组长恢复认证资格的建议，组织评定，评定结论经总经理或授权总经理批准生效。如评定结论为：恢复认证资格，如果结合监督/再认证审核的，由市场部向获证方发出新的认证证书，并注明签发日期；如果是由于其它特殊原因造成暂停而单独进行恢复审核的，评定通过后则在相应的网站上恢复其认证状态为有效状态。如评定结论为：不能恢复认证证书，则由市场部向获证方发出《撤销使用认证证书的通知》。

4.6 认证注册资格的撤销

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
版本号/修订状态：A/1	
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销认证管理程序	

4.6.1 获证方有下列情况之一时，将被撤销认证注册资格：

4.6.1.1在暂停认证期限内，未按规定期限采取纠正措施整改或整改效果不满足规定要求，特别是严重不符合项未采取有效措施的；

4.6.1.2获证方管理体系严重下滑或监督结果证明产品存在严重缺陷的，经监督审核确认不能继续保持正常运行，且在三个月内无法纠正；

4.6.1.3获证方发生重大质量事故/安全/环保事故或严重违反国家认证有关的法律法规，造成严重后果；

4.6.1.4拒绝接受监督审核/再认证的；

4.6.1.5拒绝接受认可委对公司的现场评审或见证评审安排的；

4.6.1.6因不交纳费用，暂停超过6个月仍不缴纳认证费用的；

4.6.1.7持证人违规使用证书和认证标志造成严重后果的；

4.6.1.8其他需要撤销的情况。

4.6.2 认证注册资格的撤销，由总经理或授权副总经理批准做出撤销认证决定后，并向获证方发出《撤销使用认证证书的通知》，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，并在下月上报认可委员会备案，同时在公司网站上发布公告。

4.7 扩大认证范围

4.7.1 对于已授予的认证，扩大认证范围需进行评审，这一工作可与监督审核同时进行，获证方欲扩大认证范围时，应向公司市场部提出书面申请，明确扩大认证范围并补充必要的信息和文件。

4.7.2 获证方扩大认证范围时，应将有关体系文件随同申请一并提交。

4.7.3 审核部按合同评审程序4.2.2条款对扩大认证范围的申请进行评审确认。并将经确认的申请表附在原合同之后。

4.7.4 审核部按照《审核实施程序》安排扩大认证范围企业的审核。

4.7.5 审核部按照《审核实施程序》的规定实施扩大认证范围的审核工作。

4.7.6 扩大认证范围的现场审核，可以与监督审核或再认证同时进行，但必须在审核报告中详细说明。

4.7.7 扩大认证范围所涉及的专业要素，现场、部门必须审核，具体执行《特殊审核的规定要求》。

4.7.8 审核部将扩大认证范围的审核结论呈报技术委员会进行评定、作出决定意见，总经理或授权副总经理批准后，由市场部予以换发证书，并报认可委备案。

4.8 缩小认证范围

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消认证管理程序	

4.8.1 获证方欲缩小认证范围时，应及时呈报公司市场部，说明缩小的认证范围。

4.8.2 市场部接到获证方缩小认证范围的报告后，呈报技术委员会进行评定、作出决定意见，总经理或授权副总经理批准后，由市场部更换证书。

4.8.3 监督审核时发现下列情况应缩小认证范围：

4.8.3.1获证方在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求；

4.8.3.2获证方的认证范围中某些产品已不再生产；

4.8.3.3获证方的认证范围中某些产品不能提供其仍具有稳定生产的能力的充分证据；

4.8.4 审核组将上述缩小认证范围的情况和原因在监督审核报告中说明，技术委员会进行评定、作出决定意见，总经理或授权副总经理批准后，由市场部更换证书。

4.8.5 市场部根据缩小认证范围的书面决定，按认证证书和标志管理程序的要求打印换发证书，并报认可委备案。

4.9 批准、保持、暂停、暂停恢复、撤销、扩大和缩小认证注册资格涉及认证证书的颁发、保持、停用和作废、收回以及认证标志的使用和停用等要求，按程序文件《认证证书和标志管理程序》执行。

5 相关文件和记录

5.1 认证评定报告

5.2 暂停使用认证证书和标志的通知

5.3 撤销使用认证证书的通知

5.4 认证申请书

5.5 合同评审表

5.6 认证合同书

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：申诉、投诉和争议处理管理程序	版本号/修订状态：A/1

1 目的

为及时、有效地处理来自各方的申诉、投诉和争议，确保申诉、投诉和争议处理的公正、公平和有效。

2 范围

2.1与INF认证服务相关的组织和个人对INF认证业务的申诉、投诉、争议（包括获证组织申请方对INF的申诉、投诉和相关方对获证组织的投诉）。

2.2INF不受理下列情况的申诉、投诉、争议：

2.2.1已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2申请人和获证供方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3超出INF业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4争议双方已达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议。

2.2.5不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6证据不全的申诉、投诉、争议。

2.2.7经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3 定义

3.1申诉：合格评定对象提供者请合格评定机构或认可机构就其对该对象所作出的决定进行重新考虑的请求；

3.2投诉：除申诉处，任何人员或组织向合格评定机构或认可机构就其活动表达不满意并期望得到回复的行为。

4 职责

4.1市场部负责接受来自各界的申诉、投诉与争议，对INF各部门的申诉、投诉、争议工作进行协调、指导和监督管理。

4.2对于向INF提出的申诉、投诉与争议，由市场部负责组织进行调查，并提出处理建议，报管理者代表，重大问题报申诉委员会，由申诉委员会作出决定后执行。

4.3如向管理委员会提出对INF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。

4.4为体现公正性，申诉、投诉涉及的相关人员及原认证决定相关人员在申诉和投诉处理过程中应予以回避。

4.5综合部负责补/赔偿措施的实施，并对公司风险基金进行核算管理。

4.6负责根据申诉、投诉与争议处理意见的结果，提出补/赔偿的具体措施，报管理者代表批准后实施，重大的报总经理批准。

4.7市场部在发放证书时，应将 INF 的公开文件发给相关方，说明申、投诉

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
	版本号/修订状态：A/1
题目：申诉、投诉和争议处理管理程序	

处理过程的说明。

5 程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉是提出人对INF的认证决定或与认证决定有关活动提出的正式的不满表示。

5.1.2 申请人或已获认证供方对INF认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

5.1.3 受理申诉时限为相关事项发生30天内。

5.1.4 申诉应以书面形式提交INF市场部。

5.1.5 申诉的程序

5.1.5.1 对认证决定有异议，可在决定之日起30天内以书面方式向市场部提出；

5.1.5.2 接到申请没要求后，市场部应向总经理报告，并在一周内安排适当代表和当事人会谈，使组织了解公司所做决定的原因；

5.1.5.3 必要时召集听证会，听取双方陈述现场调查，作出客观判断，如组织仍不满足，可要求复议；

5.1.5.4 市场部收到复议请求时，应报告管委会，10天内成立一个复议工作组，复议工作应采取回避原则；

5.1.5.5 组织必须提供提出异议的书面证据，交给复议小组，复议工作组应详细了解该组织的审核档案，分别了解情况，听取双方理由及相关证据；

5.1.5.6 复议决定，复议工作组根据调查结果作出决定，或撤销原决定或维持原决定。

5.1.6 如申诉人不同意INF处理结果，可在15日内向中国认证机构国家认可委员会提出仲裁申请；

5.1.7 保持相关记录或对获证组织的投诉。

5.2 投诉包括两部分

1) 与认证活动有关的投诉

2) 与获证组织有关的投诉。

5.2.1 对组织的投诉。

5.2.1.1 审核部收到有关获证组织环境/职业安全/质量方面的投诉时，应在10个工作日内对此进行处理，可采用下列形式之一：

1) 属严重投诉时，立即暂停证书的使用，派人进行现场调查核实，充分了解投诉及事项的全部信息；

2) 属一般投诉时，根据投诉的内容决定是否进行提前较短时间通知的审核或下次监督/复审的内容，并考虑获证组织管理体系的有效性，并在适

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：申诉、投诉和争议处理管理程序	版本号/修订状态：A/1

当的时间将投诉告知组织；

3)严重及一般投诉的界定应考虑投诉的内容、性质是否对管理体系造成严重影响或其他严重后果。

如：受到主管部的处罚

a)新闻媒体曝光

b)发生了严重质量、环境、安全事故造成了伤亡、严重财产损失，环境严重污染等。

5.2.1.2处理决定及反馈

市场部组织调查，应及时做出书面调查报告，报总经理做出决定，严重的必须10天之内向认可委报告；

处理决定以书面方式反馈给投诉方和被投诉组织；

必须将投诉事项公开时，公司应与组织及投诉人共同决定公开的程度；

5.2.1.3记录的保存

市场部应对受理、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的记录予以保存。

5.2.2对认证活动的投诉

5.2.2.1对于审核员或其他工作人员的书面投诉，市场部应及时向公司领导报告，指定人员在10个工作日内组织调查，调查时注意采用回避制度。

5.2.2.2投诉处理原则上应在10个工作日内内完成，并将调查处理结果形成书面报告，必要时报认可委，同时应反馈给投诉方及其相关人，包括当事人。

5.2.2.3保存相关记录。

5.3争议的处理

5.3.1公司对争议的处理原则只采取具体问题具体分析的方法，一般当场解决，如审核现场发生的问题主要由组长解决。

5.3.2审核组长不能解决的争议应以书面方式，请示总经理，仍不能解决可按5.2条款执行。

5.4费用及补/赔偿措施，如果申、投诉属实，对投诉所进行的调查费用由INF负责，使用风险基金。

5.4.1风险基金的来源：专项存款30万元整。

5.4.1.1风险基金的适用原则：专款专用。适用于下列范围：

5.4.1.2用于属公司的责任给申请/已获认证的组织造成经济损失的补/赔偿；

5.4.1.3用于处理申诉、投诉的开支；

5.4.1.4用于违反国家法律、法规和认可委员会认可规范而受到经济处罚的支付。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号: INF-GK-2021 版本号/修订状态: A/1
题目: 申诉、投诉和争议处理管理程序	

5.4.1.5连带责任风险的支付。

5.4.2补/赔偿措施的处理:

5.4.2.1市场部收到申诉、投诉与争议处理意见结果,当申请/已获证组织提出附带经济损失提出补/赔偿要求时,根据公司总经理(或管委会主任)的处理意见及补救/纠正/预防措施的要求,填写补/赔偿措施报告,拟定补/赔偿的具体费用,报公司管理者代表或公司总经理批准。

5.4.2.2批准后,审核部凭批准的补/赔偿措施报告让财务人员按相关的财务规定进行帐务处理和办理支付手续,支付期限为收到投诉后的30天。

5.4.2.3当公司和申请/已获认证组织就补/赔偿的具体数额与客户发生异议,经协商不能达成一致的,由综合部报认可委员会申请仲裁,公司按仲裁结果给予补偿。

5.4.2.4由于风险基金不足以补/赔偿措施的实施的,由公司总理批准,由财务人员在公司总收入中支付,风险基金的平衡是公司总理的责任,当风险基金使用超出时,公司总理应向管理委员会报告。

5.4.3记录由综合部按《记录管理程序》将申诉、投诉与争议的有关记录及补/赔偿措施报告归档。

6 相关文件

6.1《记录管理程序》

7 相关记录

7.1客户投诉记录表

7.2申诉、投诉与争议处理意见

7.3补/赔偿措施报告

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021 版本号/修订状态：A/1
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	

1. 目的

为加强对 CNAS 徽标、国际互认联合徽标、INF 徽标、认可标识、国际互认联合标识、与 INF 认证证书的管理，防止误用、滥用徽标、标识、标志和误导性宣传，维护 INF 的声誉。

2. 范围

适用于 CNAS 徽标、国际互认联合徽标、INF 徽标、认可标识、国际互认联合标识、与 INF 认证证书的管理，规范 INF 获证组织对认可标识及认证标志的使用及认证状态的宣传。

3. 职责

- 3.1 市场部负责认证证书、认证标志的管理和发放；
- 3.2 总经理负责购买、印刷的审批；
- 3.3 办公室负责认证证书、认证标志及认证牌匾的印制。
- 3.4 审核部负责监督各部门对徽标、认可标识、认可证书及标志的使用情况。
- 3.5 审核员对获证企业监督时检查徽标、认可标识、认证证书、认证标志的使用状况。

4. 工作程序

4.1 认证证书

4.1.1 管理体系认证

管理体系认证证书是公司颁发给受审核方，证明其管理体系符合 GB/T19001 标准、GB/T24001 标准、GB/T50430、GB/T27922 要求的证明文件。（认证证书形式见图样）

4.1.1.1 管理体系认证证书的内容包括：

- 1) 证书名称（管理体系认证证书）；
- 2) 证书编号；
- 3) 获准认证的组织名称、地址和邮政编码；
- 4) 认证依据的管理体系标准、技术要求；

适当时，相应产品所依据的法规、产品标准或其他引用文件；

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	版本号/修订状态：A/1

5) 管理体系认证所覆盖的证书范围（包括产品类别、产品主要过程和产品实现场所）；

6) 初次发证日期、签发日期、有效日期；

7) 注册号（按规定要求）；

8) 认证机构的名称；

10) 认证机构的印章和签发人签名；

11) 公司徽标。

4. 2 认证证书覆盖范围的表述

4. 2. 1 认证证书覆盖范围的表述应满足相关文件的要求，其内容应包括：产品类别、产品实现主要过程（如设计、制造、销售、服务）、产品实现场所（如有多个工作和生产现场时）；

4. 2. 2 为确保认证证书所表述的认证产品范围不致误导顾客，产品类别的描述应国家的相关规定。

4. 2. 3 为体现组织对管理体系和产品实现过程的责任，应清楚的描述产品实现的主要过程，特别注意界定标准所允许的删减（不适用性）及产品相关国家标准。

4. 2. 4 组织的管理体系覆盖范围涉及多种产品多个场所时，可用认证证书附件的形式加以说明，也可根据需要颁发认证证书。

4. 2. 5 组织的管理体系覆盖同一类产品分别在不同场所生产或基本上按照相同方法和程序进行生产，可视为多现场，如认证范围覆盖这些现场或部分现场，应在认证证书上详细描述，包括名称、地址、产品（服务）类别及其涉及的过程。（*可根据不同情况用认证证书附件或需要时，颁发与认证证书）

4. 2. 6 当需要颁发同一注册号的子认证证书时，子认证证书的产品类别和实现过程的表述应明确体现与主认证证书认证范围的关系，表明子认证证书的产品范围，包含在主认证证书描述的范围之内。

4. 2. 8 如申请人提出需要在产品认证证书上打印产品注册商标，应提交商标注册证明，必要时提供使用合同；

4. 3 认证证书的形式

4. 3. 1 INF 认证证书采用中、英文对照形式，当对英文内容发生争议时，以中文

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	版本号/修订状态：A/1

为准；

4.3.2 认证证书中英文具有同等的法律效力，认证证书复印件不具有法律效力。

4.4 认证证书的有效期

4.4.1 认证证书的生效日期从认证决定的日期算起，初次认证或再认证的有效日期从认证决定日期起算三年；扩大或缩小认证时，新认证文件的生效日期仍可以从新认证决定（扩大或缩小认证）的日期算起，但其有效期保持不变。管理体系认证证书有效期为三年；

4.5 认证证书的签发

4.5.1 认证决定人员做出认证决定后，由总经理签发管理体系认证证书；

4.5.2 受审核方获准认证注册资格时，公司颁发认证证书，同时给予注册号；

4.5.3 通常对同一个组织实施同一个管理体系认证，只赋予一个注册号，发放一张认证证书，若获证方有两个名称或认证范围中有另一个管理体系覆盖的产品时，可在认证证书上注明，但不能赋予两个注册号，颁发两张认证证书。对于多现场认证，根据需要，可颁发同一注册号的子认证证书或认证证书附件，同时应在主认证证书上描述过程时注明多现场，如“XX产品的设计、制造（多现场）、安装和服务”；

4.5.4 认证证书一般使用中英文打印、发放，并作好记录；

4.5.5 认证证书经总经理批准，市场部确认应收费用已缴纳后，在2个工作日内印制认证证书；

4.5.6 认证证书印制应保证质量，认证证书内容差错率控制在2%以内；

4.5.7 认证证书印制完毕，经授权人员复核认证证书内容确认无误后，制证人员应在1个工作日内发出认证证书或通知申请人领取。

4.6 徽标、认证证书及认证标志的使用

4.6 徽标的基本图案



艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
版本号/修订状态：A/1	
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	

4.6.1 徽标、认证标志和认可标识使用

4.6.1 徽标、认证标志、认可标识可用于宣传，但不能单独使用，具体使用方式

取得管理体系认证证书的组织，可以在宣传册中使用认证证书和管理体系认证标志，在各种媒体对认证的宣传，也可在订货会上展示；管理体系认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，使用时必须与获证方单位名称和产品名称放在一起，并将认证注册商标于认证标志的下方；

4.6.2.1 获证方在宣传时，不可单独使用 INF 徽标、认可机构标志或国际互认联合标志；

4.6.2.2 管理体系认证证书有效期为三年，每年必须监督审核，监督审核合格后，重新签发认证证书，获证方可继续使用管理体系认证证书；证书超过时效，无论什么原因都应立即停止使用证书；

4.6.2.3 认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不应用于产品或消费者所见的产品包装之上或以任何方式作为产品合格的说明；

4.6.2.4 获证方将标志使用方案报公司批准后方可正式使用；

4.6.2.5 获证方要求使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识及公司徽标时，必须根据公司提供的图样按比例使用；

4.6.2.6 获证方不得进行被认证机构认为是误导顾客的错误宣传，一经发现不正确的宣传和误导使用认证证书和标志，公司将采取监管措施直至撤消认证资格，采取法律手段。

4.7 获证企业的权利和义务

4.7.1 在认证证书有效期内持证人不能在认证合格的产品及其包装和说明书上使用认证标志；

4.7.2 认证证书可用于广告宣传；

4.7.3 获证企业应保证获证产品质量稳定，认证产品变更未经同意，不得使用该认证证书和认证标志；

4.7.4 获证企业管理体系发生重大变化，应报告 INF 并接受 INF 的监督检查，监督检查前及监督检查不符合者，不得使用该认证证书和认证标志；

4.7.5 获证企业应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏；

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021 版本号/修订状态：A/1
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	

4.7.6 认证证书不得伪造、涂改、出借、出租、转让、部分出示或复印；

4.7.7 企业应按时交纳认证费用，以获得或保持认证证书。

4.8 认证证书的更换

4.8.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一，获证方可向公司提出换证申请：

- 1) 认证证书持有者变更；
- 2) 扩大或缩小认证范围；
- 3) 企业所在地变更；
- 4) 认证依据的标准改变或换版；
- 5) 获证方资质变更、名称变更等；
- 6) 其它需变更情况。

4.8.2 有效期内换发的认证证书注册号、年份号、顺序号和有效期不变，要注明签发日期；

4.8.3 认证证书有效期满，经再认证审核，保持注册资格，书面通知给予换发认证证书；换发的认证证书应重新编注册号。

4.9 补发认证证书

当获证方认证证书遗失或损毁时，应向公司提出书面申请，说明理由，经公司核定后补发认证证书，补发的认证证书内容与原认证证书完全一致。

4.10 认证证书和标志暂停使用和恢复

当获证方被认证公司暂停认证/注册资格时，同时暂停其证书及其标志的使用。当获证方被公司批准恢复其认证资格时，书面通知其恢复使用认证证书和标志。

4.11 认证证书的注销

当有下列情况之一时，将注销获证方的认证证书：

- 1) 由于认证标准变更，获证方认为达不到新的认证标准要求提出注销；
- 2) 获证方情况变更提出注销；
- 3) 获证方因其他原因提出注销。
- 4) 注销认证证书，公司将发出书面通知，并报认监委备案，发布公告。获

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	版本号/修订状态：A/1

证方接到通知后立即将认证证书交回公司。

4.12 认证证书的撤销

当获证方被公司撤销认证注册资格时，公司发出书面通知停止其认证证书和标志的使用，并报发布撤销公告。被撤销认证证书的获证方接到通知后，应立即将认证证书交回公司。

获证组织出现以下状况将撤销其认证证书：

- 1) 在暂停期限内未能有效纠正不合格项；
- 2) 监督审核超过暂停期限后还未实行监督审核的；
- 3) 违反国家和公司有关规定及合同约定的；
- 4) 获证方主动提出申请的。

4.13 认证证书的管理

4.13.1 市场部每月将公司换发、注销、撤销、停止使用认证证书和标志情况进行记录。对更换认证证书、注销、撤销认证资格，停止使用认证证书和标志的情况以公告。

4.13.2 市场部负责传达获证企业使用认证证书与标志要求，通过网络进行认证证书及认证标志的使用说明公告（公开文件）。

4.14 监督

4.14.1 INF 在监督检查发现获证方如有以下：

- 1) 错误使用认证证书或误用于不合格品；
- 2) 未经许可使用认证证书；
- 3) 不正确的宣传和误导使用认证证书与标志的行为；

对以上情况将采取相关措施及开出不符合报告，要求获证方采取纠正措施限期整改，并将整改情况报公司审核部，公司于监督审核时予以现场验证。

4.14.2 获证方不能按期完成整改，公司暂停其认证资格，并要求获证方作出消除影响的承诺和保证。

4.14.3 当问题严重时，公司将撤销其认证资格，并采取适当的法律手段。

4.14.4 未经 INF 批准，擅自更改认证证书内容、变造认证证书以及滥用，冒用和伪造认证证书和标志者，视后果严重程度追究其法律责任。

艾恩弗认证技术(广东)有限公司 公开文件	编号：INF-GK-2021
题目：认可标识、认证证书和标志使用的管理程序	版本号/修订状态：A/1

4.15 认证证书的召回

4.15.1 认证证书发出后，当发现认证证书错误，及时执行 4.8 条款。

4.15.2 市场部负责发出“暂停/撤消/注销通知书”，收回原认证证书。

4.15.3 认证证书按要求重新发放。

5 相关文件

《授予、保持、扩大、缩小、暂停和撤消认证管理程序》

《证书和标志的管理程序》

6 相关记录及表格

暂停使用认证证书和标志的通知

撤销使用认证证书的通知

认证证书